Załącznik nr 1 do Umowy

# OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest „Utrzymanie i rozwój Infrastruktury Techniczno-Systemowej (ITS) Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego”. Szczegółowy spis urządzeń ITS znajduje się w Załączniku nr 2 do Umowy.

1. ITS stanowi element krytyczny punktu widzenia realizacji zadań przez Departament Cyfryzacji, Geodezji i Kartografii Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego.
2. W ramach zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania i rozwoju ITS, wraz z Dokumentacją ITS, włączając w to należytą dbałość o cyberbezpieczeństwo ITS zgodnie ze standardami obowiązującymi u Zamawiającego oraz zapewnia spełnienie wymogów wynikających z obowiązujących norm ISO, przepisów prawa w tym ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa i Krajowych Ram Interoperacyjności, ponadto będzie ściśle wspierał i współpracował z Zamawiającym w realizacji obowiązków wynikających z wymagań Dyrektywy NIS2.
3. Na przedmiot zamówienia składa się świadczenie następujących usług:
4. Usługa Utrzymania ITS (UUITS), opisana w Rozdziale 1,
5. Procedura Obsługi Zgłoszeń (POZ), opisana w Rozdziale 2,
6. Procedura Odbioru Dokumentacji ITS (PODITS), opisana w Rozdziale 3,
7. Usługa Administracji Środowiskami (UAŚITS) , opisana w Rozdziale 4,
8. Usługa Zarządzania Konfiguracją ITS, opisana w Rozdziale 5,
9. Usługa Monitorowania Dostępności i Wydajności, opisana w Rozdziale 6,
10. Usługa Instalacji, opisana w Rozdziale 7,
11. Usługa Usuwania Wad, opisana w Rozdziale 8,
12. Usługa Zarządzania Kodem, opisana w Rozdziale 9,
13. Usługa Utrzymania Dokumentacji, opisana w Rozdziale 10,
14. Usługa Zapewnienia I Linii Wsparcia, opisana w Rozdziale 11,
15. W ramach zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do przeniesienia autorskich praw majątkowych na Zamawiającego oraz udzielenia mu licencji, na warunkach i polach eksploatacji wskazanych w Umowie.
16. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji zamówienia zgodnie z zapisami Umowy i OPZ
17. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Zespołu Wykonawcy w liczbie i o kwalifikacjach niezbędnych do realizacji zamówienia, zgodnie z Załącznikiem nr 4 do Umowy – Oferta Wykonawcy
18. Wykonawca będzie miał dostęp do danych wrażliwych, których przetwarzanie jest ściśle reglamentowane, zgodnie z przepisami prawa i Umową.
19. Wykonawca zobowiązany jest do znajomości przepisów prawa z obszaru zdrowia, mających wpływ na realizację zamówienia.
20. Wykonawca zobowiązany będzie do przejścia Okresu Przygotowawczego, który poprzedza rozpoczęcie świadczenia usług w ramach realizacji zamówienia. Okres Przygotowawczy będzie trwał 3 tygodnie, chyba, że Strony postanowią inaczej, zgodnie z warunkami Umowy. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia usług jest podpisanie protokołu odbioru Okresu Przygotowawczego.
21. Zmiana Umowy i wynagrodzenia mogą nastąpić jedynie w ściśle określonych okolicznościach, wskazanych w Umowie.
22. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługę zgodnie z systemem zarządzania bezpieczeństwem informacji zgodnym z normą ISO 27001:2022 oraz systemem zarządzania ciągłością działania opartego o ISO 22301.
23. Przez dostępność Usługi rozumie się czas w którym ma być ona świadczona i mają być wykonywane wszystkie czynności które zapewnią prawidłowe wykonanie danej Usługi.
24. Wykonawca musi aktywnie wspierać Zamawiającego w realizacji, utrzymaniu i rozwoju Systemów Dziedzinowych oraz nowych projektów realizowanych przez Zamawiającego które będą wykorzystywały ITS.
25. Wykonawca ma obowiązek, organizować spotkania, uczestniczyć w spotkaniach, kontaktować się dostępnymi kanałami komunikacji, z Zamawiającym, Użytkownikami, Partnerami oraz wszelkimi osobami, firmami, instytucjami itp. w celu jak najszybszej i prawidłowej realizacji Usług i Zleceń.

# Rozdział 1: USŁUGA UTRZYMANIA ITS (UUITS)

## Cel usługi

1. Celem świadczenia UUITS jest zapewnienie prawidłowego, bezawaryjnego działania ITS. Usługa ma zapewnić taką dostępność ITS, aby jej sprawność była zgodna z zaleceniami producentów, a także, aby jej sprawne funkcjonowanie zapewniało realizację wszystkich wymagań funkcjonalnych, poza funkcjonalnych oraz ilościowych. Dodatkowym celem świadczenia UUITS jest prawidłowo skonfigurowana ITS w zakresie wymagań do instalacji i wykorzystywania Środowisk, o których mowa w Załączniku nr 2 do Umowy.
2. ITS ma być w pełni sprawna i kompletna z chwilą zakończenia Umowy.

