

Opis przedmiotu zamówienia

Usługa wsparcia oraz asysty technicznej dla rozwoju systemu ManageEngine Service Desk Plus Enterprise.

I. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest:

Świadczenie usługi wsparcia oraz asysty technicznej dla rozwoju systemu ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise, w oparciu o zlecenia realizowane zgodnie z opisem zawartym w sekcji VI, w liczbie **170** roboczogodzin (RBH).

II. Szczegółowy zakres wsparcia Wykonawcy

W ramach realizacji wsparcia Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. Zapewnienia wsparcia dla oprogramowania ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise świadczonego w języku polskim;
2. Zapewnienia wsparcia dla używanych przez Zamawiającego automatyzacji w oprogramowaniu ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise, w szczególności: reguł biznesowych, wyzwalaczy niestandardowych, zasad powiadamiania, przepływów pracy oraz reguł pól i formularzy, w zakresie ich konfiguracji, poprawy funkcjonalności, naprawy błędów w działaniu, poprawy i rozbudowy skryptów oraz dokonywania innych czynności związanych z ich poprawnym działaniem.

Wsparcie Wykonawcy będzie realizowane zgodnie z poniższą procedurą:

1. Na podstawie wstępnego zgłoszenia przekazanego przez Zamawiającego, Wykonawca przeprowadzi wstępną analizę potrzeb Zamawiającego w zakresie wsparcia Wykonawcy;
2. Wykonawca potwierdzi Zamawiającemu przyjęcie Zgłoszenia w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania Zgłoszenia;
3. W terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania przez Wykonawcę wstępnego zgłoszenia, w oparciu o wynik wstępnej analizy potrzeb, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu propozycję zakresu prac do wykonania przez Wykonawcę oraz harmonogramu prac. W uzasadnionych przypadkach, na umotywowany wniosek Wykonawcy i pod warunkiem, że do przeprowadzenia wstępnej analizy potrzeb konieczne jest odbycie przez Wykonawcę dodatkowych spotkań z Zamawiającym, Zamawiający może wyrazić zgodę na wydłużenie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie więcej jednak niż do 4 dni roboczych;
4. W terminie do 2 dni roboczych od dnia otrzymania przez Zamawiającego propozycji zakresu oraz harmonogramu prac zostanie dokonana przez Zamawiającego ich ocena zakończona akceptacją bądź odrzuceniem;

5. Po akceptacji przez Zamawiającego zakresu oraz harmonogramu prac. Wykonawca rozpocznie realizację tych prac;
6. Odbiór świadczeń Wykonawcy, będzie następował po zakończeniu realizacji prac, na podstawie protokołu odbioru, zaakceptowanego przez Zamawiającego bez uwag i podpisanego przez Strony.

III. Termin realizacji zamówienia

Wykonawca zobowiązuje się zrealizować wszystkie zlecenia dotyczące usługi wsparcia oraz asysty technicznej otrzymane od Zamawiającego w zakresie, o którym mowa w pkt 1 sekcji I.

IV. Płatności / Sposób rozliczenia

1. Płatność za wsparcie wykonawcy nastąpi po podpisaniu protokołu i wystawieniu przez Wykonawcę faktury.
2. Płatności za faktycznie zrealizowane godziny asysty technicznej będą realizowane na podstawie protokołu i wystawionej faktury.

V. Wsparcie producenta oprogramowania.

Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie producenta dla systemu ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise, a w szczególności:

1. Dostęp do najnowszych wersji oprogramowania (upgrade, update i ServicePack);
2. Dostęp do aktualnych informacji na temat rozwoju oprogramowania.

VI. Asysta techniczna

Wykonawca zapewni Zamawiającemu usługi asysty technicznej dla rozwoju systemu ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise w liczbie **170 RBH** z możliwością ich wykorzystania przez okres trwania umowy. Szacuje się wykorzystanie w miesiącu 50 RBH.

W ramach usług wsparcia Zamawiający będzie mógł zgłosić zapotrzebowanie wykonania zleconych prac w obszarze:

1. Wsparcia Zamawiającego w opracowaniu założeń architektonicznych;
2. Wsparcia Zamawiającego w opracowaniu założeń i implementacja danych przygotowanych przez Zamawiającego do bazy CMDB;
3. Opracowania i implementacji automatyzacji oraz workflow w systemie ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise zgodnie z zgłoszonym zapotrzebowaniem przez Zamawiającego;
4. Instalacji i reinstalacji oprogramowania ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise wraz z jego konfiguracją na środowisku Zamawiającego;
5. Analizy i wdrożenia rozwiązań integracji ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise ze wskazanymi systemami Zamawiającego;

6. Wykonania audytu stanu systemu Service Desk wraz z przygotowaniem raportu zawierającego zalecenia i kroki naprawcze.

Asysta techniczna będzie realizowana na zlecenia Zamawiającego, zgodnie z poniższą procedurą:

1. Na podstawie wstępnego zgłoszenia przekazanego przez Zamawiającego, Wykonawca przeprowadzi wstępną analizę potrzeb Zamawiającego w zakresie modyfikacji Systemu;
2. W oparciu o wynik wstępnej analizy potrzeb, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu wycenę, która będzie zawierała zakres zleconych prac, harmonogram oraz wysokość wynagrodzenia Wykonawcy za realizację zleconych prac, z uwzględnieniem ilości godzin, w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania przez Wykonawcę wstępnego zgłoszenia, o którym mowa w pkt 1. Wykonawca na żądanie Zamawiającego jest zobowiązany do doprecyzowania oraz wyjaśnień w zakresie przedstawionej wyceny;
3. W terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania przez Zamawiającego formularza wyceny Strony przeprowadzą negocjacje co do zakresu, harmonogramu i wartości zleconych prac;
4. W wyniku zakończonych negocjacji Strony podpiszą zlecenie realizacji prac, które określa przyjęty do realizacji zakres, harmonogram prac i wysokość wynagrodzenia Wykonawcy oraz stanowi podstawę rozpoczęcia przez Wykonawcę zleconych prac;
5. W uzasadnionych przypadkach, na umotywowany wniosek Wykonawcy i pod warunkiem, że do przeprowadzenia wstępnej analizy konieczne jest odbycie przez Wykonawcę dodatkowych spotkań z Zamawiającym, Zamawiający może wyrazić zgodę na wydłużenie terminu, nie więcej jednak niż do 4 dni roboczych.

Warunki asysty technicznej:

1. W ramach asysty technicznej Wykonawca zobowiązuje się wykonywać zlecone przez Zamawiającego prace związane z wykonaniem modyfikacji systemu.
2. Każda zrealizowana modyfikacja będzie objęta 12 miesięczną gwarancją liczoną od dnia instalacji w środowisku produkcyjnym Zamawiającego.
3. Odbiór prac zostanie potwierdzony protokołem, który będzie podstawą do wystawienia faktury.