

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Kompleksowa obsługa informatyczna Hevelianum, z siedzibą przy ul. Gradowej 6, 80-802 Gdańsk

1. W zakresie sieci telefonicznej (dotyczy wyłącznie lokalizacji: ul. Gradowa 6)

- a) zapewnienie sprawnej i niezakłóconej stałej łączności pomiędzy poszczególnymi obiektami i pomieszczeniami Hevelianum,
- b) zapewnienie na odpowiednim poziomie i niezakłóconej stałej łączności pomiędzy obiektami Hevelianum, a operatorami zewnętrznymi,
- c) zapewnienie właściwego działania central telefonicznych,
- d) konfiguracja central i urządzeń powiązanych z ruchem telefonicznym,
- e) naprawa awarii sieci wynikających z naturalnej zawodności sprzętu,
- f) zgłaszanie **Zamawiającemu** konieczności wymiany modernizacji lub uzupełnienia sprzętu,
- g) doradztwo w sprawach usługi, zakupów, modernizacji sieci i aparatów telefonicznych,
- h) wdrażanie nowych usług na życzenie oraz koszt **Zamawiającego**,
- i) zmiana dotychczasowej konfiguracji wg zleceń **Zamawiającego** (bez materiałów),

2. W zakresie sieci komputerowej (dotyczy obu lokalizacji):

- a) zapewnienie sprawnej i niezakłóconej stałej łączności pomiędzy poszczególnymi stanowiskami komputerowymi,
- b) zapewnienie właściwego działania sieci strukturalnej i okablowania,
- c) zapewnienie sprawnej i niezakłóconej stałej łączności pomiędzy obiektami Hevelianum, a operatorami zewnętrznymi,
- d) zapewnienie właściwego działania oprogramowania zainstalowanego na stanowiskach komputerowych i serwerze,
- e) instalowanie oprogramowania na stanowiskach komputerowych i serwerze,
- f) konfiguracja sprzętu na stanowiskach komputerowych wg wskazań **Zamawiającego**,
- g) zapewnienie właściwego działania poszczególnych stanowisk komputerowych i urządzeń peryferyjnych,
- h) okresowy przegląd i konserwacja sprzętu komputerowego,
- i) zmiana dotychczasowej konfiguracji wg zaleceń i na odpowiedzialność **Zamawiającego** (bez materiałów),
- j) naprawa lub wymiana, w możliwie najkrótszym czasie, poszczególnych stanowisk lub ich elementów,
- k) doradztwo w sprawach obsługi oprogramowania, zakupu nowego sprzętu i oprogramowania,
- l) zapewnienie odpowiedniej ochrony stanowisk, serwera i sieci przed wirusami komputerowymi,

- m) odpowiednie zabezpieczenie serwera przed działaniami osób nieuprawnionych,
- n) wdrażanie nowych usług na życzenie oraz koszt **Zamawiającego**,
- o) wykonywanie kopii bezpieczeństwa strategicznych danych na wskazanym przez **Zamawiającego** sprzęcie,
- p) nadzór nad ewentualną modernizacją i rozbudową systemu.

3. W zakresie systemu kamer (dotyczy obu lokalizacji):

- a) zapewnienie na odpowiednim poziomie, sprawnego i niezakłóconego przekazywania sygnału z kamer wewnętrznych i zewnętrznych do stanowiska monitoringu,
- b) zapewnienie zapisu na zainstalowanym rejestratorze sygnału z kamer zewnętrznych i wewnętrznych,
- c) archiwizacja nagrań z monitoringu na przenośnych nośnikach danych, tj. płyty DVD, dyski zewnętrzne (na zlecenie **Zamawiającego**),
- d) zapewnienie właściwego działania oprogramowania do obsługi kamer,
- e) instalowanie odpowiedniego oprogramowania do obsługi kamer,
- f) doradztwo w zakresie zakupu, obsługi i instalowania kamer,
- g) naprawa lub wymiana uszkodzonych elementów i kamer, okablowania i oprogramowania (bez urządzeń),
- h) zmiana dotychczasowej konfiguracji wg zaleceń **Zamawiającego** (bez materiałów),
- i) wykonywanie tymczasowej infrastruktury wg potrzeb **Zamawiającego** (bez materiałów),
- j) nadzór nad ewentualną rozbudową i modernizacją systemu.