## Zakres UUITS

1. Wykonawca, na podstawie Zgłoszeń oraz niezależnie od Zgłoszeń Zamawiającego, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności UUITS, w tym:
2. przyjmować i analizować Zgłoszenia;
3. przywracać prawidłowe działanie ITS;
4. nadzorować bezpieczeństwo ITS za pomocą narzędzi m.in. SIEM, AntyDDoS
5. udzielać Użytkownikom wyczerpujących odpowiedzi dotyczących Zgłoszeń.
6. Obowiązkiem Wykonawcy jest wykonanie pełnej kopii zapasowej wszystkich danych i oprogramowania z ITS, w uzgodnieniu z Zamawiającym, przed rozpoczęciem świadczenia jakichkolwiek czynności serwisowych w ramach infrastruktury ITS, chyba, że rodzaj Błędu Infrastruktury uniemożliwił sporządzenie tego rodzaju kopii. Kopie będą wykonywane i przechowywane na ITS Zamawiającego. Niezależnie od powyższego Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego za utratę lub uszkodzenie lub udostępnienie osobom nieuprawnionym danych i programów oraz zobowiązany będzie do naprawienia wynikłej szkody, gdy utrata lub uszkodzenie lub udostępnienie osobom nieuprawnionym danych i programów powstanie wskutek działania bądź zaniechania Wykonawcy.
7. W ramach UUITS Wykonawca będzie rekomendował aktualizację/rekonfigurację Oprogramowania Standardowego i po akceptacji Zamawiającego dokonywał będzie jego aktualizację, oraz jego konfigurację i optymalizację. Aktualizację/rekonfigurację może również zlecić Zamawiający.
8. W przypadku wystąpienia problemu, powstałego w zakresie ITS, związanego z działaniem ITS w połączeniu z Oprogramowaniem Standardowym - Wykonawca w ramach UUITS zobowiązany będzie również do odpowiedniej rekonfiguracji sprzętu i aktualizacji sterowników oraz pomocy w optymalizacji funkcji systemów operacyjnych lub oprogramowania, oraz rekomenduję ewentualną rozbudowę infrastruktury ITS, mających na celu eliminację wadliwego działania ITS.
9. Wykonawca zobowiązany jest w ramach UUITS do zapewnienia prawidłowego działania Oprogramowania Standardowego poprzez zapewnienie wsparcia producenta (z wyłączeniem płatnego wsparcia) Oprogramowania Standardowego w zakresie aktualizacji, rozumiane jako patche naprawiające błąd Oprogramowania Standardowego lub nowe wersje Oprogramowania Standardowego. Wykonawca zobowiązany jest do instalacji i konfiguracji (systemów operacyjnych w przypadku Systemów Dziedzinowych), w sposób zapewniający prawidłowe działania Oprogramowania Standardowego i każdego innego oprogramowania zainstalowanego na ITS.

## Obsługa Zgłoszeń

1. Szczegółowe zasady obsługi Zgłoszeń określa Rozdział 2 OPZ – Procedura Obsługi Zgłoszeń.
2. W przypadku Zgłoszenia Wykonawca może zwrócić się o podanie przez Zamawiającego informacji o treści i czasie wyświetlenia komunikatów o błędach, a także o działaniach, które poprzedziły wyświetlenie danego komunikatu o błędzie oraz o podjętych do tej pory przez Zamawiającego krokach.
3. W szczególnych wypadkach Wykonawca za zgodą Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego może wydłużyć termin przewidziany dla usunięcia danego Błędu Infrastruktury w stosunku do SLA – Załącznik 7 do Umowy.
4. W ramach UUITS Wykonawca zapewni wysłanie technika lub inżyniera serwisowego do Zamawiającego oraz zapewni niezbędne części zamienne (o ile jest to konieczne) w celu usunięcia Błędu Infrastruktury lub rozwiązania problemów zaistniałych w funkcjonowaniu ITS.
5. Wykonawca będzie używał nowych, oryginalnych części zamiennych lub nowych części zamiennych innych producentów rekomendowanych przez producentów ITS. W szczególnych przypadkach, za zgodą Kierownika Projektu Zamawiającego możliwe jest użycie części zamiennych używanych.
6. W przypadku, gdy usunięcie Błędu Infrastruktury nie będzie technicznie możliwe u Zamawiającego, Wykonawca dostarczy i uruchomi na czas realizacji Zgłoszenia sprzęt zamienny o parametrach technicznych (dotyczy również oprogramowania znajdującego się w urządzeniu) co najmniej takich, jakie miał uszkodzony sprzęt. W tym przypadku również musi zostać dotrzymany poziom SLA – Załącznik 7 do Umowy.
7. W uzasadnionych przypadkach Wykonawca wymieni uszkodzony ITS na nowy o co najmniej równoważnych parametrach, wskazany i rekomendowany przez producenta sprzętu wymienianego, za uprzednią zgodą Zamawiającego.
8. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do ITS w celu świadczenia UUITS, w tym możliwość korzystania z zasilania elektrycznego i lokalnej linii telefonicznej.
9. Każdy wymieniany sprzęt Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć do miejsca instalacji, zamontować i skonfigurować, a aktualizacje dostarczyć, zainstalować i skonfigurować.
10. Wykonawca każdorazowo zapewni odtworzenie połączeń fizycznych ITS oraz każdorazowo trwale usunie konfigurację z uszkodzonego sprzętu.
11. Wykonawca każdorazowo wczyta bazową konfigurację ITS.

## Okno dostępności UUITS

Okno dostępności UUITS (czas świadczenia UUITS): 24/7.

## Definicje priorytetów Zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Definicja** |
| ZP1 | Błąd Infrastruktury |
| ZP2 | Aktualizacja/Reinstalacja oprogramowania układowego |

