

Załącznik B (załącznik do OPZ)

Warunki Świadczenia Usługi

Niniejszy załącznik określa poziom świadczenia usług asysty technicznej, konserwacyjnej i opieki serwisowej w celu utrzymania sprawności i prawidłowego funkcjonowania Systemu Zarządzania Ruchem TRISTAR w Gdyni.

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi będącej przedmiotem zamówienia zgodnie z zasadami przedstawionymi w tym załączniku.
2. Definicje stosowanych pojęć:
 - a. Problem – wszelkiego rodzaju usterki, awarie i błędy oprogramowania skutkujące niepoprawnym działaniem oprogramowania VTcenter (wraz z wszystkimi jemu podległymi aplikacjami, komponentami i rozszerzeniami);
 - b. Zgłoszenie – wiadomość elektroniczna wysłana przez jednego z przedstawicieli Zamawiającego, na adres mailowy wskazany przez Wykonawcę, zawierająca opis problemu;
 - c. Likwidacja problemu – usunięcie problemu będącego treścią zgłoszenia i przywrócenie pełnej funkcjonalności elementów, na które dany problem oddziaływał;
 - d. Czas reakcji na zgłoszenie – czas liczony pomiędzy dokonaniem zgłoszenia przez Zamawiającego (drogą elektroniczną), a potwierdzeniem Wykonawcy o przyjęciu zgłoszenia;
 - e. Wniosek o uzupełnienie zgłoszenia – prośba Wykonawcy o udzielenie dodatkowych szczegółów dotyczących wystąpienia problemu, w celu jego szybszej i sprawniejszej identyfikacji oraz likwidacji. Wniosek o uzupełnienie zgłoszenia odbywa się drogą elektroniczną;
 - f. Uzupełnienie zgłoszenia – udzielenie drogą elektroniczną odpowiedzi przez Zamawiającego na wniosek o uzupełnienie zgłoszenia;
 - g. Czas likwidacji zgłoszonego problemu – dopuszczalny czas na likwidację problemu będącego treścią zgłoszenia;
 - h. Obejście – tymczasowe rozwiązanie minimalizujące lub eliminujące skutki powstałego problemu, jednak bez likwidacji samego problemu. Działania te mają na celu przywrócenie głównych funkcjonalności systemu.
3. Strony umowy zgadzają się na następującą procedurę obsługi zgłoszeń
 - a. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego problemu z funkcjonowaniem oprogramowania VTcenter (wraz z wszystkimi jemu podległymi aplikacjami, komponentami i rozszerzeniami), Zamawiający dokona zgłoszenia problemu poprzez pocztę elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Wykonawcę. W celu usprawnienia kontaktu dopuszcza się również możliwość dodatkowego zgłoszenia problemu telefonicznie. Jednak oficjalną formą dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego pozostaje wiadomość elektroniczna.
 - b. Zgłoszenie będzie zawierać ogólny tytuł czego dotyczy oraz w treści wiadomości zawarty będzie opis występującego problemu, wraz z informacją kiedy i w jakiej sytuacji został on zaobserwowany. Dokonywanie zgłoszeń odbywać się będzie w języku polskim.
 - c. Potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia przez wykonawcę, będzie przekazanie przez Wykonawcę odpowiedzi zwrotnej, zawierającej deklarację przyjęcia zgłoszenia. Czas reakcji na zgłoszenie nie może przekraczać 4 godzin, jeżeli zgłoszenie zostało dokonane w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach od **07:00 do 16:00**. W przypadku zgłoszeń dokonanych w innym terminie, czas reakcji będzie liczony od godziny **07:00** najbliższego dnia roboczego.