4. W zakresie bramek wejściowych i wyjściowych i stanowiska sprzedaży biletów (dotyczy obu lokalizacji):

- a) zapewnienie sprawnego i niezakłóconego funkcjonowania bramek wejściowych,
- b) zapewnienie sprawnego i niezakłóconego funkcjonowania stanowiska sprzedaży biletów,
- c) współpraca z producentem oprogramowania zainstalowanego na stanowisku sprzedaży biletów w zakresie serwisu,
- d) konfiguracja systemu sprzedaży biletów,
- e) zapewnienie funkcjonowania drukarki fiskalnej (bez materiałów eksploatacyjnych i konserwacji drukarki),
- f) doradztwo w zakresie zakupów, obsługi systemów bramek wejściowych i stanowiska sprzedaży biletów.

5. W zakresie systemu kontroli dostępu do obiektów Hevelianum (dotyczy obu lokalizacji):

- a) zapewnienie sprawnego i niezakłócanego funkcjonowania systemu,
- b) konfiguracja kart dostępu do obiektów i parkingów,
- c) archiwizacja zapisów z czytników kart, dot. rejestracji wejść i wyjść (na zlecenie **Zamawiającego**).

6. W zakresie ekspozycji wystawowych, w których znajduje się sprzęt komputerowy:

- a) zapewnienie prawidłowego działania sprzętu komputerowego w ramach ekspozycji wystawowych,
- b) naprawa, modernizacja i rozbudowa istniejącej ekspozycji w zakresie sprzętu komputerowego (bez materiałów),
- c) zmiana funkcjonalności w/w ekspozycji (bez ingerencji w konfigurację sprzętowa).

Zakres ww. czynności nie obejmuje prac budowlanych oraz elektrycznych.

Usługi obejmują pełną opiekę serwisową w 2 lokalizacjach:

- ul. Gradowa 6,
- ul. Zdrojowa 2,

Obsługa informatyczna powinna być wykonywana zgodnie z Umową oraz przekazywanymi przez **Zamawiającego** wytycznymi, z zachowaniem wszelkich obowiązujących przepisów prawa i norm oraz zasad najnowszej wiedzy informatycznej i technicznej, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących potrzeb i zasad panujących w Hevelianum,

**Wykonawca** zobowiązany jest świadczyć kompleksową obsługę informatyczną w sposób opisany poniżej:

## II. Zakres czasowy świadczenia usług

### • Dla lokalizacji ul. Gradowa 6

Zakres czasowy świadczenia usług polegających na opiece serwisowej dotyczący jednego okresu rozliczeniowego ( jednego miesiąca) ujęto w poniższych punktach:

#### 1. Pomoc zdalna Serwisanta Systemów Informatycznych

Ilość godzin na sesję	1
Ilość sesji	6
Łączna ilość godzin	6
Harmonogram sesji	nie dotyczy

Czas świadczenia usługi	Godziny otwarcia Hevelianum zamieszczone na stronie <a href="http://www.hevelianum.pl">www.hevelianum.pl</a>
-------------------------	--

## 2. Pomoc w lokalizacji **Zamawiającego**

### 2.1 Serwisanta Systemów Informatycznych

#### WIZYTY SYSTEMATYCZNE

Ilość godzin w ramach tygodnia	12
Ilość wizyt	w zależności od ilości poniedziałków i drugiego ustalonego dnia w tygodniu w danym miesiącu
Łączna ilość godzin	w zależności od ilości poniedziałków i drugiego dnia ustalonego w tygodniu w danym miesiącu
Harmonogram wizyt	2 wizyty każdego tygodnia (poniedziałek 8 godzin i inny ustalony dzień tygodnia 4 godziny)
Czas świadczenia usługi	Godziny otwarcia Hevelianum zamieszczone na stronie <a href="http://www.hevelianum.pl">www.hevelianum.pl</a>