# Rozdział 2: Procedura Obsługi Zgłoszeń (POZ)

## Regulacje ogólne

1. Zgłoszenia przekazywane będą poprzez System Obsługi Zgłoszeń (SOZ), dostarczony przez Wykonawcę, który w terminie 5 Dni Roboczych od dnia obowiązywania Umowy
2. przeszkoli z obsługi dostarczonego narzędzia wskazane przez Zamawiającego osoby (nie więcej niż pięć).
3. SOZ będzie dostępny przez cały okres obowiązywania Umowy w trybie 24/7.
4. W przypadku zmiany statusu Zgłoszenia, SOZ musi wysyłać automatyczne powiadomienia mailowe do Użytkowników.
5. SOZ musi być dostępny z poziomu przeglądarki internetowej.
6. SOZ musi zapewnić możliwość powiązania Zgłoszeń.
7. SOZ musi zapewniać możliwość automatycznego liczenia Czasu Reakcji i SLA
8. Baza wszystkich zgłoszeń stanowi własność Zamawiającego i będzie przekazywana Zamawiającemu co 1 miesiąc od dnia podpisania Umowy (w ostatni dzień każdego miesiąca kalendarzowego).
9. Zgłoszenia rejestrowane i obsługiwane będą w SOZ udostępnianym przez Wykonawcę.
10. We wzajemnych kontaktach, dotyczących Zgłoszeń, Strony będą posługiwały się unikalnymi numerami i statusami Zgłoszeń nadawanymi przez SOZ.
11. W przypadku niedostępności SOZ Zgłoszenia obsługiwane będą drogą mailową lub w inny sposób komunikacji ustalony przez Kierowników Zespołu Stron. Zgłoszenia będą przekazywane na adres mailowy Wykonawcy: …………… lub ………….. za zwrotnym potwierdzeniem, przy czym przy braku potwierdzenia Zgłoszenia w ciągu 1 godziny uznaje się, że Zgłoszenie zostało przekazane z chwilą wysłania maila. W przypadku potwierdzenia w czasie 1 godziny Czas Reakcji (w czasie okna dostępności UZILW) rozpoczyna się z chwilą potwierdzenia przez Wykonawcę. Kolejne kroki obsługi Zgłoszenia rozliczane będą w analogiczny sposób. W korespondencji Strony posługiwać się będą statusami Zgłoszeń odpowiadającymi statusom jakie Zgłoszenia posiadałyby w SOZ. Po przywróceniu dostępności SOZ Zamawiający uzupełni bazę Zgłoszeń w SOZ o Zgłoszenia obsłużone drogą mailową.
12. W przypadku rejestracji Zgłoszeń poprzez telefon Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia Zgłoszenia do SOZ i przekazanie zgłaszającemu numeru Zgłoszenia drogą mailową.
13. W SOZ utworzone zostaną grupy robocze. Do każdej grupy przypisani zostaną pracownicy Wykonawcy wskazani przez niego do obsługi Zgłoszeń. Wskazanie członków grup nastąpi w Okresie Przygotowawczym z możliwością modyfikacji w czasie trwania Umowy.
14. W SOZ wprowadzony zostanie podział Zgłoszeń na kategorie. Podział ten zostanie dokonany przez Kierowników Zespołu Stron w Okresie Przygotowawczym z możliwością modyfikacji w czasie trwania Umowy.
15. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany procesu obsługi Zgłoszeń w SOZ. Zmiany procesu będą uzgadniane przez Kierowników Projektu Stron.
16. Wszystkie zgłoszenia zlecone w czasie trwania Umowy muszą zostać obsłużone i wykonane przez Wykonawcę nawet w przypadku zakończenia trwania Umowy.
17. Zamawiający ma prawo skorzystać z opcji Pracy w soboty Zespołu Wykonawcy oraz pracy powyżej 8 godzin dziennie jeżeli Wykonawca zadeklarował taką gotowość w formularzu oferty

## Proces obsługi Zgłoszeń

* 1. Zakres informacji wymaganych do rejestracji poszczególnych kategorii Zgłoszeń zostanie doprecyzowany w Okresie Przygotowawczym.
  2. Po podaniu danych wymienionych w pkt. 1 Zgłoszenie jest rejestrowane przez Użytkownika w SOZ. Każde nowo zarejestrowane Zgłoszenie otrzymuje status NOWE oraz odpowiednią kategorię (np. nadanie uprawnień).
  3. Każde Zgłoszenie będzie przez pracownika Wykonawcy przekazywane w SOZ do realizacji przez Wykonawcę z przypisaniem do danej usługi.
  4. Pracownik podejmujący NOWE Zgłoszenie do realizacji przypisuje siebie jako osobę odpowiedzialną za realizację tego Zgłoszenia. Chwila zmiany statusu Zgłoszenia z NOWE na REALIZOWANE jest równoznaczna z chwilą rozpoczęcia prac zmierzających do realizacji Zgłoszenia i decyduje o dochowaniu Czasu Reakcji.
  5. Przez obsługę Zgłoszenia należy rozumieć wykonanie usługi, której dotyczy Zgłoszenie, zgodnie z treścią Zgłoszenia.
  6. W Czasie Reakcji Wykonawca może zgłosić konieczność uzupełnienia informacji zawartych w Zgłoszeniu, jeżeli zakres informacji w Zgłoszeniu, w stosunku do zakresu określonego zgodnie z pkt. 1, jest niepełny i w przypadku gdy Wykonawca nie jest w stanie sam uzyskać lub zweryfikować treści Zgłoszenia, co uniemożliwia jego realizację. W takim przypadku realizacja Zgłoszenia zostaje zawieszona do czasu uzupełnienia niezbędnych informacji. Jeżeli Wykonawca w terminie 2 Dni Roboczych nie otrzyma wymaganej informacji, Zgłoszenie zostaje kompletowane przez Wykonawcę z informacją zwrotną.
  7. Kierownik Zespołu Zamawiającego może wyrazić zgodę na zawieszenie obsługi Zgłoszenia, na wniosek Wykonawcy, z zastrzeżeniem pkt. 8 i 9.
  8. Czas zawieszenia, na które wyraził zgodę Zamawiający, nie wlicza się do Czasu Realizacji.
  9. Po wykonaniu danej usługi na podstawie Zgłoszenia, pracownik realizujący zmienia status Zgłoszenia z REALIZOWANE na SKOMPLETOWANE. Pracownik odpowiedzialny za realizację Zgłoszenia w polu Zgłoszenia „ROZWIĄZANIE” w SOZ wpisuje krótką informację dotyczącą sposobu rozwiązania Zgłoszenia lub powodu jego zawieszenia lub odrzucenia.
  10. Sposób rozwiązania Zgłoszenia Wykonawca wskazuje również za pomocą pola „KOD ZAMKNIĘCIA” w Zgłoszeniu w SOZ. Pole to zawiera listę możliwych odpowiedzi, takich jak, na przykład:
      1. obejście – definicja zostanie doprecyzowana w okresie przygotowawczym ,
      2. odesłane – definicja zostanie doprecyzowana w okresie przygotowawczym,
      3. odrzucone – definicja zostanie doprecyzowana w okresie przygotowawczym,
      4. przekazano informacje – definicja zostanie doprecyzowana w okresie przygotowawczym,
      5. rozwiązane – definicja zostanie doprecyzowana w okresie przygotowawczym
      6. oczekuje na informację - definicja zostanie doprecyzowana w okresie przygotowawczym.
  11. Po ustawieniu statusu Zgłoszenia na SKOMPLETOWANE Zamawiający ma 2 Dni Robocze na weryfikację sposobu rozwiązania lub przyczyn odrzucenia Zgłoszenia i ewentualną reklamację Zgłoszenia w SOZ. W przypadku braku reklamacji Zamawiającego Zgłoszenie otrzymuje status ZAMKNIĘTE.
  12. Chwila zmiany statusu Zgłoszenia na SKOMPLETOWANE, po którym nastąpiła zmiana statusu na ZAMKNIĘTE, uważana jest za zakończenie realizacji usługi w ramach tego Zgłoszenia i jest uwzględniana przy weryfikacji dochowania Czasu Realizacji.
  13. Zgłoszeniu, które wejdzie w status ZAMKNIĘTE nie można zmienić statusu na inny (reklamację po statusie ZAMKNIĘTE uznaje się jako nowe Zgłoszenie).
  14. Rzeczywisty czas realizacji usługi (Czas Realizacji) w ramach Zgłoszenia (z uwzględnieniem Czasu Reakcji) liczony jest od momentu zarejestrowania Zgłoszenia do momentu przyjęcie przez Zgłoszenie statusu SKOMPLETOWANE, po którym nastąpiła zmiana statusu na ZAMKNIĘTE. Czas weryfikacji, o którym mowa w pkt. 11) oraz czas zawieszenia Zgłoszenia nie jest wliczany do czasu obsługi Zgłoszenia.
  15. Podczas obsługi zgłoszeń Zamawiający na prawo skorzystać z możliwości zwiększenia ilości personelu przydzielonego do danego Zlecenia.

