

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiot zamówienia obejmuje **usług wiadczenia gwarancji oraz wsparcia techniczno merytorycznego dla Oprogramowania Systemu ITS we Wrocławiu.**
2. Zakres czynności wiadczenia gwarancji oraz wsparcia techniczno merytorycznego obejmuje:
 - 2.1. diagnoz i rozwiązywanie zgłoszonych incydentów będących skutkiem wad Oprogramowania lub jego konfiguracji;
 - 2.2. usuwanie wad w Oprogramowaniu, tj. wytwarzanie, dostarczanie i instalację poprawek Oprogramowania;
 - 2.3. udzielanie Zamawiającemu wskazówek technicznych pozwalających na usunięcie Incydentu Oprogramowania siłami własnymi Zamawiającego;
 - 2.4. udzielanie Zamawiającemu konsultacji w celu wsparcia techniczno merytorycznego w zakresie Oprogramowania.

Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania ww. czynności zgodnie z deklaracjami SLA określonymi dla wskazanych w pkt 4.13 poziomów krytyczności poszczególnych funkcji Systemu (pkt 4.14).

3. Czas trwania zamówienia: **od dnia zawarcia umowy do dnia 31.12.2020r.**

4. Wytyczne dla Wykonawcy:

4.1. Informacja o Systemie:

Zamawiający posiada Oprogramowanie wraz z wszystkimi komponentami, które jest użytkowane na podstawie licencji udzielonych Gminie Wrocław w ramach wdrożenia systemu ITS. Gmina Wrocław nie jest właścicielem kodów źródłowych oprogramowania (z wyłączeniem Oprogramowania wykonanego wyłącznie na potrzeby wdrożenia Systemu, tj. przepływy danych ESB, Raporty wykonane w ramach Systemu Raportowego, portlety wykonane w ramach Portalu Internetowego).

- 4.2. Wykonawca, który wygra przetarg, zobowiązany będzie do uzyskania i dysponowania przez cały okres trwania umowy od dnia jej zawarcia, niezbędnymi uprawnieniami od producentów oprogramowania, które pozwalają na świadczenie usługi w zakresie poprawy błędów w Oprogramowaniu (tam, gdzie Zamawiający nie posiada własności kodu źródłowego) oraz świadczenie wsparcia techniczno-merytorycznego przez producenta.

- 4.3. Zamawiający zapewni zdalny dostęp do podsystemów w zakresie umożliwiający świadczenie wsparcia przez Wykonawcę do wykorzystania tylko i wyłącznie w zakresie zobowiązań wynikających z niniejszego zamówienia.

- 4.4. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania przedmiotu zamówienia z należytą starannością, zgodnie z zasadami wiedzy technicznej, obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, normami, wymaganymi standardami oraz do zdobycia wszelkich informacji, które mogą być konieczne do prawidłowej wyceny wartości prac.

4.5. Słownik pojęć :

System	Inteligentny System Transportu we Wrocławiu, Oprogramowanie wdrożone
---------------	--

