

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiot zamówienia obejmuje **usługę świadczenia serwisu pogwarancyjnego oraz wsparcia techniczno-merytorycznego dla Aplikacji ITS.**
2. Zakres czynności świadczenia serwisu pogwarancyjnego oraz wsparcia techniczno-merytorycznego obejmuje:
 - 2.1. udzielanie Zamawiającemu konsultacji w celu wsparcia techniczno-merytorycznego w zakresie Aplikacji ITS.
 - 2.2. diagnozę i rozwiązywanie incydentów w Aplikacjach ITS lub ich konfiguracji;
 - 2.3. wytwarzanie, dostarczanie i instalację poprawek Aplikacjach ITS;
 - 2.4. udzielanie Zamawiającemu wskazówek technicznych pozwalających na usunięcie Incydentu Aplikacji ITS siłami własnymi Zamawiającego;

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

3. Czas trwania zamówienia: **od dnia 24.01.2022 do dnia 31.12.2022r.**

4. Wytyczne dla Wykonawcy:

4.1. Informacja o Systemie:

Zamawiający posiada Aplikacje, które są użytkowane na podstawie licencji udzielonych Gminie Wrocław w ramach wdrożenia systemu ITS, w tym HelpDesk RZb, Repozytoria danych, Szyna danych ESB, System Monitorowania Urządzeń PMU, System Raportowy BI, System NTP/GIS, System informacji parkingowej InfoPark, System Tras Alternatywnych PRUCH, System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej DIP, System Wideonadзору M3S.

- 4.2. Wykonawca zobowiązany będzie do dysponowania w okresie trwania umowy, niezbędnymi uprawnieniami od producentów Aplikacji, które pozwolą na świadczenie usługi w zakresie wprowadzania poprawek w Aplikacjach oraz świadczenia wsparcia techniczno-merytorycznego.

- 4.3. Zamawiający zapewni zdalny dostęp do wszystkich Aplikacji ITS w zakresie umożliwiającym 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 ITS	Inteligentny System Transportu we Wrocławiu, pakiet programów wdrożonych w ramach umów ZDiUM na wykonanie ITS w latach 2010-2015 oraz 2018-2021, w tym Aplikacji stanowiących przedmiot niniejszego postępowania oraz Oprogramowania Systemu Sterowania Ruchem (Gertrude Real Time) objętego
-------------------	--

	wsparciem w ramach odrębnego postępowania.
Aplikacje ITS	<p>Programy komputerowe tworzące kompleksowe rozwiązanie informatyczne wchodzące w skład Systemu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. HelpDesk RZb – <i>prod. Wasko S.A.</i>; 2. Repozytoria danych – <i>prod. Wasko S.A.</i>; 3. Szyna danych ESB – <i>prod. Wasko S.A.</i>; 4. System Monitorowania Urzędzeń (PMU) – <i>prod. Wasko S.A.</i>; 5. System Raportowy (BI) – <i>prod. Wasko S.A.</i>; 6. System NTP/GIS – <i>prod. Wasko S.A.</i>; 7. System informacji parkingowej (InfoPark) + System tablic VMS prowadzenia ruchu trasami alternatywnymi PRUCH – <i>prod. Trax Elektronik A. Moryc, M. Tomecki, L. Turczyński Sp. J.</i> 8. System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej (DIP) – <i>prod.: Zakład Elektroniczny SiMS Sp. z o.o. Sp. K.</i> 9. System Wideonadzoru (M3S) – <i>prod. Polixel Sp. z o.o.</i>
Usługa	Przedmiot Umowy, tj. usługa świadczenia serwisu pogwarancyjnego oraz wsparcia techniczno-merytorycznego dla Aplikacji ITS we Wrocławiu.
Awaria	Nieplanowana niedostępność lub ograniczenie wymienionych w cz. III pkt 4.14 Aplikacji ITS.
Incydent	Awaria lub zagrożenie Awarią.
Zgłoszenie	Powiadomienie Wykonawcy o Incydencie telefonicznie, pocztą elektroniczną lub poprzez elektroniczny system zgłoszeniowy.
Czas reakcji	<p>Okres, w którym Wykonawca weryfikuje treść otrzymanego zgłoszenia w zakresie kompletności przekazanych informacji i podejmuje czynne działania w Aplikacji w celu diagnozy 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 pracy serwisu do chwili dostarczenia Zamawiającemu Rozwiązania końcowego i potwierdzenia jego skuteczności.</p>
Rozwiązanie końcowe	Przywrócenie funkcjonalności Aplikacji ITS sprzed Awarii lub usunięcie zagrożenia Awarią, poprzez zmianę konfiguracji, dostarczenie poprawki, pakietu poprawek lub innej aktualizacji Aplikacji, niewymagające dalszych czynności po stronie zarówno