# Rozdział 3: Procedura Odbioru Dokumentacji ITS (PODITS)

## Cel procedury

Celem PODITS jest systematyzacja procesu odbioru Dokumentacji ITS i jej elementów w trakcie realizacji Umowy.

## Przebieg PODITS

* 1. Po otrzymaniu Dokumentacji ITS lub jej elementów Zamawiający, w terminie 7 Dni Roboczych zbada przekazaną dokumentację i:
     1. odbierze go w całości bez uwag;
     2. zgłosi Wykonawcy Błędy Dokumentacji, w tym brak uwzględnienia wszystkich wymagań funkcjonalnych wskazanych w Zleceniu a także potrzebę i zakres zmian, uzupełnienia lub doprecyzowania dokumentacji.
  2. Wykonawca ma obowiązek, w terminie 5 Dni Roboczych od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego Błędów Dokumentacji lub uwag, przedstawić do odbioru poprawioną wersję dokumentacji a w przypadku nieusunięcia Błędów Dokumentacji lub nieuwzględnienia uwag, przedstawić pisemne stanowisko w tym zakresie.
  3. Po otrzymaniu przez Zamawiającego poprawionej wersji dokumentacji, zgodnie z ust. 2, procedura odbioru zostanie powtórzona. Strony mogą odbywać spotkania wyjaśniające i uzgodnieniowe, jednak nie dłużej niż 3 Dni Robocze chyba, że Kierownicy Zespołu Stron postanowią inaczej.
  4. Jeżeli po zgłoszeniu drugi raz Błędów Dokumentacji lub uwag dokumentacja nie spełnia oczekiwań Zamawiającego, uznaje się, że termin przekazania, wskazany dla tej dokumentacji w Zleceniu nie został dotrzymany. W takim przypadku za dzień wykonania zobowiązań Wykonawcy (dotrzymanie terminu przekazania) uznaje się dzień dostarczenia dokumentacji, po którym następuje podpisanie Protokołu Odbioru Dokumentacji. Zamawiający zastrzega sobie prawo naliczenia kary umownej w wysokości wskazanej w § ..... Umowy za każdy dzień opóźnienia liczony od dnia, w którym dokumentacja miała być przekazana do dnia przekazania dokumentacji bez Błędów Dokumentacji. W przypadku innych dokumentów odbieranych zgodnie z niniejszą procedurą odbioru kary umowne zostaną naliczone zgodnie z przypisana karą umowną do danego dokumentu.
  5. Odbiór dokumentacji zostaje potwierdzony podpisaniem przez Strony Protokołu Odbioru Dokumentacji.

# Rozdział 4: Usługa Administracji Środowiskami (UAŚ)

## Cel usługi

Podstawowym celem świadczenia UAŚ jest zapewnienie Zamawiającemu prawidłowego, ciągłego i wydajnego działania Środowisk tak, aby były spełnione kryteria dostępności, wskazane w Załączniku nr ........ do OPZ. Korzyścią biznesową dla Zamawiającego będzie możliwość pełnej realizacji procesów biznesowych obsługiwanych przez Zamawiającego w oparciu o sprawnie działające Środowiska.

## Zakres UAŚ

Usługa UĄŚ obejmuje administrację Środowiskami. Wykonawca otrzyma wyłączny dostęp do kont administracyjnych Środowisk, przy czym Wykonawca zobowiązany jest zapewnić Zamawiającemu (osobom wskazanym przez niego) dostęp, w trybie do odczytu, do wszystkich elementów Środowisk zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.

1. Wykonawca, na podstawie Zgłoszeń oraz niezależnie od Zgłoszeń Zamawiającego, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności UAŚ, w tym:
2. zarządzanie i administracja Środowiskami, w tym uruchamianie, wyłączanie i optymalizacja pracy poszczególnych elementów;
3. realokację sprzętu, Środowisk lub usług;
4. administracja Środowiskami;
5. rekonfiguracja innych elementów Środowisk (np. bazy danych, serwerów aplikacyjnych) w przypadku zmian sprzętowych i na potrzeby bieżącej eksploatacji;
6. rekomendowanie aktualizacji oprogramowania wspomagającego;
7. instalacja aktualizacji oprogramowania wspomagającego;
8. wprowadzanie rekomendacji dotyczących rekonfiguracji Środowisk;
9. utrzymanie bezpiecznego repozytorium haseł do Środowisk;
10. bieżące monitorowanie Środowisk i informowanie Zamawiającego o wykrytych problemach
11. zapewnienie zgodności Środowisk pomocniczych ze Środowiskiem produkcyjnym;
12. dostosowywanie czasu przeprowadzenia zmian w konfiguracji Środowisk do czasu okna serwisowego poszczególnych usług w ramach usługi oraz czasu okna dostępności Środowiska produkcyjnego, wskazanego w Załączniku nr ..... do OPZ.
13. Na podstawie Zgłoszeń, Wykonawca realizować będzie następujące czynności:
14. rekonfiguracja Środowisk;
15. zarządzanie kontami i uprawnieniami Użytkowników do Środowisk;
16. udostępnianie plików logów;
17. instalacja uaktualnień oprogramowania wspomagającego;
18. zestawianie Środowisk i udostępnianie Środowisk;
19. inne Zgłoszenia dotyczące administracji Środowiskami.

Wykonawca odpowiada za dostępność Środowisk i całej ITS liczoną zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Umowy.