#### WIZYTY AWARYJNE SERWISANTA SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH

Maks. ilość godzin na wizytę	2
Maks. ilość wizyt	4
Łączna ilość godzin	8
Harmonogram wizyt	nie dotyczy
Czas świadczenia usługi	Całą dobę

### 2.2 Serwisanta Systemów Teletechnicznych

#### WIZYTY SYSTEMATYCZNE

Ilość godzin na wizytę	8
Ilość wizyt	w zależności od ilości poniedziałków w danym miesiącu
Łączna ilość godzin	w zależności od ilości poniedziałków

	w danym miesiącu
Harmonogram wizyt	1 wizyta każdego tygodnia jeżeli Strony nie ustaliły inaczej, standardowym dniem wizyt jest poniedziałek
Czas świadczenia usługi	Godziny otwarcia Hevelianum zamieszczone na stronie <a href="http://www.hevelianum.pl">www.hevelianum.pl</a>

#### WIZYTY AWARYJNE

Maks. ilość godzin na wizytę	2
Maks. ilość wizyt	4
Łączna ilość godzin	8
Harmonogram wizyt	nie dotyczy
Czas świadczenia usługi	Całą dobę

- **Dla lokalizacji ul. Zdrojowa 2**

#### 1. Pomoc zdalna Serwisanta Systemów Informatycznych

Ilość godzin na sesję	1
Ilość sesji	6
Łączna ilość godzin	6
Harmonogram sesji	nie dotyczy
Czas świadczenia usługi	Godziny otwarcia Hevelianum zamieszczone na stronie <a href="http://www.hevelianum.pl">www.hevelianum.pl</a>

#### 2. Pomoc w lokalizacji **Zamawiającego**

##### 2.1 Serwisanta Systemów Informatycznych

#### WIZYTY SYSTEMATYCZNE

Ilość godzin w ramach tygodnia	12
Ilość wizyt	w zależności od ilości wtorków i drugiego ustalonego dnia

Łączna ilość godzin	w tygodniu w danym miesiącu
	w zależności od ilości wtorków i drugiego dnia ustalonego w tygodniu w danym miesiącu
Harmonogram wizyt	2 wizyty każdego tygodnia (wtorek 8 godzin i inny ustalony dzień tygodnia 4 godziny)
Czas świadczenia usługi	Godziny otwarcia Hevelianum zamieszczone na stronie <a href="http://www.hevelianum.pl">www.hevelianum.pl</a>

#### WIZYTY AWARYJNE SERWISANTA SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH

Maks. ilość godzin na wizytę	2
Maks. ilość wizyt	4
Łączna ilość godzin	8
Harmonogram wizyt	nie dotyczy
Czas świadczenia usługi	Całą dobę

Czas świadczenia usług oraz dni wskazane w harmonogramie nie mają zastosowania w przypadku dni świąt kościelnych ustawowo wolnych od pracy.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do przesuwania wizyt zamiennie między obiektami ul. Gradową 6 a ul. Zdrojową 2.

#### III. Procedura zgłoszenia awarii/problemu tożsame dla obu obiektów

W przypadku awarii któregokolwiek z elementów Infrastruktury informatycznej, Systemu telewizji dozorowej lub Systemów dostępu lub problemu związanego z jego eksploatacją, **Strony** zobowiązują się do postępowania, każdorazowo zgodnie z następujących schematem działania.

