

Opis przedmiotu zamówienia

Dotyczy: Usług serwisu informatycznego, wsparcia technicznego i aktualizacji oprogramowania ENOVA.

ZAKRES USŁUGI SERWISU OPROGRAMOWANIA

Lp	Usługa
1.	Dostarczanie nowych Wersji Systemu
2.	Świadczenie usług Serwisu przy eksploatacji Systemu

POJĘCIA I DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego postępowania stosuje się następujące pojęcia i definicje:

1. System – Łączne określenie dla oprogramowania enova lub rozszerzeń enova występujących u Zamawiającego, do którego uprawnienia serwisowe posiada Wykonawca.
2. Dostęp Zdalny - analogowe lub cyfrowe łącze wydajnej transmisji danych pomiędzy węzłem infrastruktury siedziby Wykonawcy, a węzłem infrastruktury zapewnianym przez Zamawiającego, umożliwiające realizować usługi serwisowe lub konfiguracyjne.
3. Dysfunkcja – zbiorcze określenie dla błędów, usterek, awarii i stanów krytycznych,
 - a. Awaria – oznacza błąd Systemu, uniemożliwiający prawidłowe użytkowanie Systemu lub jego części, który nie prowadzi do zatrzymania eksploatacji Systemu.
 - b. Błąd – powtarzalne działanie Systemu uniemożliwiające wykonanie części jego funkcji.
 - c. Usterka - działanie Systemu niezgodne z dostarczoną do niego dokumentacją, nieuwzględnienie przez to oprogramowanie znanych błędów platformy sprzętowej lub błędów w oprogramowaniu narzędziowym lub stanowiskowym, nie uniemożliwiające jednak wykonania jego funkcji.
 - d. Stan Krytyczny – nieprawidłowość Systemu, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji systemu, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Systemu.
4. Konsultacja – serwis polegający na świadczeniu usług doradczych dot. Konfiguracji, eksploatacji i korzystania z systemu.

5. Naprawa – modyfikacja Systemu usuwająca błąd Systemu.
6. Serwis – usługa o charakterze technicznym, organizacyjnym, doradczym i szkoleniowym, przeznaczona do zapewnienia stabilnej pracy Systemu.
7. Stan funkcjonalności - stan Systemu nie powodujący uciążliwości w użytkowaniu oraz nie wymagający podjęcia zgłoszenia serwisowego.
8. Wersja – okresowa Publikacja Systemu obejmująca m.in. nową funkcjonalność Systemu wynikającą ze zmian przepisów lub z rozwoju aplikacji, dokumentację, naprawy dysfunkcji.

WARUNKI ZDALNEGO DOSTĘPU WYKONAWCY DO ZASOBÓW ZAMAWIAJĄCEGO

1. Zdalny dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych od dnia wejścia w życie Umowy.
2. Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów przez cały okres trwania Umowy.
3. Do zdalnego dostępu upoważnieni są pracownicy Wykonawcy wskazani w Załączniku nr 1
4. Wykonawca nie będzie przekazywał danych logowania (loginy i hasła) innym osobom niż wymienione w załączonej liście.
5. Korzystając ze zdalnego dostępu Wykonawca:
 - a. będzie wykorzystywał zdalny dostęp wyłącznie w celu realizacji Umowy,
 - b. będzie przetwarzał dane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
6. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do sieci Zamawiającego za pomocą połączenia VPN, a wewnątrz tejże sieci do serwera (maszyny wirtualnej), na którym znajduje się System.
7. Wykonawca może zainstalować narzędzia niezbędne do wykonywania świadczeń serwisowych po uzyskaniu zgody Zamawiającego.

SPOSÓB TWORZENIA ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

1. Wykonawca przyjmuje zgłoszenia drogą przez dedykowany portal typu HelpDesk, a w przypadku braku dostępności do systemu za pomocą telefonu lub adresu e-mail.
2. Zgłoszenie serwisowe realizowane drogą internetową uznaje się za dokonane z chwilą ich wysłania.
3. Zgłoszenie serwisowe dokonane w czasie innym niż godziny robocze w dniu roboczym uznaje się za dokonane w pierwszej godzinie roboczej najbliższego dnia roboczego następującego po dniu dokonania zgłoszenia serwisowego.
4. Zgłoszenia serwisowe mogą być tworzone wyłącznie przez personel Zamawiającego wskazany w umowie – inne zgłoszenia nie będą obciążały puli dostępnych godzin.

DOSTARCZANIE NOWYCH WERSJI SYSTEMU

1. Wykonawca dostarczy pliki instalacyjne oraz pozostałe pliki niezbędne do instalacji nowej Wersji Systemu za pomocą wiadomości e-mail zawierającej URL umożliwiające pobranie tych plików lub za pomocą załączników na portalu HelpDesk.
2. Wykonawca dostarcza te pliki niezwłocznie po wydaniu nowej Wersji wraz z załącznikiem z opisem zmian, które wprowadza Wersja.
3. W przypadku gdy instalacja Wersji doprowadzi do dysfunkcji niezawinionych przez Zamawiającego – Wykonawca usuwa dysfunkcje bez obciążania puli godzin serwisowych jako odpowiedzialny za dostarczenie sprawnych nowych Wersji.

ZASADY PODEJMOWANIA PRAC SERWISOWYCH

1. Wykonawca podejmuje prace serwisowe na podstawie zgłoszenia serwisowego oraz dokonuje weryfikacji i kwalifikacji dysfunkcji określonego przez Zamawiającego (błąd, usterka, awaria, stan krytyczny).
2. Zmiana kwalifikacji statusu zgłoszenia serwisowego wymaga pisemnego uzasadnienia oraz powiadomienia Zamawiającego (e-mail).
3. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy dokonania naprawy dysfunkcji, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu Zamawiającego.
4. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem dysfunkcji Systemu, w jak najkrótszym czasie dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel własny Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.
5. Wykonawca dołoży starań, aby podjęcie działań dotyczących usunięcia Dysfunkcji Systemu nastąpiło w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana jej istnieniem była dla Zamawiającego jak najmniej kłopotliwa, nie dłużej jednak niż:
 - a. 8 godzin dla stanu krytycznego,
 - b. 5 dni roboczych dla awarii,
 - c. 14 dni roboczych dla błędu,
 - d. 30 dni roboczych dla usterki

od momentu potwierdzenia zgłoszenia serwisowego w przypadku, gdy naprawa może być wykonana z wykorzystaniem zdalnego dostępu. Czas usunięcia zostaje automatycznie przedłużony o czas przetwarzania danych na komputerze, np. w wyniku archiwizacji lub kopiowania baz danych. Przedłużenie powinno być każdorazowo udokumentowane. Czas ten jest liczony w godzinach pracy serwisu w dniach roboczych.

6. W przypadku, jeżeli przyczyna zgłoszenia serwisowego nie jest związana bezpośrednio z dysfunkcją Systemu, czas realizacji zgłoszenia może zostać wydłużony o czas realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia stanu funkcjonalności.

7. W przypadku, gdy realizacja zgłoszenia wymaga wyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
8. Zamawiający zostanie poinformowany pisemnie przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach dysfunkcji celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń.
9. Wykonawca zastrzega sobie prawo rozwiązywania szczególnie złożonych problemów w drodze aktualizacji Wersji Systemu.
10. Realizację zgłoszenia serwisowego uznaje się za zakończoną z chwilą przywrócenia Stanu funkcjonalności Systemu.