## Okno dostępności UAŚ

Okno dostępności UAŚ (czas świadczenia UAŚ): 6:00-18:00 W Dni Robocze, przy czym Zamawiający zastrzega sobie prawo wydłużenia Okna dostępności do godz. 22 oraz w dni wolne od pracy, nie więcej jednak niż dla 20 dni w ciągu roku świadczenia UAŚ. Wydłużenie Okna dostępności wymaga zgłoszenia konieczności Wykonawcy przez Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego na 3 Dni Robocze przed dniem wydłużenia.

Okno dostępności Środowiska Produkcyjnego: 24/7.

## Definicje priorytetów zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Definicja** |
| ZP1 | Zgłoszenia w zakresie UAŚ, które mają wpływ na usunięcie Wady w priorytecie ZP1 lub ZP2 określonym w Załączniku nr ……do OPZ. |
| ZP2 | Zgłoszenia dotyczące nadania/modyfikacji/odebrania uprawnień dostępu do Środowisk, Zgłoszenia udostępnienia plików logów, Zgłoszenia dotyczące zakresu UAŚ, które mają wpływ na usunięcie Wady w priorytecie ZP3 określonym w Załączniku nr …….do OPZ. |
| ZP3 | Zgłoszenia dotyczące zakresu UAŚ inne niż z ZP1 lub ZP2. |

# Rozdział 5: Usługa Zarządzania Konfiguracją ITS

## Cel usługi

Celem świadczenia UZK jest centralizacja i systematyzacja dostępu do kodów źródłowych, w tym skryptów przygotowanych w trakcie trwania Umowy, oprogramowania zainstalowanego na ITS, zapewnienia ich aktualności, tworzenie wersji instalacyjnych oprogramowania na podstawie utrzymywanych kodów i przekazywanie ich, wraz z odpowiednimi instrukcjami, do Usługi Instalacji oraz zabezpieczenie ich kopii.

## Zakres UZK

1. UZK obejmuje aktualizację repozytorium kodu źródłowego oprogramowania zainstalowanego na ITS oraz integrację kodów źródłowych. W repozytorium kodu znajdować się musi przynajmniej:
2. kod źródłowy i wersja skompilowana oprogramowania zainstalowanego na ITS;
3. skrypty konfiguracyjne i budujące oprogramowania zainstalowanego na ITS;
4. lista i sposób wykorzystania zewnętrznych bibliotek;
5. poprawki.
6. Wykonawca, na podstawie Zgłoszeń oraz niezależnie od Zgłoszeń Zamawiającego, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności UZK, w tym:
7. udostępnianie kodów źródłowych za pomocą repozytorium kodów oprogramowania zainstalowanego na ITS;;
8. udostępnianie na żądanie kodów źródłowych dla zadanej wersji w postaci nagranej płyty CD/DVD lub archiwum umieszczonego we wskazanym przez Zamawiającego miejscu;
9. dbanie o spójność oraz aktualność repozytorium i poprawność kompilacji przechowywanych w nim kodów źródłowych;
10. tworzenie wersji instalacyjnych, umożliwiających zainstalowanie nowych wersji oprogramowania zainstalowanego na ITS w Środowisku produkcyjnym, na podstawie zarządzanych kodów źródłowych;
11. umożliwienie korzystania z wersji instalacyjnych wraz z instrukcją instalacji dla potrzeb realizacji Usługi Instalacji;
12. przechowywanie pakietów instalacyjnych przekazanych dla potrzeb realizacji Usługi Instalacji;
13. wersjonowanie oprogramowania.

## Wymagania dla sposobu tworzenia kodów źródłowych dostarczonych przez Wykonawcę

1. Wykonawca przejmie, zaktualizuje i przedłoży do akceptacji Zamawiającego otrzymany opis konwencji zapisu kodu źródłowego, obejmujący co najmniej:
2. schemat nazewnictwa plików kodu źródłowego,
3. schemat organizacji plików kodu źródłowego,
4. konwencje nazewnicze,
5. konwencję formatowania wyrażeń języka,
6. konwencje deklarowania klas i interfejsów,
7. konwencje dokumentowania kodu.
8. Konwencja zapisu kodu źródłowego musi zostać przygotowana dla każdego języka programowania wykorzystywanego przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy.
9. Przekazywany Zamawiającemu w postaci elektronicznej kod źródłowy winien być zgodny z przyjętą konwencją zapisu kodu źródłowego.
10. Wraz z przekazywanym kodem źródłowym Wykonawca przekaże zestawienie użytych parametrów konfiguracyjnych środowiska wytwarzania i budowy kodu (środowisko asemblacji) oraz instrukcję umożliwiającą jego przygotowanie i poprawne przeprowadzenie asemblacji.
11. Stopień skomentowania kodu musi być wystarczający do zrozumienia jego logiki przez osobę o podstawowych umiejętnościach programistycznych w danym języku programowania.
12. Wykonawca jest zobowiązany do stosowania dobrych praktyk i standardów wytwarzania.

## Okno dostępności usługi

Okno dostępności UZK (czas świadczenia UZK) : Dni Robocze.

## Definicje priorytetów Zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| Priorytet | Definicja |
| ZP1 | Zgłoszenia udostępnienia zadanej wersji bazowej kodów na płycie CD/DVD lub archiwum umieszczonego we wskazanym przez Zamawiającego miejscu, odbicie gałęzi w repozytorium kodów. |

# Rozdział 6: Usługa Monitorowania Dostępności i Wydajności (UMDW)

## Cel usługi

Celem świadczenia UMDW jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości korzystania z ITS poprzez minimalizowanie ryzyka niedostępności oraz niskiej wydajności ITS w wyniku występowania Incydentów lub braku zasobów.

Monitorowanie pozwala na podjęcie odpowiednich kroków zanim dojdzie do zakłócenia dostępności lub obniżenia wydajności ITS. Minimalizowane są skutki Incydentów mające wpływ na ciągłość procesów biznesowych obsługiwanych przez ITS.