Typ awarii	Warunki kwalifikowalności
Poważna awaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- danych i/lub 1 router brzegowy i/lub 1 centrali systemu kontroli. Sytuacja, gdy co najmniej 10 stacji roboczych i/lub kamer i/lub czytników kart dostępowych <b>Zamawiającego</b>, uniemożliwia dalszą pracę,</li> <li>- Sytuacja, gdy co najmniej 1 serwer i/lub 1 stacja robocza w recepcji (z zainstalowanym oprogramowaniem do realizacji sprzedaży biletów) i/lub 1 bramka dostępu uległa awarii,</li> </ul>
Standardowa awaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wszystkie pozostałe sytuacje nie klasyfikujące się jako poważna awaria.</li> </ul>

1. Procedura rejestracji zgłoszenia awarii przez personel **Zamawiającego** będzie realizowana za pośrednictwem jednego z trzech dostępnych kanałów komunikacji: za pomocą HelpDesku, dostępnego pod adresem .....(**podaje Wykonawca**) lub zgłoszenia awarii/problemu drogą mailową na adres: .....(**podaje Wykonawca**) lub zgłoszenie awarii/problemu w formie telefonicznej na numer .....(**podaje Wykonawca**), w tym przypadku **Wykonawca** zbiera od zgłaszającego wszystkie niezbędne dane mogące pomóc w ustaleniu przyczyn i zakresu powstałej awarii/problemu, a także określa typ incydentu zgodnie z powyższą klasyfikacją i rejestruje je w swoim systemie.
2. Wykonawca każdorazowo zobligowany jest do nadania numeru zgłoszenia.
3. **Wykonawca** lub zgłaszający użytkownik dokona rejestracji zgłoszenia w systemie elektronicznym, ze wskazaniem daty i godziny zgłoszenia awarii, jej typu, stacji roboczej której dotyczy, lokalizacji [budynek/piętro/pokój] i opisem zgłoszenia.
4. Na podstawie zgłoszenia **Wykonawca** oceni, czy problem można rozwiązać na drodze konsultacji telefonicznych lub zdalnym usunięciu przyczyn awarii czy też niezbędna jest osobista wizyta personelu **Wykonawcy** i podejmie niezbędne działania w czasie nieprzekraczającym wartości zdefiniowanych w punkcie IV. liczonym od momentu zgłoszenia problemu przez pracowników **Zamawiającego**.

#### IV. Parametry SLA (*Service Level Agreement*)

**Strony** niniejszej Umowy dla zagwarantowania jakości świadczonych przez **Wykonawcę** na rzecz **Zamawiającego** usług w zakresie przedmiotu Umowy

wskazanego w niniejszym pliku i pkt. 1.2 Umowy przyjmują, że monitoring ustalonych parametrów SLA, o których mowa powyżej, następować będzie na następujących zasadach:

Parametr SLA	Metoda pomiarowa
Czas reakcji	Ustalany na podstawie różnicy pomiędzy datą i godziną rejestracji zgłoszenia (awarii), a datą i godziną podjęcia pierwszej czynności mającej na celu rozwiązanie problemu (pierwsza czynność) lub zapewnienie jego obejście w ustalonym czasie naprawy. Pierwsza czynność rozumiana jest jako zalogowanie zdalne do systemu <b>Zamawiającego</b> lub przyjazd serwisanta do siedziby <b>Zmawiającego</b> .
Czas naprawy	Ustalana na podstawie różnicy pomiędzy datą i godziną rejestracji zgłoszenia (start), a datą i godziną zakończenia awarii (lub jej obejścia), dla przyjętych zwykłych godzin pracy.

Wszystkie awarie będą rejestrowane za pośrednictwem platformy elektronicznej potocznie nazywanej **HelpDeskiem** dostępnej dla każdej ze **Stron**.

**Strony** niniejszej Umowy ustalają, iż **Wykonawca** na życzenie **Zamawiającego** dostarczy zgodny ze stanem faktycznym raport miesięczny SLA (za miniony okres rozliczeniowy). Raport określać będzie poziom dotrzymania uzgodnionych parametrów SLA wskazanych w niniejszym punkcie, wskazując poziom odchyień od zadeklarowanych wartości nominalnych ustalonych między **Stronami**.

