Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego
Załącznik nr 1 do Umowy nr CeZ/…/2022

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia oraz usług rozwój Systemu Zarządzania Ryzykiem (zwanym dalej Systemem) na zasadach opisanych poniżej i w umowie.

I. Usługa wsparcia Serwisu

1. Usługa wsparcia Serwisu będzie polegać na:
   1.1. diagnozowaniu Systemu,
   1.2. usuwaniu Błędów,
   1.3. przeglądzie poprawek dla eksploatowanych środowisk wykorzystujących System.
   1.4. ocenie konieczności zastosowania poprawek rekomendowanych przez producenta oprogramowania w eksploatowanych środowiskach oraz ich wdrożenie.
   1.5. doradztwie architektonicznym w zakresie zgodności sposobu wykorzystywania Oprogramowania z najlepszymi praktykami rekomendowanymi przez dostawcę oraz zgodności z warunkami Umowy,
   1.6. doradztwie technicznym i implementacyjnym w zakresie adaptacji nowych lub istotnie zmodyfikowanych wersji Oprogramowania (tj. wersje główne Oprogramowania oraz zestawy poprawek - tzw. Patches) lub migracji środowisk,
   1.7. informowaniu Zamawiającego o przyczynach i sposobach rozwiązywania problemów związanych z nieprawidłowym działaniem Systemu,
   1.8. założeniu zgłoszenia serwisowego w serwisie pomocy technicznej producenta, w przypadku wad i błędów Oprogramowania składającego się na System, przekazanie zgłoszenia serwisowego do producenta oprogramowania oraz prowadzenie zgłoszenia w imieniu Zamawiającego,
   1.9. instruktażu uwzględniającym nowe funkcjonalności po aktualizacji Systemu, aktualizacja dokumentacji technicznej Systemu,
   1.10. doradztwie technicznym, przekazywaniu na bieżąco informacji o nowych funkcjonalnościach możliwych do zaimplementowania w Systemie,
   1.11. wsparciu w konfiguracji i optymalizacji Systemu,
   1.12. aktualizacji/modyfikacji Systemu w przypadku zmian w aktach prawa powszechnie obowiązującego, lub wewnętrznych regulacji po wcześniejszym uzgodnieniu ich z Wykonawcą w celu weryfikacji możliwości technicznych dostosowania sytemu do planowanej zmiany.
2. Usługa wsparcia:
   2.1 musi być prowadzona w języku polskim,
   2.2 będzie realizowana na żądanie Zamawiającego zgłoszone w formie elektronicznej lub telefonicznej.
3. Przyjęcie Zgłoszenia przez Wykonawcę musi być potwierdzone w formie pisemnej lub elektronicznej (pocztą elektroniczną).
4. Zgłoszenia będą dokonywane w dni robocze w godzinach roboczych 8:00-17:00.

5. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji Błędów.
6. Naprawy i prace konfiguracyjne Systemu będą świadczone w siedzibie Zamawiającego w terminach wskazanych w Tabeli w pkt 7 Umowy lub zdalnie po wcześniejszym zatwierdzeniu przez Zamawiającego.
7. Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia poziomu usług oznaczającego zobowiązanie Wykonawcy do dotrzymania poniżej przedstawionych parametrów czasowych w przypadku problemów dotyczących funkcjonowania Systemu:

L.p.	Kategoria zgłoszenia	Czas reakcji na zgłoszenie (od momentu otrzymania zgłoszenia)	Czas rozwiązania zgłoszenia (od momentu reakcji na zgłoszenie)
1.	Błąd Krytyczny	4 godziny	2 dni robocze
2.	Błąd zwykły	24 godziny	14 dni robocze

8. Wykonawca po naprawie Błędu sprawdzi skuteczność i uzyska potwierdzenie od Zamawiającego.
9. Za moment rozwiązania zgłoszenia (naprawy Błędu) uznaje się datę przywrócenia pełnej wydajności i funkcjonalności Systemu.
10. W przypadku, o którym mowa w pkt 1.12 Wykonawca, na pisemne zlecenie Zamawiającego (przekazane za pomocą poczty elektronicznej), w terminie do 21 dni roboczych od daty przekazania zlecenia, wykona aktualizację/modyfikację Systemu.

