

Opis Przedmiotu Zamówienia

I. Przedmiot zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług rozwojowych dotyczących systemu ManageEngine Service Desk Plus Enterprise, w oparciu o zlecenia realizowane zgodnie z opisem zawartym w rozdziale III.
2. W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zapewni Zamawiającemu świadczenie usług rozwojowych w liczbie 170 roboczogodzin, z możliwością ich wykorzystania w okresie obowiązywania umowy. Szacuje się wykorzystanie w miesiącu 50 roboczogodzin.

II. Termin realizacji zamówienia

Usługi rozwojowe dla systemu ManageEngine Service Desk Plus Enterprise wdrożonego u Zamawiającego będą świadczone w okresie 4 miesięcy, licząc od dnia podpisania umowy lub do wyczerpania liczby 170 roboczogodzin – w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi wcześniej. Zamawiający dopuszcza możliwość przedłużenia okresu obowiązywania umowy o maksymalnie 60 dni w przypadku niewyczerpania limitu 170 roboczogodzin w pierwotnym okresie jej obowiązywania.

III. Minimalne wymagania dotyczące świadczenia usług rozwojowych

1. W ramach usług rozwojowych Zamawiający będzie uprawniony do zgłaszania zapotrzebowania w obszarze:
 - 1) wsparcia Zamawiającego w opracowaniu założeń architektonicznych;
 - 2) wsparcia Zamawiającego w opracowaniu założeń i implementacji 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. 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), identyfikację potencjalnych ryzyk lub zależności technicznych, wskazanie wymaganych działań po stronie 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;
 - 7) modyfikacji systemu ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise.
2. Usługi rozwojowe będą realizowane na podstawie odrębnych zleceń Zamawiającego, zgodnie z następującą procedurą:
 - 1) na podstawie wstępnego zgłoszenia przekazanego przez Zamawiającego, Wykonawca przeprowadzi wstępną analizę potrzeb Zamawiającego w zakresie oczekiwanego wsparcia Wykonawcy;
 - 2) Wykonawca potwierdzi Zamawiającemu przyjęcie zgłoszenia w ciągu 24 godzin od momentu jego otrzymania;
 - 3) w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania wstępnego zgłoszenia, w oparciu o wynik przeprowadzonej analizy potrzeb, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu propozycję obejmującą: zakres prac do wykonania, harmonogram realizacji, oszacowanie pracochłonności (w roboczogodzinach) oraz termin realizacji danego zlecenia.

W uzasadnionych przypadkach, na umotywowany wniosek Wykonawcy, jeżeli przeprowadzenie wstępnej analizy wymaga dodatkowych spotkań z Zamawiającym, Zamawiający może wyrazić zgodę na wydłużenie powyższego terminu, jednak nie więcej niż do 4 dni roboczych;

- 4) w terminie do 2 dni roboczych od dnia otrzymania propozycji, o których mowa w pkt 3, Zamawiający dokona jej oceny, zakończonej akceptacją albo odrzuceniem przedstawionych warunków realizacji danego zlecenia
- 5) po akceptacji propozycji przez Zamawiającego Wykonawca przystępuje do realizacji zlecenia zgodnie z uzgodnionym zakresem, harmonogramem oraz oszacowaną pracochłonnością;
- 6) w przypadku zmian w konfiguracji procesów, workflow, reguł biznesowych lub automatyzacji systemu ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise, Wykonawca zobowiązany jest uzgodnić z Zamawiającym sposób ich wdrożenia przed wprowadzeniem zmian w środowisku produkcyjnym;
- 7) w ramach realizacji zlecenia Wykonawca zobowiązuje się do dokumentowania wykonanych prac w zakresie umożliwiającym ich późniejsze utrzymanie i rozwój przez Zamawiającego obejmująca w szczególności opis wprowadzonych zmian konfiguracyjnych lub funkcjonalnych, wskazanie zmodyfikowanych lub utworzonych elementów systemu (np. workflow, reguły biznesowe, skrypty, formularze). Informacje te powinny umożliwiać administratorom Zamawiającego utrzymanie oraz dalszy rozwój wprowadzonych zmian;
- 8) po wykonaniu prac Wykonawca przekazuje Zamawiającemu informację o zakończeniu realizacji zlecenia wraz z krótkim opisem wykonanych prac oraz zestawieniem wykorzystanych roboczogodzin;
- 9) Zamawiający w terminie do 3 dni roboczych dokonuje odbioru prac, albo zgłoszenia uwag wymagających wprowadzenia poprawek;
- 10) Wykonawca prowadzi ewidencję roboczogodzin wykorzystanych w ramach realizacji poszczególnych zleceń i przekazuje ją Zamawiającemu wraz z informacją o zakończeniu realizacji danego zlecenia;
- 11) do limitu roboczogodzin wliczane są wyłącznie prace zaakceptowane przez Zamawiającego w ramach uzgodnionego zlecenia. Czynności analityczne związane z przygotowaniem propozycji realizacji zlecenia, o których mowa w pkt 3, nie są wliczane do limitu roboczogodzin.

IV. Gwarancja jakości

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji jakości na okres obowiązywania umowy oraz na okres 1 miesiąca od dnia jej zakończenia.
2. Gwarancja obejmuje wykryte błędy i wady systemu ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise wynikające z realizacji usług rozwojowych w trakcie obowiązywania umowy.
3. W ramach udzielonej gwarancji Wykonawca zobowiązuje się świadczyć nieodpłatnie na rzecz Zamawiającego następujące usługi gwarancyjne:
 - 1) przyjmowanie zgłoszeń Zamawiającego dotyczących błędów systemu ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise u wynikających z realizacji usług, o których mowa w ust. 2, (zwanych dalej „zgłoszeniami gwarancyjnymi”): w dni robocze w godz. 8.00 – 17.00 na dedykowany adres e-mail wskazany przez Wykonawcę, a w przypadku problemów z dostarczeniem wiadomości drogą mailową - na dedykowany numer telefonu;
 - 2) podjęcie reakcji na każde zgłoszenie gwarancyjne w czasie nie dłuższym niż 12 godzin od momentu jego wysłania, oraz usunięcie zgłoszonego błędu w terminie nieprzekraczającym 2 dni roboczych, liczonych od momentu wysłania zgłoszenia gwarancyjnego.