Czas reakcji na awarię lub zgłoszenie

Kategoria błędu	Czas reakcji	Godziny obowiązywania
Poważna awaria	< 1 h	Zwykłe godziny pracy
Standardowa awaria	< 4 h	Zwykłe godziny pracy
Poważna awaria	< 4 h	Godziny poza Zwykłymi godzinami pracy

Czas naprawy awarii

Kategoria błędu	Czas naprawy*	Godziny obowiązywania
Poważna awaria	< 12 h	Zwykłe godziny pracy
Standardowa awaria	< 24 h	Zwykłe godziny pracy

\* W przypadku braku zapasowych urządzeń Infrastruktury informatycznej, Infrastruktury telefonicznej, Systemu telewizji dozorowej lub Systemów kontroli dostępu i konieczności zastosowania czynności reklamacyjnej/ gwarancyjnej/ zakupowej, czas naprawy (SLA) wydłuża się o okres jaki te czynności trwały. Natomiast w przypadku konieczności odtworzenia danych znajdujących się na stacji roboczej z wykorzystaniem zewnętrznych nośników danych czas usunięcia awarii zostaje wydłużony o dodatkowe 3h dla każdego



kolejnych 10 GB odtwarzanych danych, z wyłączeniem odtworzenia danych dla partycji systemowej.

V. Lista pracowników **Wykonawcy** uprawnionych do obsługi **Zamawiającego**

Imię i nazwisko	Stanowisko	Tel.	E-mail.

VI. Lista pracowników **Zamawiającego** Uprawnionych do kontaktu z **Wykonawcą**

Wszyscy użytkownicy infrastruktury informatycznej **Zamawiającego** oraz podmiotu współpracujące w zakresie IT.

VII. Lista osób odpowiedzialnych po stronie **Wykonawcy** za realizację Umowy.

Imię i nazwisko	Stanowisko	Tel.	E-mail.

VIII. Lista osób odpowiedzialnych po stronie **Zamawiającego** za realizację Umowy.

Imię i nazwisko	Stanowisko	Tel.	E-mail.
Piotr Gnerowicz	Inspektor ds. teletechnicznych	505-685-235	piotr.gnerowicz@hevelianum.pl

IX. Słownik pojęć i terminów

**Infrastruktura informatyczna** Wszystkie elementy zarówno sprzętowe jak i programowe objęte przedmiotem niniejszej umowy, a w szczególności stacje robocze, oprogramowanie stacji roboczych, system antywirusowy, urządzenia peryferyjne, serwery danych oraz infrastruktura sieciowa tworzące łącznie ekosystem współpracujących i współdziałających ze sobą elementów.

**Infrastruktura telefoniczna** Wszystkie elementy sprzętowe tworzące w połączeniu system sieci telefonicznej z wyłączeniem systemowego okablowania strukturalnego, a w szczególności telefony stacjonarne, zasilacze, kable miedziane łączące telefon z punktem abonenckim oraz centrala telefoniczna.