II. Usługa Rozwoju Serwisu

W okresie obowiązywania Umowy Zamawiający może zamówić u Wykonawcy wykonanie zleceń wg bieżących potrzeb Zamawiającego, w ramach ogólnej dostępnej puli godzin, których łączna liczba nie przekroczy 50 Roboczogodzin. Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie jedynie za faktycznie zleconą i zrealizowaną liczbę Roboczogodzin w ramach wykonanych i odebranych przez Zamawiającego Zleceń.

1. Wsparcie będzie polegać na:

    1.1. wsparciu w rozwoju Systemu i jego dokumentowanie,

    1.2. konsultacje w ramach rozwijania komunikacji Systemu z innymi systemami w środowisku Zamawiającego,

    1.3. konsultacje i implementacja nowych metod optymalizacji systemów Zamawiającego w zakresie funkcjonalności oferowanych przez System,

    1.4. inne prace wg. potrzeb Zamawiającego (w uzgodnieniu z Wykonawcą) dotyczących rozwoju Systemu,

1.5. dokonywanie zmian i ich wdrażanie w konfiguracji i funkcjonalnościach Systemu,

1.6. przygotowanie instrukcji i innych zleconych dokumentów ułatwiających wykonywanie czynności dla użytkowników Systemu, innych niż wskazane w OPZ,

1.7. przygotowanie skryptów automatyzujących działania użytkowników i administratorów, oraz procedur postępowania i instrukcji, dostarczenia skryptów, plików wykonywalnych, bibliotek itp. wymaganych do wprowadzania zmian w ramach rozwoju Systemu.

2. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania Usług z należytą starannością zgodnie ze standardami obowiązującymi w branży informatycznej.
3. Usługi, o których mowa w pkt 1., realizowane będą przez Wykonawcę na podstawie pisemnych lub elektronicznych zleceń składanych przez Zamawiającego poprzez np. system wsparcia udostępniony przez Wykonawcę.
4. Rozliczenie wsparcia i rozwoju realizowane będzie poprzez rozliczanie godzinowe z dokładnością do każdych pełnych 15 minut i zgodnie ze stawką za roboczogodzinę zawartą w ofercie Wykonawcy.
5. Przyjęcie zgłoszenia przez Wykonawcę musi być potwierdzone w formie pisemnej lub elektronicznej w systemie wsparcia.
6. Zgłoszenia będą dokonywane w dni robocze w godzinach roboczych 8:00-17:00.
7. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji Zgłoszeń oraz udostępnienia ich ewidencji na każde żądanie Zamawiającego.
8. Zamawiający po przeprowadzeniu uzgodnień, zgodnie ze Zleceniem:
   8.1. potwierdzi Wykonawcy udzielenie Zlecenia i Strony podpiszą Zlecenie lub
   8.2. poinformuje Wykonawcę o odstąpieniu od udzielenia Zlecenia wraz z podaniem przyczyny.
9. Zamawiający zastrzega, iż rozliczeniu będą podlegały jedynie Zlecenia zrealizowane na warunkach wynikających z ich treści. Wszelkie działania podjęte przez Wykonawcę wykraczające poza warunki Zleceń nie będą podlegały rozliczeniu.
10. Prawidłowe zrealizowanie Zlecenia, w tym rzeczywista liczba wykorzystanych Roboczogodzin potwierdzona będzie przez Zamawiającego w Protokole Odbioru Zlecenia zgodnie z zapisami Umowy.
11. Jeżeli po podpisaniu Zlecenia wystąpią okoliczności, które powodują, że konieczna jest zmiana wymagań wskazanych w Zleceniu, wówczas Strony zaakceptują uzgodniony Aneks do Zlecenia na warunkach zgodnie z zapisami Umowy.