

Wsparcie Administratorów Zamawiającego i Zespołów Terenowych

1. Zasady udzielania wsparcia.

Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania bez dodatkowego wynagrodzenia na wniosek Zamawiającego usługi wsparcia Administratorom Zamawiającego i Zespołom Terenowym w zakresie opisanym w pkt. 3 o łącznej pracochłonności nie przekraczającej 2200 Roboczogodzin (1000 Roboczogodzin – wsparcie Administratorów Zamawiającego, 1200 Roboczogodzin – wsparcie Zespołów Terenowych) w Etapie Przejściowym i Eksploatacji przez cały okres trwania Umowy po każdorazowym uprzednim uzgodnieniu terminu wykonania i pracochłonności wsparcia z Zamawiającym.

W celu sprawnego współdziałania w trakcie realizacji usługi wsparcia Administratorów Zamawiającego i Zespołów Terenowych, w terminie do 30 dni od dnia zawarcia Umowy, Zamawiający oraz Wykonawca prześlą sobie dane do kontaktowania się w Dni robocze w godzinach pomiędzy 7:30-15:30, w postaci numerów telefonów oraz adresów poczty elektronicznej służących do kontaktów roboczych, wskażą pisemnie osoby upoważnione do współdziałania w ramach usługi wsparcia oraz zakresy ich upoważnień. Wykonawca na bieżąco będzie informował Zamawiającego o wszelkich zmianach danych kontaktowych na co najmniej 14 dni przed każdą zmianą.

W przypadku osobistego stawiennictwa osoby wspierającej w siedzibie Zamawiającego lub innej wskazanej lokalizacji, Wykonawca będzie realizował usługę wsparcia Administratorów Zamawiającego i Zespołów Terenowych w porozumieniu i z udziałem przedstawiciela Zamawiającego lub osób przez niego wskazanych.

W przypadku udzielania usługi wsparcia: w formie zdalnej (logując się do zasobów Infrastruktury techniczno-systemowej poprzez VPN), poprzez pocztę elektroniczną, w Module Ewidencji Zgłoszeń lub telefonicznie, Wykonawca będzie każdorazowo informował Zamawiającego w Module Ewidencji Zgłoszeń o rozpoczęciu i zakończeniu prac.

Wykonawca oraz Zamawiający dopuszczają możliwość zmiany realizacji rozpoczętych działań w ramach usługi wsparcia Administratorów Zamawiającego i Zespołów Terenowych w przypadku jednogłównego uzgodnienia zawartego pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w formie elektronicznej lub pisemnej.

Wykonawca będzie miał prawo odmówić wykonania usługi wsparcia o ile:

Zamawiający wyczerpał przysługujący limit Roboczogodzin;

Realizacja bezpłatnej usługi wsparcia Administratorów Zamawiającego i Zespołów Terenowych spowodowałaby przekroczenie przysługującego Zamawiającemu limitu Roboczogodzin.

Wykonawca prowadzić będzie w Module Ewidencji Zgłoszeń rejestr Roboczogodzin poświęconych na świadczenie usługi wsparcia Administratorów Zamawiającego i Zespołów Terenowych. W rejestrze tym zostaną przedstawione:

- a) tematy usługi wsparcia Administratorów Zamawiającego i Zespołów Terenowych;
- b) daty udzielonego wsparcia na rzecz Administratorów Zamawiającego i Zespołów Terenowych;
- c) skład zespołu dedykowanego przez Wykonawcę do realizacji wsparcia na rzecz Administratorów Zamawiającego i Zespołów Terenowych;

d) liczby wykorzystanych Roboczogodzin z podziałem na obszary tematyczne oraz zadania/projekty.