	Wykonawcy, jak i Zamawiającego.
Zamknięcie Zgłoszenia	„Potwierdzenie skuteczności rozwiązania końcowego” oznacza zamknięcie Zgłoszenia w systemie zgłoszeniowym.
Obejście problemu	Oznacza tymczasowe rozwiązanie Incydentu, które może być realizowane poprzez zmianę parametrów Aplikacji, rekomendację modyfikacji procesu przetwarzania danych lub inne rekomendacje, prowadzące do zmiany Kategorii Incydentu na niższą bądź do Zamknięcia Zgłoszenia. Zastosowanie obejścia nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku dostarczenia Rozwiązania końcowego.
VPN	(ang. <i>Virtual Private Network</i> , pol. Wirtualna Sieć Prywatna) – technologia umożliwiająca zdalny, szyfrowany dostęp do zasobów i usług sieci teleinformatycznej poprzez sieć publiczną operatora telekomunikacyjnego.

W przypadku braku definicji w słowniku, stosuje się:

- w pierwszej kolejności definicje pojęć zawarte w normach: PN-ISO/IEC 20000-1, PN-ISO/IEC 20000-2;
- w drugiej ITIL (ang. *Information Technology Infrastructure Library* - kodeks postępowania tzw. dobrych praktyk dla działów informatyki).

4.6. Czas realizacji usługi rozgranicza się na dwa zakresy:

- 4.6.1. Dla wszystkich Aplikacji ITS: usługa realizowana będzie przez Wykonawcę w dni robocze w godzinach od 8⁰⁰ do 16⁰⁰;
- 4.6.2. Dla Aplikacji: Szyna Danych ESB, PRUCH, Repozytoria danych i Dynamiczna Informacja Przystankowa dodatkowo w wyznaczone dni wolne: t.j. 06.01.2022, 18.04.2022, 03.05.2022, 16.06.2022, 15.08.2022, 01.11.2022, 11.11.2022, 26.12.2022 roku w godzinach od 8⁰⁰ do 16⁰⁰

4.7. Wszystkie incydenty zgłaszane będą przez Zamawiającego telefonicznie, pocztą elektroniczną lub poprzez elektroniczny system zgłoszeniowy Wykonawcy.

4.8. Wykonawca zobowiązuje się do comiesięcznego informowania Zamawiającego o poziomie wywiązania się z niniejszej Umowy, poprzez przekazanie raportu zawierającego informacje określone w załączeniu do OPZ Raport czynności – Załącznik nr 1.

4.9. Usługa będzie realizowana zdalnie poprzez połączenie VPN zapewnione przez Zamawiającego i działające w trybie ciągłym. Zdalny dostęp do Aplikacji udzielony będzie dla Wykonawcy do wykorzystania tylko i wyłącznie w zakresie zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy.

4.10. Wszelkie zmiany w Aplikacjach lub jego konfiguracji muszą być dokumentowane zgodnie z procedurą aktualizacji dokumentacji Aplikacji, w wersji aktualnie obowiązującej w Centrum Zarządzania Ruchem i Transportem Publicznym.

4.11. Dokonywanie aktualizacji (np. instalacja nowej wersji) Aplikacji musi odbywać się zgodnie z procedurą aktualizacji Aplikacji w wersji aktualnie obowiązującej w Centrum Zarządzania Ruchem i Transportem Publicznym.

4.12. Krytyczność poszczególnych Aplikacji ITS jest opisana poprzez 3-stopniową skalę poziomu krytyczności (C1, C2, C3), wyznaczającą ramy czasowe, czyli graniczne wartości Czasu reakcji i Czasu naprawy/rozwiązania incydentu.

4.13. Ramy czasowe (Deklaracja SLA), czyli maksymalne czasy reakcji na zgłoszenie (Czas reakcji) i maksymalne czasy rozwiązania Incydentu (Czas naprawy) dla poszczególnych poziomów krytyczności zawiera poniższa tabela:

Poziom krytyczności	Czas reakcji	Czas naprawy	Godziny obowiązywania
C1	2 h	8 h*	zgodnie z pkt 4.6
C2	4 h	24 h*	
C3	8 h	40 h*	

* chyba, że Wykonawca zaoferował w ofercie czas krótszy.