	w ramach projektów pn. <i>sWykonanie Inteligentnego Systemu Transportu w zakresie Projektu pn. Zintegrowany System Transportu Szynowego w Aglomeracji i we Wrocławiu . Etap I+ oraz sWykonanie Inteligentnego Systemu Transportu w zakresie realizacji funkcji kluczowych niewchodzących w zakres projektu ZSTS . Etap I+</i>
Oprogramowanie	<p>Programy komputerowe tworzące kompleksowe rozwiązanie informatyczne wchodzące w skład Systemu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HelpDesk RZb . <i>producent: Wasko S.A.;</i> • Repozytoria danych . <i>prod.: Wasko S.A.;</i> • Szyna danych ESB . <i>prod.: Wasko S.A.;</i> • System Monitorowania Urzędów (PMU) . <i>prod.: Wasko S.A.;</i> • System Raportowy (BI) . <i>prod.: Wasko S.A.;</i> • System NTP/GIS . <i>prod.: Wasko S.A.;</i> • System informacyjny dla kierowców, podróżnych i mieszkańców (Portal internetowy i IVR) . <i>prod.: Wasko S.A.;</i> • System informacji parkingowej (InfoPark) + PRUCH . <i>prod.: Trax Elektronik A. Moryc, M. Tomecki, L. Turczyński Sp. J.</i> • System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej (DIP) . <i>prod.: Zakład Elektroniczny SiMS Sp. z o.o. Sp. K.</i> • System Wideonadzoru (M3S) . <i>prod.: Polixel Sp. z o.o.</i> <p>Łącznie z wszystkimi komponentami, które wchodzi w skład podsystemu, do którego należy ww. oprogramowanie.</p>
Usługa	Usługa wsparcia techniczno- merytorycznego dla Oprogramowania Systemu
Awaria	Nieplanowana niedostępność lub ograniczenie wymienionych w cz. III pkt 4.14 funkcji Systemu.
Incydent	Awaria lub zagrożenie Awarii, niemożliwe do usunięcia czynnościami eksploatacyjnymi lub utrzymaniowymi opisanymi w dokumentacji Systemu.
Zgłoszenie	Powiadomienie Wykonawcy o Incydencie.
Czas reakcji	<p>Okres, w którym Wykonawca weryfikuje treść otrzymanego zgłoszenia w zakresie kompletności przekazanych informacji i podejmuje czynne działania w Systemie w celu diagnozy i rozwiązania Incydentu.</p> <p>Deklaracja SLA (ang. <i>Service Level Agreement</i>) w tym zakresie wyznacza maksymalny czas od rejestracji Zgłoszenia w godzinach pracy serwisu do zakończenia weryfikacji Zgłoszenia i rozpoczęcia czynnych działań w Systemie.</p>
Czas naprawy (rozwiązania)	<p>Okres, w którym Wykonawca prowadzi nieprzerwanie wszelkie działania mające na celu rozwiązanie Incydentu.</p> <p>Deklaracja SLA (ang. <i>Service Level Agreement</i>) w tym zakresie wyznacza maksymalny czas od rejestracji Zgłoszenia w godzinach</p>

	pracy serwisu do chwili dostarczenia Zamawiaj cemu Rozwi zania ko cowego i potwierdzenia jego skuteczno ci.
Rozwi zanie ko cowe	Odpowiednio do zakresu Zgłoszenia przywrócenie peñnej funkcjonalno ci Systemu sprzed Awarii lub usuni cie zagro enia Awari , poprzez zmian konfiguracji, dostarczenie poprawki, pakietu poprawek lub innej aktualizacji Oprogramowania, niewymagaj ce dalszych czynno ci po stronie zarówno Wykonawcy, jak i Zamawiaj cego. sPotwierdzenie skuteczno ci rozwi zania ko cowego+oznacza zamkni cie Incydentu w systemie przeznaczonym do dokonywania zgłosze .
Obej cie problemu	Oznacza tymczasowe rozwi zanie Incydentu, które mo e by realizowane poprzez zmian parametrów Oprogramowania, rekomendacj modyfikacji procesu przetwarzania danych lub inne rekomendacje, prowadz ce do zmiany Kategorii Incydentu na ni sz b d do zamkni cia Zgłoszenia. Zastosowanie obej cia nie zwalnia Wykonawcy z obowi zku dostarczenia Rozwi zania ko cowego.
VPN	(ang. <i>Virtual Private Network</i> , pol. Wirtualna Sie Prywatna) . technologia umo liwiaj ca zdalny, szyfrowany dost p do zasobów i usłóg sieci teleinformatycznej poprzez sie publiczn operatora telekomunikacyjnego.

W przypadku braku definicji w słowniku, stosuje si :

- w pierwszej kolejno ci definicje poj zawarte w normach: PN-ISO/IEC 20000-1, PN-ISO/IEC 20000-2;
- w drugiej ITIL (ang. *Information Technology Infrastructure Library*- kodeks post powania tzw. dobrych praktyk dla dziełw informatyki).