W przypadku konieczności planowanego wstrzymania pracy Systemu SDE, w zawiązku z prowadzonymi pracami udzielania wsparcia, Wykonawca poinformuje w Module Ewidencji Zgłoszeń o tym fakcie Zamawiającego, w terminie co najmniej 5 Dni roboczych przed planowanym wstrzymaniem pracy Systemu SDE oraz uzyska wprowadzoną w Module Ewidencji Zgłoszeń zgodę Zamawiającego. Po przywróceniu funkcjonowania pracy Systemu SDE Wykonawca opíše w Module Ewidencji Zgłoszeń przebieg przeprowadzonych działań.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do wykonywania instalacji i konfiguracji oprogramowania współpracującego z Systemem SDE. Wszystkie takie operacje będą każdorazowo uzgadniane z Wykonawcą w Module Ewidencji Zgłoszeń.

W celu prawidłowego wykonywania usługi wsparcia Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do udzielenia niezbędnych uprawnień dostępowych do wymaganych elementów Infrastruktury techniczno-systemowej, Oprogramowania standardowego/narzędziowego oraz Aplikacji SDE24 na czas realizacji zlecenia. Zamawiający wymaga, aby zakres udzielenia niezbędnych uprawnień był udokumentowany.

W przypadku zlecenia o dużym poziomie skomplikowania Zamawiający może zorganizować w swojej siedzibie spotkanie robocze w celu uszczegółowienia zlecenia. Termin spotkania roboczego będzie uzgadniany pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. Zamawiający dopuszcza organizację spotkań roboczych również w formie zdalnej, np. poprzez wideokonferencje.

Jeżeli w wyniku udzielenia wsparcia zajdzie konieczność Modyfikacji lub zmiany konfiguracji Systemu SDE, Wykonawca wprowadza informacje o powyższym do Modułu Ewidencji Zgłoszeń.

## 2. Zakres realizowanych usług.

2.1. Świadczenie przez Wykonawcę usług wsparcia Administratorów Zamawiającego i Zespołów Terenowych, polega na:

2.1.1. Udzielaniu co najmniej profesjonalnej pomocy w korzystaniu z bieżącej obsługi Aplikacji SDE24.

2.1.2. Udzielaniu co najmniej wsparcia w zakresie wykonywania Czynności materialno-technicznych z wykorzystaniem Urządzeń monitorujących oraz Narzędzi diagnostyczno-instalacyjnych.

2.1.3. Udzielaniu co najmniej wsparcia i konsultacji w celu rozwoju kompetencji związanych z zarządzaniem i administrowaniem Systemem SDE.

2.1.4. Udzielaniu co najmniej wsparcia w zakresie wykonywania prac konfiguracyjnych Urządzeń/Sprzętu Systemu SDE.

2.1.5. Udzielaniu co najmniej wsparcia w zakresie rozwiązywania problemów związanych z użytkowaniem Systemu SDE.

2.1.6. Udzielaniu co najmniej wsparcia w zakresie administrowania uprawnieniami i rolami, w tym wsparcia w konfiguracji, testowaniu ról i uprawnień oraz opracowywaniu dokumentacji dotyczącej tego obszaru.

2.1.7. Pomocy co najmniej w przygotowaniu i opracowaniu realizacji zgłoszonych Modyfikacji.

2.1.8. Pomocy co najmniej w przygotowaniu, na żądanie Zamawiającego, koncepcji biznesowych.

2.1.9. Udzieleniu co najmniej wsparcia dotyczącego Oprogramowania standardowego/narzędziowego i wykorzystywanych funkcji tego oprogramowania.

2.1.10. Udzieleniu co najmniej wsparcia w dystrybucji, wykonaniu i pomocy przy instalacji Aplikacji SDE24 oraz instalacji aktualizacji Aplikacji SDE24 przy ewentualnej wymianie sprzętu Infrastruktury techniczno-systemowej. Przewiduje się maksymalnie jednokrotną wymianę sprzętu w czasie trwania całej Umowy bądź każdorazowo przy uszkodzeniu jej elementów.

2.1.11. Udzieleniu co najmniej wsparcia w dystrybucji, wykonaniu i pomocy przy instalacji oraz konfiguracji Oprogramowania standardowego/narzędziowego na sprzęcie wchodzącym w skład Infrastruktury techniczno-systemowej.

2.1.12. Przygotowanie co najmniej instrukcji oraz procedur instalacji i konfiguracji Oprogramowania standardowego/narzędziowego na potrzeby Zamawiającego, które przed wdrożeniem do realizacji muszą być zatwierdzone z uwzględnieniem uwag Zamawiającego.