## Zakres UMDW

Usługa UMDW obejmuje monitorowanie wydajności i dostępności ITS Zamawiającego. Wykonawca, na podstawie Zgłoszeń oraz niezależnie od Zgłoszeń, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności UMDW, w tym:

* 1. monitorowanie kluczowych zasobów baz danych, serwerów aplikacyjnych oraz pozostałych elementów Środowisk, łącznie z ich serwerami administracyjnymi;
  2. monitorowanie kluczowych parametrów baz danych i serwerów aplikacyjnych oraz pozostałych elementów Środowisk;
  3. wdrażanie nowych wersji oprogramowania pomocniczego służącego do monitorowania dostępności i wydajności ITS;
  4. monitorowanie funkcji biznesowych wskazanych przez Zamawiającego w Okresie Przygotowawczym;
  5. rekomendowanie zmian z zakresu strojenia baz danych i serwerów aplikacyjnych oraz pozostałych elementów Środowisk;
  6. optymalizacja wykorzystania licencji standardowego oprogramowania wspomagającego i narzędziowego;
  7. niezwłoczne informowanie Zamawiającego o jakimkolwiek czynniku wpływającym na dostępność ITS bez względu na to, po czyjej stronie leży przyczyna;
  8. diagnozowanie i wskazywanie „wąskich gardeł“;
  9. w przypadku problemów wydajnościowych i innych Incydentów: inicjowanie świadczenia usług, których dotyczy Incydent, przy czym rejestracja zgłoszenia od wystapienia zdarzenia musi nastąpić w ciągu do 4 godzin;
  10. umożliwianie Zamawiającemu stałego dostępu do systemu monitorowania.

## Okno dostępności UMDW

Okno dostępności UMDW (czas świadczenia UMDW) dla Środowiska produkcyjnego: w zakresie monitorowania ITS zgodnie z oknem dostępności Środowiska produkcyjnego, w pozostałym zakresie od 8.00 do 18.00 od w Dni Robocze.

Okno dostępności Środowiska produkcyjnego: 24/7.

## Definicje priorytetów Zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Definicja** |
| ZP1 | Zgłoszenia dotyczące udostępnienia danych z systemu monitorowania |

## Dostępność ITS

Dostępność ITS mierzona jest tylko na Środowisku Produkcyjnym i będzie zdefiniowana jako wartość wyrażona w procentach określająca wskaźnik dostępności ITS, który zostaje ustalony na poziomie 96 %.

Pomiary dostępności ITS będą wykonywane okresowo, co 15 minut.

Wskaźnik dostępności ITS liczony będzie jako stosunek liczby dni w miesiącu, w których ITS spełnia zdefiniowane powyżej kryterium dostępności do całkowitej liczby dni w danym miesiącu.

Dwa negatywne pomiary (brak dostępności ITS) w ciągu godziny oznaczają, że uznaje się tą godzinę za godzinę niedostępności ITS. Jedna godzina niedostępności oznacza, że cała doba będzie określona jako doba niedostępności ITS.

# Rozdział 7: Usługa Instalacji (UI)

## Cel usługi

Celem UI jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości korzystania z wersji ITS, poprzez ich instalację na Środowiskach. Korzyścią biznesową dla Zamawiającego jest zapewnienie możliwości obsługi procesów biznesowych Zamawiającego w oparciu o ITS.

## Zakres UI

Usługa UI wykonywana będzie na wszystkich Środowiskach.

Wykonawca, na podstawie Zgłoszeń oraz niezależnie od Zgłoszeń Zamawiającego, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności UI, w tym:

1. instalowanie kolejnych wersji Oprogramowania Standardowego, w tym sterowników;
2. uruchamianie skryptów bazodanowych zgodnie z instrukcjami instalacji;
3. uruchamianie mikroprogramów migrujących dane zgodnie z instrukcjami instalacji;
4. wprowadzanie zmian konfiguracji baz danych, serwerów aplikacyjnych i systemów operacyjnych zgodnie z wymaganiami opisanymi w instrukcjach instalacji;
5. przeprowadzenie innych czynności instalacyjnych niezbędnych do przeprowadzenia prawidłowej instalacji;
6. informowanie Zamawiającego o dokonanych instalacjach.

W przypadku realizacji Zgłoszenia instalacji wymagającego wyłączenia Środowiska produkcyjnego, czas wyłączenia danego Środowiska produkcyjnego, na które Zamawiający wyraził zgodę, nie jest wliczany do Czasu Realizacji usług, które wymagają dostępu do tego Środowiska, ani nie jest uwzględniany przy obliczaniu dostępności, zgodnie z Załącznikiem nr 7 do Umowy.

Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o oknach niedostępności Środowisk Pomocniczych Systemów Dziedzinowych, Zamawiający pozostawia sobie prawo do ostatecznego rozstrzygnięcia dostępów do zasobów ITS.

W przypadku, jeżeli zakładany czas dla instalacji przewidzianej w jednym Oknie dostępności UI nie jest możliwy do zrealizowania z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, Kierownicy Zespołu Stron uzgodnią termin realizacji tej instalacji.

## Okno dostępności UI

1. Okno dostępności UI (czas świadczenia UI) dla przyjmowania Zgłoszeń: Dni Robocze;
2. Okno dostępności UI dla instalacji na Środowisku produkcyjnym: w tle bez wyłączania ITS;
3. Okno dostępności UI dla instalacji na Środowiska pomocnicze: Dni Robocze.

## Definicje priorytetów Zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Definicja** |
| ZP1 | Zgłoszenia instalacji na Środowisko produkcyjne |
| ZP2 | Zgłoszenia instalacji na Środowisko pomocnicze |

# Rozdział 8: Usługa Usuwania Wad

## Cel usługi

Celem świadczenia UUW jest naprawa Wad wykrytych w ITS. Korzyścią biznesową dla Zamawiającego będzie niezawodne działanie ITS oraz rozwiązywanie pojawiających się problemów, zgodnie z SLA, co bezpośrednio przekłada się na możliwość realizacji procesów biznesowych.

## Zakres UUW

Usługa UUW obejmuje wykrywania, obsługę Incydentów i naprawę Wad i ich skutków wykrytych przez Zamawiającego lub Wykonawcęw ITS na Środowisku produkcyjnym lub, w szczególnych przypadkach, na Środowiskach pomocniczych. Przypadki takie będą wskazane przez Zamawiającego i będą dotyczyły sytuacji, w których Środowisko pomocnicze będzie wykorzystywane do testów przeprowadzanych przez Zamawiającego lub wykonawców Systemów Dziedzinowych.