4.6. Usługa realizowana b dzie przez Wykonawc w dni robocze od poniedziałku do pi tku w godzinach od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ dla całb ci Oprogramowania oraz dodatkowo w wyznaczone dni t.j. 01.01.2020, 11-13.04.2020, 1-3.05.2020, 11.06.2020, 15.08.2020, 20.10-01.11.2020, 11.11.2020, 25-26.12.2020 roku w godzinach od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ dla nast puj cego Oprogramowania:

- Szyna Danych (ESB);
- PRUCH;
- Repozytoria danych;
- Dynamiczna Informacja Przystankowa.

Czas naprawy i czas reakcji dla zgłosze b dzie liczony w godzinach obowi zywania serwisu.

4.7. Wszystkie incydenty zgłaszane b d przez Zamawiaj cego telefonicznie, poczt elektroniczn lub poprzez elektroniczny system zgłoszeniowy Wykonawcy dost pny całdobowo.

4.8. Wykonawca zobowi zuje si do miesi cznego informowania Zamawiaj cego o poziomie wywi zania si z niniejszej Umowy, poprzez przekazanie raportu

zawieraj cego informacje okre lone w zaŷczeniu do OPZ Raport czynno ci .
Zaŷcznik nr 1.

- 4.9.** Usŷuga b dzie realizowana zdalnie poprzez poŷczenie VPN zapewnione przez Zamawiaj cego i dziaŷaj ce w trybie ci gŷym z uwzgl dnieniem trybu realizacji usŷugi przez Wykonawc .
- 4.10.** Wszelkie zmiany w Oprogramowaniu lub jego konfiguracji musz by dokumentowane zgodnie z procedur aktualizacji dokumentacji Oprogramowania, w wersji aktualnie obowi zujcej w Centrum Zarz dzania Ruchem i Transportem Publicznym.
- 4.11.** Dokonywanie aktualizacji (np. instalacja nowej wersji) Oprogramowania musi odbywa si zgodnie z procedur aktualizacji Oprogramowania w wersji aktualnie obowi zujcej w Centrum Zarz dzania Ruchem i Transportem Publicznym.
- 4.12.** Krytyczno funkcji Systemu jest opisana poprzez 3-stopniow skal poziomu krytyczno ci (C1, C2, C3), wyznaczaj c jednocze nie ramy czasowe reakcji na zgŷszenie i rozwi zanie incydentu.
- 4.13.** Ramy czasowe (deklaracja SLA) reakcji na zgŷszenie (Czas reakcji) i rozwi zanie Incydentu (Czas naprawy) dla poszczegŷlnych poziomŷ krytyczno ci zawiera poni sza tabela:

Poziom krytyczno ci	Czas reakcji	Czas naprawy	Godziny obowi zywania
C1	2 h	8 h	zgodnie z pkt 4.6
C2	4 h	24 h	
C3	8 h	40 h	

- 4.14.** Zestawienie funkcji Systemu realizowanych przez Oprogramowanie wraz z przypisaniem do poziomu krytyczno ci zawiera poni sza tabela:

Oprogramowanie	Funkcja Systemu	Poziomy krytyczno ci		
		C1	C2	C3
System Dynamicznej Informacji Przystankowej (DIP)	Komunikacja z urz dzeniami KPP2	tak		
	Wymiana danych	tak		
	Zarz dzanie podsystemem	tak		
	Zarz dzanie przystankami	tak		
	Zarz dzanie rozkŷdem jazdy	tak		
	Komunikacja z tablicami DIP	tak		
Szyna Danych (ESB)	Przepŷw danych	tak		
System NTP/GIS	Prezentacja i zarz dzanie obiektami			tak

