

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest **świadczenie usług wsparcia oraz usług rozwoju Systemu Zarządzania Ryzykiem – BPM wraz z zainstalowanymi modułami (zwanym dalej Systemem) na zasadach opisanych poniżej i w umowie.**

I. Usługa wsparcia Serwisu – wymagania jakościowe i techniczne**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. upgrade i podnoszenie do najnowszej bezpiecznej stabilnej wersji Systemu oraz zainstalowanych modułów i komponentów dla środowiska produkcyjnego i szkoleniowego,
- 1.5. ocenie konieczności zastosowania poprawek rekomendowanych przez producenta oprogramowania w eksploatowanych środowiskach oraz ich wdrożenie,
- 1.6. doradztwie architektonicznym w zakresie zgodności sposobu wykorzystywania Oprogramowania z najlepszymi praktykami rekomendowanymi przez dostawcę oraz zgodności z warunkami Umowy,
- 1.7. 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,
- 1.8. informowaniu Zamawiającego o przyczynach i sposobach rozwiązywania problemów związanych z nieprawidłowym działaniem Systemu,
- 1.9. 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,
- 1.10. instruktażu uwzględniającym nowe funkcjonalności po aktualizacji Systemu, aktualizacja dokumentacji technicznej Systemu,
- 1.11. doradztwie technicznym, przekazywaniu na bieżąco informacji o nowych funkcjonalnościach możliwych do zaimplementowania w Systemie,
- 1.12. wsparciu w konfiguracji i optymalizacji Systemu,
- 1.13. 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 systemu do planowanej zmiany.
- 1.14. Wykonawca, w terminie do 7 dni roboczych poinformuje Zamawiającego o wydaniu nowej wersji lub poprawek bezpieczeństwa Systemu, za pośrednictwem komunikacji mailowej lub dedykowanej platformy do obsługi zgłoszeń.

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 robocze	3 dni robocze
2.	Błąd zwykły	24 godziny robocze	14 dni robocze
3.	Pozostałe zgłoszenia	24 godziny robocze	28 dni robocze z możliwością przedłużenia za zgodą Zamawiającego

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 lub uzyskania potwierdzenia Zamawiającego.
10. W przypadku, o którym mowa w pkt 1.4 oraz 1.13 Wykonawca, na pisemne zlecenie Zamawiającego (przekazane za pomocą poczty elektronicznej lub dedykowanej platformy do obsługi zgłoszeń), w terminie do 21 dni roboczych od daty przekazania zlecenia, wykona aktualizację/modyfikację/upgrade Systemu.

II. Usługa Rozwoju Serwisu

W okresie obowiązywania Umowy Zamawiający może zamówić u Wykonawcy wykonanie zleceń wg bieżących potrzeb Zamawiającego, w ramach dostępnej puli godzin, których łączna liczba nie przekroczy

200 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 realizowane będzie realizowane w ujęciu miesięcznym.
5. Rozliczenie rozwoju realizowane będzie poprzez rozliczanie godzinowe z dokładnością do każdych pełnych 15 minut i zgodnie ze stawką za roboczogodzinę zawartą w ofercie Wykonawcy.
6. Wykonawca jest zobowiązany wyszczególnić na każdej fakturze z podziałem na usługi wsparcia oraz osobno usługi rozwoju.
7. Przyjęcie zgłoszenia przez Wykonawcę musi być potwierdzone w formie pisemnej lub elektronicznej w systemie wsparcia.
8. Zgłoszenia będą dokonywane w dni robocze w godzinach roboczych 8:00-17:00.
9. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji Zgłoszeń oraz udostępnienia ich ewidencji na każde żądanie Zamawiającego.
10. Zamawiający po przeprowadzeniu uzgodnień, zgodnie ze Zleceniem:
- 10.1. potwierdzi Wykonawcy udzielenie Zlecenia i Strony podpiszą Zlecenie lub

- 10.2. poinformuje Wykonawcę o odstąpieniu od udzielenia Zlecenia wraz z podaniem przyczyny.
11. 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.
12. Prawidłowe zrealizowanie Zlecenia, w tym rzeczywista liczba wykorzystanych Roboczogodzin potwierdzona będzie przez Zamawiającego w Protokole Odbioru Zlecenia zgodnie z zapisami Umowy.
13. 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.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Opis funkcjonalności Systemu do zarządzania ryzykiem

Załącznik nr 2 – Warunki rozwoju Systemu