Wykonawca, na podstawie Zgłoszeń oraz niezależnie od Zgłoszeń Zamawiającego, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności UUW, w tym:

1. Przyjmować i analizować Zgłoszenia.
2. Przywracać prawidłowe działanie ITS.
3. Udzielać użytkownikom ITS wyczerpujących odpowiedzi dotyczących Zgłoszeń.
4. Analizować Zgłoszenia pod kątem istnienia Wad.

Po przyjęciu Zgłoszenia, w którym nie wskazano jednoznacznie, że dotyczy Wady, Wykonawca ma obowiązek dokonać analizy w celu stwierdzenia, czy jest on spowodowany Wadą. Strony domniemują, że wszystkie Incydenty są spowodowane Wadą. W takim przypadku Wykonawca ma obowiązek, w Czasie Reakcji, wskazać przyczynę Incydentu i sposób jego rozwiązania lub przekazać Zgłoszenie do właściwej usługi. Czas Reakcji dla Incydentu wlicza się do Czasu Reakcji dla danej kategorii Wady.

Wykonawca, analizując Incydent, ma obowiązek weryfikować, czy dotyczy on Wady, która jest objęta wcześniejszym Zgłoszeniem. Jeżeli taka sytuacja ma miejsce, Wykonawca ma obowiązek dołączyć Incydent do wcześniejszych Zgłoszeń dotyczących tej Wady (grupowanie Incydentów w Wady).

1. Dokonywać kategoryzacji Wad.
2. Przygotowywać Poprawki (wraz z instrukcją instalacji oraz planem testów instalacji).

Przygotowanie Poprawki obejmuje zarówno usunięcie Wady będącej przyczyną Incydentu, jak i usunięcie wszystkich skutków Wady. Usuwanie skutków Incydentu może obejmować w szczególności poprawienie danych.

1. Jeżeli istnieje możliwość przywrócenia działania ITS poprzez zastosowanie obejścia (tymczasowego usunięcia Wady zapewniającego trwale możliwość realizacji funkcji ITS i zainstalowanego oprogramowania mimo pewnych utrudnień w użytkowaniu go) w terminie krótszym niż wynika to z kategorii Zgłoszenia, Wykonawca jest zobowiązany do podjęcia takiego działania niezwłocznie. Zamawiający dopuszcza zastosowanie obejścia, w celu tymczasowego usunięcia Wady. W takim przypadku czas wykorzystania obejścia nie może jednak przekroczyć 5 Dni Roboczych.
2. Za usunięcie Wady uznaje się usunięcie Wady w ITS i zainstalowanym oprogramowaniu (skuteczne wdrożenie skutecznej Poprawki w Środowisku produkcyjnym) lub usunięcie Wady będącej Błędem Infrastruktury.
3. Weryfikować Poprawki w ramach własnych środowisk.
4. Po przygotowaniu Poprawki, Wykonawca ma obowiązek zainstalować i przetestować ją na Środowisku pomocniczym.
5. Budować bazę wiedzy Zamawiającego w oparciu o system SOZ.

Wykonawca ma obowiązek budować bazę wiedzy, a przed zakończeniem realizacji UUW, Wykonawca ma obowiązek uzupełnienia bazy wiedzy w systemie SOZ, jeśli zaistniała taka potrzeba.

## Okno dostępności UUW

Okno dostępności UUW (czas obowiązywania UUW): 24/7.

## Definicje priorytetów Zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Definicja** |
| ZP1 | Awaria |
| ZP2 | Błąd Krytyczny lub Błąd Infrastruktury |
| ZP3 | Błąd Niekrytyczny lub Błąd Dokumentacji |

## Obsługa Zgłoszeń

Szczegółowe zasady obsługi Zgłoszeń określa Rozdział 2 OPZ.

Zamawiający dopuszcza możliwość uzgodnienia odrębnego terminu dla usuwania skutków Wad na zasadach określonych poniżej:

* 1. Wykonawca przed upływem terminu usunięcia Wad zwraca się do Kierownika Projektu Zamawiającego z wnioskiem o uzgodnienie odrębnego terminu dla usuwania skutków Wad, wniosek wymaga zgody Zamawiającego, co nie ma wpływu na termin usunięcia Wady.
  2. W przypadku zgody Wykonawca zarejestruje nowe Zgłoszenie w systemie SOZ na usunięcie skutków w uzgodnionym terminie i przekaże numer Zgłoszenia Kierownikowi Zespołu ZamawiającegoTakie Zgłoszenie traktuje się jak Zgłoszenie dotyczące usuwania Wad.

# Rozdział 9: Usługa Zarządzania Kodem

## Cel usługi

Celem świadczenia UZK jest centralizacja i systematyzacja dostępu do kodów źródłowych, w tym skryptów przygotowanych w trakcie trwania Umowy, oprogramowania zainstalowanego na ITS, zapewnienia ich aktualności, tworzenie wersji instalacyjnych oprogramowania na podstawie utrzymywanych kodów i przekazywanie ich, wraz z odpowiednimi instrukcjami, do Usługi Instalacji oraz zabezpieczenie ich kopii.

## Zakres UZK

1. UZK obejmuje aktualizację repozytorium kodu źródłowego oprogramowania zainstalowanego na ITS oraz integrację kodów źródłowych. W repozytorium kodu znajdować się musi przynajmniej:
2. kod źródłowy i wersja skompilowana oprogramowania zainstalowanego na ITS;
3. skrypty konfiguracyjne i budujące oprogramowania zainstalowanego na ITS;
4. lista i sposób wykorzystania zewnętrznych bibliotek;
5. poprawki.
6. Wykonawca, na podstawie Zgłoszeń oraz niezależnie od Zgłoszeń Zamawiającego, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności UZK, w tym:
7. udostępnianie kodów źródłowych za pomocą repozytorium kodów oprogramowania zainstalowanego na ITS;;
8. udostępnianie na żądanie kodów źródłowych dla zadanej wersji w postaci nagranej płyty CD/DVD lub archiwum umieszczonego we wskazanym przez Zamawiającego miejscu;
9. dbanie o spójność oraz aktualność repozytorium i poprawność kompilacji przechowywanych w nim kodów źródłowych;
10. tworzenie wersji instalacyjnych, umożliwiających zainstalowanie nowych wersji oprogramowania zainstalowanego na ITS w Środowisku produkcyjnym, na podstawie zarządzanych kodów źródłowych;
11. umożliwienie korzystania z wersji instalacyjnych wraz z instrukcją instalacji dla potrzeb realizacji Usługi Instalacji;
12. przechowywanie pakietów instalacyjnych przekazanych dla potrzeb realizacji Usługi Instalacji;
13. wersjonowanie oprogramowania.