	Prezentacja zgłosze			tak
	Zarz dzanie transportem publicznym			tak
	Zarz dzanie zdarzeniami			tak
HelpDesk RZb	Automatyczna rejestracja zgłosze		tak	
	Zarz dzanie FAQ			tak
	Zarz dzanie zgłoszeniami		tak	
System Monitorowania Urz dze (PMU)	Zarz dzanie awariami		tak	
	Zarz dzanie urz dzeniami			tak
Portal	Automatyczna publikacja informacji		tak	
	Przepl dzenie statycznych stron portalu	tak		
	Zarz dzanie portalem			tak
PRUCH	Rejestrowanie danych pomiarowych		tak	
	Definiowanie i publikowanie tre ci na VMS			tak
	Podgl d stanu pracy tablic bie cy i archiwalny			tak
TIP	Definiowanie i publikowanie tre ci na tablicach TIP			tak
	Podgl d stanu pracy tablic bie cy i archiwalny			tak
System Raportowy (BI)	Definiowanie raportów			tak
	Modelowanie danych			tak
	U ytkowanie podsystemu raportów			tak
	Zarz dzanie podsystemem raportowym			tak
System Wideonadzoru	Zarz dzanie bie cymi i archiwalnymi danymi		tak	
	Zarz dzanie zdarzeniami		tak	
Repozytoria danych	Dost pno bazy bie cej	tak		
	Dost pno bazy archiwalnej		tak	

Konsultacje techniczno - merytoryczne	Udzielanie konsultacji techniczno - merytorycznej			tak
--	---	--	--	-----

- 4.15.** Wykonawca, który wygra przetarg, zobowiązany będzie do:
- dostarczenia w ciągu 7 dni od daty zawarcia umowy wykazu wszystkich Podwykonawców wraz z określeniem zakresu powierzonych im części zamówienia. Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji tego wykazu;
 - przedłożenia Zamawiającemu w terminie 10 dni od daty zawarcia umowy o wiadczenia producentów oprogramowania o zapewnieniu Wykonawcy uprawnień niezbędnych do realizowania przedmiotu umowy z wykluczeniem sytuacji, w której Wykonawca jest jednocześnie producentem oprogramowania, dla którego świadczy usługę.
- 4.15.** Bieg terminu czasu naprawy ulega zawieszeniu w sytuacji braku możliwości zdalnego dostępu do Systemu za pośrednictwem łączności transmisji danych z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.
- 4.16.** W przypadku, gdy usunięcie Incydentu wymaga przeprowadzenia dodatkowych czynności po stronie Zamawiającego czas naprawy jest wstrzymywany do ich wykonania. Taka konieczność musi być jednoznacznie wskazana w zaakceptowanej przez Zamawiającego diagnozie Incydentu. W szczególności, jeżeli dotyczy to aktualizacji oprogramowania narzędziowego, którego utrzymanie nie wchodzi w zakres odpowiedzialności Wykonawcy, ma on prawo żądać jego aktualizacji, o ile dowiedzie się o wskazanych zagrożeniach w oprogramowaniu narzędziowym ze zgłoszonym Incydentem.
- 4.17.** Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków wynikających z umowy w sposób zapobiegający utracie danych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania naprawy. W przypadku, gdy dokonanie naprawy systemu wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do naprawy a Zamawiający zabezpieczy te dane poprzez wykonanie ich kopii zapasowych.
- 4.18.** W przypadku konieczności wykonania przez Zamawiającego dodatkowych kopii zapasowych danych w związku z ryzykiem utraty danych w trakcie wykonywania przez Wykonawcę usług na podstawie niniejszej umowy, czas naprawy liczone są od chwili poinformowania Wykonawcy, o wykonaniu przez Zamawiającego kopii zapasowych danych. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie danych, kosztach związanych z ich odtworzeniem oraz niemożności korzystania z danych utraconych przez Zamawiającego, jeżeli poinformował Zamawiającego o ryzyku utraty danych w trakcie wykonywania usług objętych niniejszym zamówieniem. Obowiązek sporządzenia kopii zapasowych danych aktualnych i archiwalnych, oraz odtwarzania utraconych lub zmienionych danych obciąża wyłącznie Zamawiającego.
- 4.19.** Zamawiający nie zastrzega obowiązku osobistego wykonania kluczowych części niniejszego zamówienia.