<b>System telewizji dozorowej</b>	Wszystkie elementy sprzętowe i programowe tworzące w połączeniu system CCTV z wyłączeniem stałego okablowania elektrycznego i sygnałowego. Na system składają się w szczególności cyfrowe i analogowe kamery wewnątrz i na zewnątrz budynków, rejestratory, zasilacze do kamer oraz wszystkie ewentualne połączenia między urządzeniami a stykiem z siecią zasilającą lub sygnałową.
<b>Systemy kontroli dostępu</b>	Zespół wzajemnie powiązanych urządzeń elektronicznych oraz mechanicznych, których działanie ma na celu ograniczenie użytkownikom (całkowite lub określonym czasie) dostępu do sektorów (stref) tego systemu. W skład tego systemu zaliczamy: drzwi z zamkiem elektronicznym, bramki, szlabany, centrale i czytniki.
<b>Sprzęt komputerowy</b>	Ogół sprzętu wchodzącego w skład infrastruktury informatycznej, ze szczególnym uwzględnieniem komputerów (zarówno stacjonarnych jak i przenośnych), ich części oraz elementów składowych, urządzeń peryferyjnych (myszy, klawiatury, monitory, drukarki, skanery, plotery itp.), urządzeń audiowizualnych (kamery, głośniki, słuchawki itp.), oraz urządzeń tworzących sieć komputerową (karty sieciowe, okablowanie sieciowe, modemy, przełączniki, routery, punkty dostępowe itp.)
<b>Opieka serwisowa</b>	Zakres przedmiotu umowy, oraz usług, działań czy też czynności wchodzących w jego skład i wyszczególnionych w umowie, mających na celu zapewnienie ciągłości i bezawaryjności pracy wszystkich systemów zawartych w przedmiocie umowy, wraz z elementami wchodzącymi w ich skład, przy zachowaniu określonych parametrów SLA, takich jak czas reakcji na pojawiającą się awarię, czy też czas usunięcia awarii lub zapewnienie jej obejścia umożliwiającego dalszą pracę.
<b>Oprogramowanie stacji roboczej</b>	Oprogramowanie zainstalowane bezpośrednio na stacji roboczej w szczególności system operacyjny (np. Microsoft Windows), pakiet biurowy (Microsoft Office), oprogramowanie zabezpieczające (np. antywirus, pakiety bezpieczeństwa), oprogramowanie typu EMEA (służące do zapobiegania błędom oraz do ich wykrywania), oprogramowanie administracyjne (do monitorowania i zarządzania stacjami roboczymi) oraz pozostałe oprogramowanie biznesowe - dopuszczone do użycia zgodnie z postanowieniami wewnętrznej polityki IT przedsiębiorstwa, oraz przyjętymi w tym zakresie regulacjami.
<b>Stacja robocza</b>	Urządzenie końcowe, techniki komputerowej wchodzące w skład objętej opieką infrastruktury informatycznej. Poprzez stację roboczą rozumie się jednostkę komputerową (zarówno stacjonarną, zwaną też stacją roboczą jak i mobilną, zwaną też notebookiem) pozwalającą na realizację czynności i procesów biznesowych przez użytkownika końcowego.
<b>Urządzenia peryferyjne</b>	Sprzęt techniki komputerowej podłączony lub bezpośrednio związany z określoną stacją roboczą lub grupą stacji roboczych, w szczególności urządzenia takie jak myszy, klawiatury, drukarki, skanery, plotery, kamery, głośniki,

słuchawki itp. pośrednio wchodzących tym samym w skład infrastruktury informatycznej będącej przedmiotem niniejszej umowy.

**Serwery danych** Sprzęt techniki komputerowej będący wysokowydajną jednostką do przetwarzania danych wraz z systemami na nim zainstalowanymi przeznaczony do świadczenia usług dla pracowników Zamawiającego oraz podmiotów zewnętrznych za pośrednictwem infrastruktury sieciowej Zamawiającego.

**Infrastruktura sieciowa** Ogół elementów dodatkowych pozwalających na współdziałanie całej infrastruktury informatycznej łącznie, w szczególności urządzenia sieciowe takie jak: karty sieciowe, okablowanie sieciowe (z wyłączeniem okablowania strukturalnego), modemy, przełączniki, routery, punkty dostępowe, zapory.

**Parametry SLA** Minimalne parametry techniczne i jakościowe gwarantowane przez Wykonawcę dla świadczonych na rzecz Zamawiającego usług, będących przedmiotem niniejszej umowy. Uzgodnione parametry SLA (ang. Service Level Agreement) podlegają ciągłemu monitorowaniu i okresowym procesom raportowym, stanowiąc tym samym dowód poprawności świadczenia/wykonania ustalonych między stronami usług, stanowiąc tym samym podstawę do naliczenia przysługującego wynagrodzenia zgodnie z postanowieniami niniejszej umowy.