## Wymagania dla sposobu tworzenia kodów źródłowych dostarczonych przez Wykonawcę

1. Wykonawca przejmie, zaktualizuje i przedłoży do akceptacji Zamawiającego otrzymany opis konwencji zapisu kodu źródłowego, obejmujący co najmniej:
2. schemat nazewnictwa plików kodu źródłowego,
3. schemat organizacji plików kodu źródłowego,
4. konwencje nazewnicze,
5. konwencję formatowania wyrażeń języka,
6. konwencje deklarowania klas i interfejsów,
7. konwencje dokumentowania kodu.
8. Konwencja zapisu kodu źródłowego musi zostać przygotowana dla każdego języka programowania wykorzystywanego przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy.
9. Przekazywany Zamawiającemu w postaci elektronicznej kod źródłowy winien być zgodny z przyjętą konwencją zapisu kodu źródłowego.
10. Wraz z przekazywanym kodem źródłowym Wykonawca przekaże zestawienie użytych parametrów konfiguracyjnych środowiska wytwarzania i budowy kodu (środowisko asemblacji) oraz instrukcję umożliwiającą jego przygotowanie i poprawne przeprowadzenie asemblacji.
11. Stopień skomentowania kodu musi być wystarczający do zrozumienia jego logiki przez osobę o podstawowych umiejętnościach programistycznych w danym języku programowania.
12. Wykonawca jest zobowiązany do stosowania dobrych praktyk i standardów wytwarzania.

## Okno dostępności usługi

Okno dostępności UZK (czas świadczenia UZK) : Dni Robocze.

## Definicje priorytetów Zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| Priorytet | Definicja |
| ZP1 | Zgłoszenia udostępnienia zadanej wersji bazowej kodów na płycie CD/DVD lub archiwum umieszczonego we wskazanym przez Zamawiającego miejscu, odbicie gałęzi w repozytorium kodów. |

# Rozdział 10: Usługa Utrzymania Dokumentacji

## Cel usługi

Celem świadczenia UUD jest zapewnienie spójności i aktualności dokumentacji ITS, co ma bezpośrednio przekładać się na wzrost jakości i efektywności prac związanych z utrzymaniem i optymalizacją ITS Zamawiającego. System Wsparcia Zarządzania Projektem stanowi repozytorium dokumentacji ITS Zamawiającego.

## Zakres UUD

W ramach UUD Wykonawca ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności UUD, w tym:

1. aktualizacja repozytorium dokumentacji ITS Zamawiającego, w tym procedur wytworzonych w ramach Okresu Przygotowawczego i czasie trawania Umowy (repozytorium dokumentacji);
2. udostępnianie na żądanie dokumentacji dla zadanej wersji w postaci nagranej płyty CD/DVD;
3. zapewnienie prawidłowego przepływu dokumentacji pomiędzy Stronami;
4. ujednolicanie i integrowanie dokumentacji przyjętej od Zamawiającego;
5. dbanie o poprawność i aktualność dokumentacji ITS Zamawiającego, w tym usuwanie Błędów Dokumentacji.

Obowiązki opisane w niniejszym Załączniku obejmują dokumentację wytwarzaną przez Wykonawcę oraz przekazywaną Wykonawcy przez Zamawiającego.

## Okno dostępności UUD

Okno dostępności UUD (czas świadczenia UUD): Dni Robocze.

## Definicje priorytetów Zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Definicja** |
| ZP1 | Zgłoszenia udostępnienia zadanej wersji dokumentacji na płycie CD/DVD, usuwanie Błędów Dokumentacji. |
| ZP2 | Zgłoszenie ujednolicenia dokumentacji. |

# Rozdział 11: Usługa Zapewnienia I Linii Wsparcia

## Cel usługi

Celem świadczenia UZILW jest dostarczenie Zamawiającemu I linii wsparcia Użytkowników. Dodatkowym celem świadczenia UZILW jest zapewnienie bazy wiedzy umożliwiającej rozwiązanie standardowych problemów dotyczących funkcjonowania ITS.

## Zakres UZILW

Wykonawca ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności UZILW, w tym:

* 1. Wykonawca z użyciem SOZ zobowiązany jest do zapewnienia trzech kanałów komunikacji z Użytkownikami tj.:
     1. numeru telefonu dostępnego 24/7,
     2. adresu mailowego dostępnego 24/7,
     3. poprzez www;
  2. rejestrację wszystkich Zgłoszeń i wniosków o usługę oraz określanie kategorii i priorytetów;
  3. zapewnianie pierwszej linii wsparcia i diagnozy Zgłoszeń;
  4. rozwiązywanie Incydentów i wniosków o usługę, które UZILW jest w stanie rozwiązać samodzielnie;
  5. eskalację do kolejnych linii wsparcia tak, by Zgłoszenia mogły być zrealizowane zgodnie z przypisanym SLA;
  6. informowanie Użytkowników o statusie Zgłoszeń;

1. zamykanie samodzielnie rozwiązanych Incydentów i wniosków;
2. badanie satysfakcji Użytkownika, raz na kwartał w zakresie każdej ze świadczonych usług;
3. komunikację z Użytkownikami.

## Okno dostępności UZILW

Okno dostępności: 7 dni w tygodniu w godzinach 6.00 – 21.00.

## Definicje priorytetów Zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Definicja** |
| ZP1 | Czas na odebranie zgłoszenia telefonicznego w ramach, którego zostanie zarejestrowane Zgłoszenie. |
| ZP2 | Czas na przypisanie zgłoszenia do odpowiedniej usługi. |

W ramach UZILW Wykonawca zapewni niezbędne zasoby, by obsłużyć każde Zgłoszenie jakie będzie dotyczyło ITS lub Dokumentacji ITS. W przypadku nietypowego spiętrzenia Zgłoszeń Zamawiający przewiduje możliwość zawieszenia SLA, na wniosek Kierownika Projektu po stronie Wykonawcy po akceptacji Kierownika Projektu Zamawiającego.