- d. W przypadku wystąpienia ze strony Wykonawcy pierwszego wniosku o uzupełnienie zgłoszenia, czas likwidacji zgłoszonego problemu zostaje wydłużony stosownie o czas pomiędzy zgłoszeniem Zamawiającemu wniosku o uzupełnienie zgłoszenia, a odpowiedzią Zamawiającego, zawierającą uzupełnienie zgłoszenia. Zarówno wniosek o uzupełnienie zgłoszenia, jak i odpowiedź zamawiającego odbywać się będą poprzez pocztę elektroniczną. W przypadku drugiego i kolejnych wniosków o uzupełnienie zgłoszenia, czas likwidacji zgłoszonego problemu nie będzie wydłużany.
 - e. Po likwidacji zgłoszonego problemu, Wykonawca poprzez poinformuje o tym fakcie Zamawiającego. Wiadomość z informacją o usunięciu problemu powinna zawierać opis działań podjętych w celu jego usunięcia. Zamawiający dokona wówczas weryfikacji usunięcia problemu w ciągu 72 godzin. Pozytywna weryfikacja usunięcia problemu, będzie potwierdzona drogą elektroniczną.
W przypadku negatywnej weryfikacji usunięcia problemu, czas likwidacji problemu ulega wznowieniu, od momentu poinformowania Wykonawcy o zaistnieniu tego faktu. W przypadku, kiedy Zamawiający nie dokona weryfikacji w określonym czasie, zgłoszenie uznaje się za zamknięte.
 - f. Dopuszczalny czas likwidacji problemów, będących przedmiotem zgłoszeń określony jest w §1 umowy na świadczenie usługi.
 - g. Zgłoszenia powinny być odnotowywane przez Wykonawcę w dzienniku awarii. Każdy wpis do dziennika powinien zawierać: termin dokonania i przyjęcia zgłoszenia, treść zgłoszenia, opis rozwiązania problemu będącego przedmiotem zgłoszenia, termin usunięcia problemu. Wykonawca przekaże dziennik w formie elektronicznej po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego, w terminie do 10 dnia kolejnego miesiąca, następującego po okresie rozliczeniowym.
4. Wszelkie działania związane z likwidacją problemów powinny zostać podjęte bez zbędnej zwłoki, zgodnie z wymaganymi terminami opisanymi w punkcie 3c Warunków Świadczenia Usługi. Wymagany przez Zamawiającego całkowity czas zakończenia likwidacji zgłoszonego lub wykrytego problemu nie może przekraczać:
- a. **24 godzin/dni robocze - w przypadku usuwania problemów krytycznych powodujących utratę podstawowych funkcjonalności systemu na terenie całego miasta Gdynia. Punkt ten dotyczy wszystkich problemów, które uniemożliwiają w całym mieście pracę systemu zgodnie z jego założeniami oraz uniemożliwiają zarządzanie i sterowanie ruchem w mieście, negatywnie oddziałując na warunki ruchu i bezpieczeństwo.** Przykładowe problemy uznawane za krytyczne:
 - całkowity brak możliwości wysyłania żądań przełączenia programów sygnalizacji na skrzyżowanie;
 - całkowity brak możliwości wysyłania żądań przełączenia na tablice i znaki zmiennej treści;
 - całkowity brak możliwości kasowania aktywnych żądań przełączenia tablic i znaków zmiennej treści oraz programów sygnalizacji na skrzyżowaniach;
 - brak możliwości uruchomienia aplikacji VTnet.
 - b. 48 godzin/dni robocze (od poniedziałku do piątku) - usunięcie nieskomplikowanego problemu, który nie wymaga znaczących zmian w oprogramowaniu i ingerencji w system
 - c. **(nie więcej niż 120)** godzin/dni robocze (od poniedziałku do piątku) - usunięcie złożonego problemu, wymagającego przeprogramowania składowych oprogramowania systemu TRISTAR oraz jego ponownemu przekonfigurowaniu
5. Określone w punkcie 4 wymagania czasowe dla likwidacji problemów, nie dotyczą sytuacji, kiedy dany problem związany jest z usterką infrastrukturalną. W takiej sytuacji, czas na likwidację problemu przez Wykonawcę liczony jest od momentu przekazania przez

Zamawiającego informacji o usunięciu usterki sprzętowej. Ponadto, w przypadku wystąpienia bardziej skomplikowanego problemu, czas jego usunięcia może być wydłużony za zgodą Zamawiającego, w przypadku, gdy zostaną wdrożone odpowiednie tymczasowe działania doraźne, przywracające główne funkcjonalności systemu, czyli tzw. „obejście”.

6. Wykonawca ze swojej strony zapewnia, że wszelkiego rodzaju dokonane przez niego poprawki, modyfikacje i aktualizacje oprogramowania objętego usługą, nie spowodują ograniczenia jego funkcjonalności oraz nie spowodują zachwiania jego stabilnej pracy.
7. Do czasu zakończenia obowiązywania umowy, Wykonawca zobowiązuje się do bieżącego usuwania problemów, będących efektem przeprowadzonych aktualizacji oprogramowania, zgodnie z przedstawioną wyżej procedurą obsługi zgłoszeń.