2.1.13. Przygotowanie co najmniej instrukcji oraz procedur tworzenia backupów i procedur backupowych oraz awaryjnego przywracania Aplikacji SDE24 oraz współudział przy przywracaniu Aplikacji SDE24.

2.1.14. Opracowanie wraz z Zamawiającym co najmniej koncepcji optymalizacji baz danych Systemu SDE.

2.1.15. Wykonywanie na zlecenie Zamawiającego analizy logów, w tym ruchu serwerowego, zmian w bazach danych, Aplikacji SDE24 itp. w terminie do 7 dni od chwili złożenia zlecenia.

2.1.16. Współudział przy co najmniej analizie struktury, procedur, funkcji, powiązań baz danych Systemu SDE.

2.1.17. Współudział przy co najmniej budowie zapytań SQL oraz weryfikacji stworzonych przez Administratorów Zamawiającego zapytań SQL.

2.1.18. Współudział co najmniej w przygotowywaniu raportów i sprawozdań Systemu SDE.

2.1.19. Pomocy co najmniej przy obsłudze narzędzi służących do monitorowania Infrastruktury techniczno-systemowej w celu dokonywania jej optymalizacji.

2.1.20. Nadzór co najmniej nad konfiguracją, pobieraniem i dystrybucją definicji bazy wirusów oprogramowania antywirusowego.

2.1.21. Pomocy co najmniej w zarządzaniu i konfigurowaniu usługi katalogowej Systemu SDE.

2.1.22. Wykonywaniu wszystkich czynności w zakresie zadań realizowanych w ramach usług wsparcia Administratorów Zamawiającego i Zespołów Terenowych.

### 3. Zgłaszanie potrzeby udzielenia wsparcia.

3.1. Zgłoszenie usługi wsparcia możliwe jest za pośrednictwem, kolejno: Modułu Ewidencji Zgłoszeń, telefonicznie lub pocztą elektroniczną.

3.2. Przyjęcie usługi wsparcia przez Wykonawcę do realizacji, z uzgodnioną liczbą Roboczogodzin i uzgodnionym terminem realizacji zlecenia, nastąpi w terminie nie dłuższym niż 14 Dni roboczych od daty zgłoszenia.

3.3. Termin realizacji zlecenia, o którym mowa w punkcie 3.2, nie może być dłuższy niż 60 dni od chwili zgłoszenia zlecenia. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Zamawiający może wyrazić zgodę na wydłużenie tego terminu.

3.4. W przypadku przekroczenia terminu realizacji zgłoszenia przez Wykonawcę, zastosowanie mają zapisy opisane w Załączniku nr 19 – Tryb prowadzenia nadzoru nad eksploatacją Systemu SDE.

3.5. W przypadku braku dostępności Modułu Ewidencji Zgłoszeń, Wykonawca potwierdza niezwłocznie otrzymanie zgłoszenia za pomocą poczty elektronicznej.

3.6. Kontakty telefoniczne pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą nie mogą odbywać się poprzez numery specjalne (dodatkowo płatne).

### 4. Procedura rejestracji zgłoszeń.

4.1. Administrator Zamawiającego lub osoba przez niego wskazana zgłasza potrzebę wsparcia Wykonawcy:

- a) w pierwszej kolejności poprzez Moduł Ewidencji Zgłoszeń, określając zwrotny kanał komunikacji;
- b) w przypadku braku dostępności Modułu Ewidencji Zgłoszeń, telefonicznie lub pocztą elektroniczną. Zgłoszenia przyjęte przez Wykonawcę telefonicznie bądź poprzez pocztę elektroniczną Wykonawca rejestruje w Module Ewidencji Zgłoszeń.