**Licencja na oprogramowanie** Prawo do wykorzystania/użytkowania przez Zamawiającego określonego oprogramowania, potwierdzone umową, zawartą pomiędzy Zamawiającym, a podmiotem posiadającym majątkowe prawa autorskie do danego oprogramowania, lub innym dokumentem, czy też dowodem licencyjnym zgodnym z postanowieniami umowy licencyjnej.

**System antywirusowy** Oprogramowanie zainstalowane bezpośrednio na stacji roboczej, którego celem jest wykrywanie, zwalczanie i usuwanie wirusów komputerowych wraz z konsolą centralnego zarządzania (również z serwerem, na którym została zainstalowana jeśli nie jest to usługa w chmurze).

**HelpDesk** Zespół techniczny złożony z przedstawicieli Wykonawcy odpowiedzialny za działania związane z przyjmowaniem zgłoszeń (w tym zarówno incydentów, awarii, pomocy) od użytkowników końcowych infrastruktury informatycznej, ich obsługę, kontrolę rozwiązania, a także budowę bazy wiedzy w zakresie obsługiwanych zgłoszeń.

**Koordinator Techniczny Prac** Upoważniony przedstawiciel strony odpowiedzialny za koordynację ogółu prac związanych z realizacją niniejszej umowy, a także rozwiązywanie bieżących problemów pojawiających się w toku jej realizacji, zgodnie z przyjętą ścieżką eskalacji jak również rewizję i akceptację cyklicznych raportów oraz związanych z tym rozliczeń.

**Zwykłe godziny pracy** Standardowe godziny pracy przyjęte w przedsiębiorstwie Zamawiającego, stanowiące podstawę dla określenia ram czasowych służących do weryfikacji SLA.

<b>Dokumentacja techniczna</b>	Dokumentacja wytworzona, utrzymywana i aktualizowana przez Wykonawcę w ciągu trwania umowy, opisująca aktualny stan faktyczny infrastruktury informatycznej objętej przedmiotem niniejszej umowy, precyzująca i opisująca takie elementy jak: konfiguracja stacji roboczych, konfiguracja urządzeń sieciowych, konfiguracja sieciowych urządzeń peryferyjnych, topologia sieci, konfiguracja i struktura domenowa, stan stacji roboczych wraz z informacją o podejmowanych względem nich czynnościach oraz asygnacją względem określonych struktur organizacyjnych i lokalizacji, oraz inne niezbędne dla poprawnego utrzymania infrastruktury informatycznej w gotowości.
<b>Działania interwencyjne</b>	Zespół czynności technicznych, administracyjnych oraz procedur podejmowanych przez strony zgodnie z ustalonym scenariuszem działania w przypadku rejestracji zgłoszenia awarii z określonym priorytetem oraz czasem działania wskazanym dla danego typu interwencji, zgodnie z postanowieniami niniejszej umowy i zachowaniem wskazanych parametrów SLA.
<b>Zewnętrzne nośniki danych</b>	Zewnętrzny nośnik danych wykorzystywany w celu wykonania i/lub utrzymania kopii zapasowej danych (w szczególności biznesowych) przechowywanych na stacjach roboczych bądź serwerach objętych przedmiotem niniejszej umowy, a w szczególności: zewnętrzne dyski, pamięci typu flash, taśmy magnetyczne, płyty CD, płyty DVD, karty pamięci.
<b>Czas reakcji</b>	Maksymalny dopuszczalny czas upływający pomiędzy datą rejestracji zgłoszenia w systemie elektronicznej obsługi zgłoszeń do czasu podjęcia pierwszej, rejestrowanej w systemie czynności zmierzającej do rozwiązania zgłoszonego przez Zamawiającego problemu/awarii. Czas reakcji stanowi parametr SLA, podlegający monitorowaniu, raportowaniu i rozliczeniu w myśl postanowień niniejszej umowy. Pierwsza czynność rozumiana jest jako zalogowanie zdalne do systemu Zamawiającego lub przyjazd serwisanta do siedziby Zamawiającego.
<b>Czas naprawy</b>	Maksymalny dopuszczalny czas upływający pomiędzy datą rejestracji zgłoszenia w systemie elektronicznej obsługi zgłoszeń do czasu przywrócenia sprawności elementu będącego przedmiotem zgłoszenia (z dopuszczeniem zarówno naprawy jak i zapewnienia obejścia problemu) przekazanego przez Zamawiającego do Wykonawcy. Czas naprawy stanowi parametr SLA, podlegający monitorowaniu, raportowaniu i rozliczeniu w myśl postanowień niniejszej umowy.
<b>Partycja systemowa</b>	Wolumin dysku na którym zainstalowane są pliki systemu operacyjnego. Czas potrzebny na odtworzenie partycji systemowej (ang. Recovery) lub jego ponowną instalację wraz z podstawowym oprogramowaniem stacji roboczej wchodzi w skład czasu naprawy i nie stanowi podstawy do jego wydłużenia w myśl postanowień niniejszej umowy.
<b>Odtwarzanie danych</b>	Wolumin (lokalny) dysku na którym przechowywane są dane biznesowe użytkownika danej stacji roboczej. W przypadku konieczności odtworzenia danych z wykorzystaniem