4.14. Zestawienie funkcji Systemu realizowanych przez Aplikacje ITS wraz z przypisaniem do poziomu krytyczności zawiera poniższa tabela:

Aplikacja	Funkcja Systemu	Poziomy krytyczności		
		C1	C2	C3
System Dynamicznej Informacji Przystankowej (DIP)	Komunikacja z urządzeniami KPP2	tak		
	Wymiana danych	tak		
	Zarządzanie podsystemem	tak		
	Zarządzanie przystankami	tak		
	Zarządzanie rozkładem jazdy	tak		
	Komunikacja z tablicami DIP	tak		
Szyna Danych (ESB)	Przepływ danych	tak		
System NTP/GIS	Prezentacja i zarządzanie obiektami			tak
	Prezentacja zgłoszeń			tak
	Zarządzanie transportem publicznym			tak
	Zarządzanie zdarzeniami			tak
HelpDesk RZb	Automatyczna rejestracja zgłoszeń		tak	
	Zarządzanie FAQ			tak

	Zarządzanie zgłoszeniami		tak	
System Monitorowania Urządzeń (PMU)	Zarządzanie awariami		tak	
	Zarządzanie urządzeniami			tak
PRUCH	Rejestrowanie danych pomiarowych		tak	
	Definiowanie i publikowanie treści na VMS			tak
	Podgląd stanu pracy tablic bieżący i archiwalny			tak
TIP	Definiowanie i publikowanie treści na tablicach TIP			tak
	Podgląd stanu pracy tablic bieżący i archiwalny			tak
System Raportowy (BI)	Definiowanie raportów			tak
	Modelowanie danych			tak
	Użytkowanie podsystemu raportów			tak
	Zarządzanie podsystemem raportowym			tak
System Wideonadzoru	Zarządzanie bieżącymi i archiwalnymi danymi		tak	
	Zarządzanie zdarzeniami		tak	
Repozytoria danych	Dostępność bazy bieżącej	tak		
	Dostępność bazy archiwalnej		tak	
Konsultacje techniczno-merytoryczne	Udzielanie konsultacji techniczno-merytorycznej			tak

4.15. Wykonawca, 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 każdorazowej aktualizacji tego wykazu w ciągu 7 dni od chwili zaistnienia zmiany;
- przedłożenia Zamawiającemu w terminie 10 dni od daty zawarcia umowy oświadczenia producentów Aplikacji o udzieleniu Wykonawcy uprawnień niezbędnych do realizowania przedmiotu umowy. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Wykonawca jest jednocześnie producentem Aplikacji, dla której świadczy usługę.

4.16. Bieg terminu czasu naprawy ulega zawieszeniu w sytuacji braku możliwości zdalnego dostępu do Systemu za pośrednictwem łącz transmisji danych z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.

4.17. 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 diagnozie Incydentu. Dotyczy to aktualizacji oprogramowania narzędziowego, którego utrzymanie nie wchodzi w zakres Usługi. W takim wypadku Wykonawca ma prawo zażądać aktualizacji oprogramowania narzędziowego, o ile dowiedzie powiązania wskazanych znanych błędów w oprogramowaniu narzędziowym ze zgłoszonym Incydentem.

4.18. 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.

4.19. W przypadku konieczności wykonania przez Zamawiającego dodatkowych kopii zapasowych, o których mowa w 4.18., czasy 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 niemożnością 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.

4.20. Zamawiający nie zastrzega obowiązku osobistego wykonania kluczowych części niniejszego zamówienia.

4.21. Zamawiający zapewnia na okres realizacji Umowy pakiet wsparcia producentów oprogramowania standartowego zapewniającego wsparcie techniczne.

4.22. Zamawiający zezwala przekazywać informacje objęte klauzulą poufności podwykonawcom uczestniczącym w realizacji umowy jedynie w zakresie określonym w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w § 13 ust. 1 Projektu umowy.

-- WZÓR --

Raport z wykonanych czynności w zakresie serwisu Aplikacji ITS – mm.yyyy

1. Lista czynności:

Lp	Numer zgłoszenia	Temat zgłoszenia	Osoba zgłaszająca	Aplikacja	Usługa Aplikacji	Poziom krytyczności C1/C2/C3	Data i godzina zgłoszenia	Data i godzina zakończenia	Przekroczenie SLA [tak/nie]	Przekroczenie SLA [godziny]	Treść zgłoszenia	Rozwiązanie
1.												
2.												
3.												
4.												
5.												

Wykonawca:

Potwierdza się poprawne wykonanie usługi.

Zamawiający:

.....

.....