

## Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego z dnia 28.10.2021 r.

### Wymagania dot. warunków świadczenia Usługi Utrzymania

#### 1. Pojęcia.

**Administrator** – pracownik Zamawiającego, posiadający uprawnienia do dokonywania zgłoszeń technicznych dot. Systemu Wykonawcy i odbioru zrealizowanych zgłoszeń. Dane teleadresowe Administratora zostaną przekazane Wykonawcy przed rozpoczęciem świadczenia usługi utrzymania;

**Błąd** - właściwość Systemu powodująca jego nieprawidłowe działanie;

**Incydent** – każde zdarzenie, które nie jest częścią standardowego działania systemu i które powoduje lub może spowodować przerwę w jego funkcjonowaniu lub obniżenie jego funkcjonalności poniżej poziomu zagwarantowanego warunkami gwarancyjnymi zawartymi w umowie. W szczególności zdarzenie spowodowane może być Błędem;

**Naprawa** - trwałe rozwiązanie zdarzenia zgłaszanego jako Incydent oraz przywrócenie poprawnego działania Systemu;

**Obejście** – tymczasowe rozwiązanie problemu zgłaszanego jako Incydent. Zastosowanie obejścia nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku Naprawy i nie może powodować utraty funkcjonalności Systemu;

**Poprawne działanie systemu** – zgodność zachowań i funkcjonalności Systemu z jego parametrami określonymi w Umowie i dokumentacji powdrożeniowej Systemu oraz dokumentacji producentów oprogramowania i sprzętu, składających się na System;

**System** – wg definicji, zawartej w Zapytaniu ofertowym.

#### Kategorie błędów:

- 1) Błąd Krytyczny (Awaria) - nieprawidłowe działanie Systemu powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z Systemu, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje on spełniać swoje podstawowe funkcje.

#### Błędy krytyczne:

- niemożność uruchomienia Systemu,
- niedostępność Systemu, brak dostępu do interface Systemu,
- brak możliwości zalogowania się do Systemu,
- brak odczytu/zapisu z bazy danych Systemu, utrata danych w całości lub części lub ich spójności, brak połączenia z bazą danych,
- niedostępność krytycznych funkcji Systemu,
- spadek wydajności Systemu, uniemożliwiający jego poprawne funkcjonowanie.

- 2) Błędy Poważne (Niesprawność) – nieprawidłowe działanie Systemu powodujące ograniczenie korzystania z Systemu przy zachowaniu spełniania przez System jego podstawowych funkcji. Dla tego błędu istnieje obejście, utrudniające pracę w Systemie.

#### Błędy Poważne:

- istnieje dostęp do Systemu, lecz nie można uzyskać dostępu do interface,
- można korzystać z krytycznych funkcji Systemu, lecz występują Błędy,
- nie można korzystać z niekrytycznych funkcji Systemu,
- utrata części lub całości niekrytycznych danych w bazie danych Systemu,
- spadek wydajności Systemu, utrudniający i/lub wydłużający znacznie czas pracy w Systemie w stosunku do czasu, jaki występował przed wystąpieniem Błędu;

- 3) Błąd Niskiej Kategorii (Usterka) – nieprawidłowe działanie Systemu niepowodujące ograniczenia korzystania z Systemu.

Błędy Niskiej Kategorii:

- nieprawidłowe działanie niekrytycznych funkcji Systemu;

2. Wykonawca musi udzielić Zamawiającemu **12 - miesięcznego** okresu świadczenia usługi utrzymania w postaci pomocy technicznej liczonej od daty podpisania Protokołu Odbioru w ilości **25** godzin.

3. Pomoc techniczna musi być świadczona w formie konsultacji i prac realizowanych w godzinach 9:00 – 15:00 w dni robocze.

Rozliczenie pomocy technicznej odbywać się będzie na bazie raportu godzinowego, przygotowanego przez Wykonawcę w oparciu o wysokość stawki godzinowej podanej w ofercie Wykonawcy, a wynikającej z podzielenia zawartej w Umowie kwoty wynagrodzenia Wykonawcy za realizację Umowy w zakresie świadczenia Usługi Utrzymania (§ 8 ust. 1 pkt 2) przez ilość godzin, podanej w punkcie 2.

W przypadku przekroczenia liczby godzin, podanej w ust. 2 rozliczenie również odbywać się będzie na bazie raportu godzinowego, po pomnożeniu ilości godzin, wykorzystanych na rozwiązanie problemu przez wysokość stawki godzinowej, podanej w ofercie Wykonawcy.

4. Zakres Usługi Utrzymania musi obejmować:

- 1) obsługę zgłoszonych Incydentów dotyczących Systemu,
- 2) zgłaszanie Administratorom problemów, zauważonych podczas obsługi Incydentu i pomoc w ich rozwiązaniu w ramach tego Incydentu, dotyczy to zwłaszcza problemów, które mogą skutkować w przyszłości występowaniem Błędów,
- 3) wprowadzanie zmian w konfiguracji i parametrach Systemu zgłoszonych przez Zamawiającego, a wynikających ze zmian organizacyjno - technicznych u Zamawiającego,
- 4) przeprowadzanie aktualizacji Systemu (wszystkich składników Systemu – maszyn fizycznych i wirtualnych, systemu Veeam Backup & Replication Community Edition) i tych aktualizacji, które są niezbędne do realizacji warunków gwarancji.

5. Wymagania co do procedury zgłaszania Incydentów:

- 1) Wykonawca musi udostępnić Administratorowi co najmniej jedną z następujących dróg zgłaszania Incydentów:

- internetowy system zgłaszania Incydentów i śledzenia postępów ich obsługi,  
- adres e-mail, na który wysyłane będą zgłoszenia Incydentów i z niego będą wysyłane odpowiedzi na te zgłoszenia.

- 2) Niezależnie od powyższych dróg musi być zapewniona możliwość telefonicznej konsultacji podczas realizacji zgłoszenia i użycie oprogramowania dającego dostęp zdalny do pulpitu komputera Administratora oraz hostów.

- 3) Przyjęcie zgłoszenia przez Wykonawcę nie może nastąpić później, niż do końca doby, w której Zamawiający złożył zgłoszenie do pomocy technicznej.

- 4) Czas na podjęcie Incydentu nie może być dłuższy niż 48 godzin.

6. Administrator w celu umożliwienia świadczenia usługi utrzymania w zakresie obsługi Incydentów:

1) udostępni w dni robocze w godz. 9-15 możliwość korekty Systemu w zakresie Zgłoszenia, w tym Infrastrukturę Zamawiającego,

2) jeżeli jest to konieczne, zapewni dostęp do pomieszczeń, w których znajduje się Infrastruktura Zamawiającego, jeśli dostęp bezpośredni jest potrzebny do obsługi Incydentu.

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej  
16-300 Augustów  
ul. Wojska Polskiego 1  
tel./fax (087) 64 45 430, tel. (087) 643 37 65  
(A)

KIEROWNIK  
Jolanta Solińska