zewnątrznych nośników danych czas potrzebny na naprawę i/lub obejście zostaje wydłużony o czas odtworzenia określonej jednostki danych zgodnie z postanowieniami niniejszej umowy. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku odtworzenia polegającego na ponownym podłączeniu określonych udziałów sieciowych.

**Zdalny dostęp do zasobów** Środki techniczne pozwalające na zdalny dostęp upoważnionego personelu technicznego Wykonawcy do zasobów objętych przedmiotem niniejszej umowy, ze szczególnym uwzględnieniem rozwiązań typu pulpit zdalny, dostęp terminalowy (np. RDP, SSH, VNC), a także rozwiązań wspomagających i uzupełniających zdalny dostęp pozwalających na: zdalne monitorowanie pracy stacji roboczych, zdalne monitorowanie pracy sieci, zdalne monitorowanie pracy serwera, zdalną dystrybucję oprogramowania i aktualizacji, zdalną weryfikację stanu konfiguracji, zdalne uruchamianie stacji roboczych i inne.

**Lokalny dostęp do zasobów** Środki techniczne i organizacyjne pozwalające na lokalny, fizyczny, bezpośredni i kontrolowany dostęp personelu technicznego Wykonawcy do zasobów objętych przedmiotem niniejszej umowy, uwzględniające aspekty związane z kontrolą dostępu do zasobów i pomieszczeń w obrębie przedsiębiorstwa Zamawiającego (w szczególności miejsca instalacji i użytkowania stacji roboczych), a także spełnieniem wymogów w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Miejsce instalacji i użytkowania** Aktualne miejsce instalacji i użytkowania elementu infrastruktury informatycznej objętej przedmiotem niniejszej umowy, z uwzględnieniem asygnacji do poziomu lokalizacji (geograficznej jednostki organizacyjnej przedsiębiorstwa Zamawiającego), jednostki funkcjonalnej (działu firmy w obrębie danej lokalizacji), oraz użytkownika końcowego. Miejsce instalacji i użytkowania elementów infrastruktury informatycznej podlega ewidencji ciągłej oraz aktualizacji w przypadku wystąpienia jakichkolwiek zmian w tym zakresie.

**Zespół obsługi technicznej** Zespół upoważnionych pracowników Wykonawcy odpowiedzialnych za realizację przedmiotu niniejszej umowy i świadczenie związanych z tym usług na rzecz Zamawiającego.