

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Opis Przedmiotu Zamówienia na usługi serwisowe Systemu DSpace, tj. wsparcie techniczne posadowionym na systemie DSpace Repozytorium Instytucjonalnym KUL – ReKUL, działającym pod adresem: <https://repozytorium.kul.pl>

### **Infrastuktura Zamawiającego**

System DSpace jest bezpłatnym oprogramowaniem typu Open Source obsługującym repozytoria Open Access. Służy do długotrwałego przechowywania i udostępniania danych w dowolnych formatach (dokumentów tekstowych, graficznych i zasobów multimedialnych).

### **Definicje pojęć**

*Błąd* - każda nieprawidłowość w działaniu Systemu, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości; w szczególności błędem jest działanie Systemu niezgodnie z dokumentacją

*Czas Naprawy* - czas między zgłoszeniem błędu a jego usunięciem

*Czas Reakcji* - czas między zgłoszeniem błędu a uzyskaniem potwierdzenia przystąpienia do jego usunięcia

*Dokumentacja* - wszelka dokumentacja dotycząca Systemu DSpace; w szczególności dokumentację stanowi wszelka dokumentacja dostarczona lub wykonana w ramach realizacji Umowy.

*Naprawa* - usunięcie przez Wykonawcę błędu, w szczególności poprzez dokonanie zmian w konfiguracji, kodzie lub architekturze Systemu DSpace

*Oprogramowanie Open Source* - oprogramowanie dystrybuowane na warunkach tzw. licencji otwartych

*Rozwiązanie końcowe* - usunięcie błędu Systemu wraz z dostarczeniem zaktualizowanej dokumentacji

*System DSpace* - bezpłatne oprogramowanie typu Open Source obsługujące repozytoria Open Access; służy do długotrwałego przechowywania i udostępniania danych w dowolnych formatach (dokumentów tekstowych, graficznych i zasobów multimedialnych)

*Usługi Serwisowe* - opisane Umową usługi mające na celu zapewnienie poprawnego działania Systemu; w ramach usługi serwisowej Systemu Wykonawca zobowiązany będzie do naprawy (usuwania) błędów Systemu wynikłych w trakcie jego użytkowania

*Wykonawca* - podmiot wyłoniony w ramach przetargu publicznego do realizacji zadania zawartego w niniejszym dokumencie

*Zamawiający* - Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II z siedzibą przy Al. Raławickich 14, 20-950 Lublin, nr NIP 712-016-10-05

*Zgłoszenie* - poinformowanie Wykonawcy o wystąpieniu błędu w sposób wskazany w Umowie

### **Wymagania podstawowe na usługi serwisowe**

1. W ramach usług serwisowych Systemu DSpace Zamawiający wymaga, by zarządzanie usługami było realizowane przez Wykonawcę.
2. Przez zarządzanie usługą serwisową Zamawiający rozumie:
  - 2.1. identyfikację błędu;
  - 2.2. podjęcie decyzji o sposobie realizacji usługi;
  - 2.3. poinformowanie Zamawiającego o terminie i czasie naprawy;
  - 2.4. wykonanie czynności związanych z naprawą błędu.
3. Zamawiający wymaga, by w ramach usługi serwisowej Wykonawca po uzyskaniu zgłoszenia o błędzie:
  - 3.1. potwierdził przyjęcie zgłoszenia;
  - 3.2. przystąpił do analizy przyczyn błędu.
4. Zarządzał procesem usuwania błędu i procesem naprawczym wykorzystując dostępne zasoby własne
5. Wykonawca jest zobowiązany przekazywać sprawozdanie z wykonanych prac. Forma raportu będzie uzgodniona z Zamawiającym.
6. W ramach usług serwisowych Zamawiający oczekuje dostępności Wykonawcy w zakresie wsparcia oraz konsultacji związanych z serwisem.

7. W przypadku potrzeby wykonania szczegółowej analizy Wykonawca powinien zwrótnie przekazać taką informację do Zamawiającego.

### **Opis usług serwisowych Systemu**

1. Celem usług serwisowych jest zapewnienie Zamawiającemu zgodnego z Umową i nieprzerwanego działania Systemu DSpace, jak również zapewnienie świadczenia innych opisanych Umową usług wspomagających korzystanie z oprogramowania przez Zamawiającego
2. Usługi serwisowe obejmują:
  - 2.1. zapewnienie nieprzerwanej, stabilnej, poprawnej i bezpiecznej pracy Systemu
  - 2.2. podejmowanie czynności serwisowych w przypadku błędów Systemu
  - 2.3. obsługę zgłoszeń, w tym reakcja na zgłoszenie błędów oraz usuwanie błędów Systemu
  - 2.4. rozwiązywanie zgłoszonych problemów związanych z działaniem Systemu
  - 2.5. zapewnienie świadczenia usług konsultacyjnych związanych z oprogramowaniem
  - 2.6. zapewnienie zdalnej, telefonicznej pomocy technicznej związanej z obsługą Systemu
  - 2.7. tworzenie dokumentacji technicznej związanej z obsługą i modernizacją Systemu;  
kontrola bezpieczeństwa informacji i zapewnienie ochrony danych osobowych przed ich nieuprawnionym przetwarzaniem w Systemie.

### **Wymagania uzupełniające dotyczące czasu reakcji i czasu naprawy**

1. Do błędów Systemu objętego usługą serwisową zalicza się jednorazowe lub powtarzające się zakłócenie powodujące działanie Systemu niezgodne z obowiązującą dokumentacją.
2. Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać czasu reakcji i czasu naprawy. Czas reakcji na każde zgłoszenie Zamawiającego wynosi 14 godzin, czas naprawy natomiast 48 godzin.
3. Czas reakcji oznacza czas, jaki upłynął pomiędzy przyjęciem zgłoszenia przez Wykonawcę a dokonaniem zgłoszenia przez Zamawiającego.
4. Czas naprawy dotyczy rozwiązania końcowego i liczony jest od momentu zgłoszenia problemu. Czas ten przestaje być liczony z chwilą dostarczenia Zamawiającemu rozwiązania końcowego i potwierdzenia jego skuteczności.

5. Czas reakcji uważa się za dochowany z chwilą potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę, poprzez potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia do realizacji pocztą elektroniczną na adres e-mail: [repozytorium@kul.pl](mailto:repozytorium@kul.pl).
6. Czas naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia usunięcia błędu, jeżeli został on faktycznie usunięty (zgłoszenie takie musi zostać dokonane zarówno na adres poczty elektronicznej Zamawiającego, a także na nr telefonu osoby zgłaszającej problem). Zamawiający dokona weryfikacji usunięcia błędu niezwłocznie od momentu zgłoszenia usunięcia błędu. Jeżeli podczas weryfikacji usunięcia błędu okaże się, że nie został on usunięty, czas naprawy ulega wznowieniu począwszy od momentu poinformowania Wykonawcy o tym fakcie. W takim przypadku czas naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej błąd w sposób wskazany w zdaniu pierwszym, z wyłączeniem czasu weryfikacji usunięcia błędu po stronie Zamawiającego.