4.2. W przypadku braku dostępności Modułu Ewidencji Zgłoszeń zgłoszenie zostanie dokonane za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie. Zgłoszenie potrzeby wsparcia musi być zarejestrowane przez Wykonawcę w Module Ewidencji Zgłoszeń niezwłocznie po przywróceniu działania tego Modułu. Podczas rejestrowania zgłoszenia w Module Ewidencji Zgłoszeń, Wykonawca musi uwzględnić: temat zgłoszenia, rodzaj zgłoszenia (telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej), datę i godzinę zgłoszenia, dane osoby zgłaszającej, adres poczty elektronicznej osoby zgłaszającej oraz adres poczty elektronicznej odbiorcy, ewentualnie numer telefonu osoby zgłaszającej oraz numer telefonu przyjmującego zgłoszenie oraz treść zgłoszenia.

4.3. Po przyjęciu zgłoszenia, Wykonawca:

- a) udziela wsparcia w sposób opisany w zgłoszeniu zamieszczonym w Module Ewidencji Zgłoszeń: telefonicznie, za pomocą poczty elektronicznej, w Module Ewidencji Zgłoszeń lub osobiście z siedzibie Zamawiającego;
- b) działania wykonywane przez Wykonawcę lub Zamawiającego w trakcie rozwiązywania, zamykania bądź przekazywania zgłoszenia muszą być opisane i na bieżąco aktualizowane w Module Ewidencji Zgłoszeń;
- c) w przypadku stwierdzenia w trakcie realizacji zgłoszenia, iż jego przyczyną jest Błąd, Wykonawca przekazuje zgłoszenie do Zamawiającego pocztą elektroniczną wraz z opisem Błędu i rejestruje nowe zgłoszenie Błędu w Module Ewidencji Zgłoszeń;
- d) w przypadku stwierdzenia w trakcie realizacji zgłoszenia, iż występuje konieczność naprawy danych w bazach danych, Wykonawca przekazuje zgłoszenie do Zamawiającego pocztą elektroniczną wraz z opisem Błędu i rejestruje nowe zgłoszenie Błędu w Module Ewidencji Zgłoszeń.

4.4. W przypadku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego wykonania zlecenia, Zamawiający zamyka zgłoszenie.

4.5. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji wykonania zlecenia, Zamawiający aktualizuje zgłoszenie w Module Ewidencji Zgłoszeń, wprowadzając opis zastrzeżeń do sposobu wykonania zlecenia.

4.6. Ponowne przekazanie tego samego zgłoszenia do Wykonawcy nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie zgłoszenia wskazanego w punkcie 3.2.

4.7. Zamawiający dopuszcza dalszą komunikację w zakresie rozwiązywanego zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, nie powoduje to jednak wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie zgłoszenia, o którym mowa w punkcie 3.2.

4.8. W przypadku każdego dodatkowego przekazywania zgłoszenia między Zamawiającym a Wykonawcą, czas przetwarzania zgłoszenia po stronie Zamawiającego nie powoduje wydłużenia uzgodnionej liczby Roboczogodzin na rozwiązanie zgłoszenia wskazanego w punkcie 3.2.

4.9. Strony ustalają, że za obopólną zgodą przy zgłaszaniu i udzielaniu wsparcia dla Administratorów Zamawiającego i Zespołów Terenowych będą mogły być wykorzystywane inne kanały komunikacji.

4.10. W przypadku gdy opis zgłoszenia wymaga uzupełnienia z winy Zamawiającego np. brak wskazania konkretnego przypadku błędu (id osoby, komunikatu itd.) lub opis wymaga innego uściślenia niezbędnego do identyfikacji błędu/usterki Zamawiający może „Zamrozić” zgłoszenie do czasu reakcji Zamawiającego.

4.11. Zamawiający może w dowolnym momencie „zamrozić” zgłoszenie co oznacza, że wstrzymywany jest upływ czasu przewidzianego na realizację zgłoszenia.

4.12. Zgłoszenia które mają charakter wymagający reakcji Wykonawcy ale nie należą do katalogu błędów i niedotrzymań standardów są zgłaszane w odrębnej kategorii (np. „inne”) a ich czas realizacji nie jest określony. Wykonawca jest w tym przypadku zobowiązany do reakcji stosownej do wagi problemu i do uzgodnienia terminu usunięcia stwierdzonego problemu w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.