

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiot zamówienia obejmuje usługę świadczenia serwisu pogwarancyjnego oraz wsparcia techniczno-merytorycznego dla Aplikacji HelpDesk i PMU Systemu 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 - HelpDesk ITS i systemu monitorowania urządzeń PMU.
  - 2.2. diagnozę i rozwiązywanie incydentów w Aplikacjach HelpDesk i PMU ITS lub ich konfiguracji;
  - 2.3. wytwarzanie, dostarczanie i instalację poprawek Aplikacjach HelpDesk i PMU ITS;
  - 2.4. udzielanie Zamawiającemu wskazówek technicznych pozwalających na usunięcie Incydentu Aplikacji HelpDesk i PMU ITS siłami własnymi Zamawiającego;Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania zakresu usług zgodnie z deklaracjami SLA określonymi w p. 4.13 dla poziomów krytyczności poszczególnych Aplikacji określonymi w p. 4.14.

3. Czas trwania zamówienia: **6 miesięcy od daty zawarcia umowy.**

#### 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, System Monitorowania Urządzeń PMU.

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

4.3. Zamawiający zapewni zdalny dostęp do Aplikacji HelpDesk i PMU 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:

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>System ITS</b>                                          | 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. |
| <b>Aplikacje Helpdesk i PMU ITS jako część Systemu ITS</b> | Dwa z 9 programów komputerowych tworzących kompleksowe rozwiązanie informatyczne wchodzące w skład Systemu ITS: <ol style="list-style-type: none"><li>1. HelpDesk RZb – <i>prod. Wasko S.A.</i>;</li><li>2. System Monitorowania Urządzeń (PMU) – <i>prod. Wasko S.A.</i></li></ol>                                                     |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | <p>Ponadto w zakres Systemu ITS wchodzi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Repozytoria danych – prod. Wasko S.A.;</li> <li>4. System Raportowy (BI) – prod. Wasko S.A.;</li> <li>5. System informacji parkingowej (InfoPark) + System tablic VMS prowadzenia ruchu trasami alternatywnymi PRUCH – prod. Trax Elektronik A. Moryc, M. Tomecki, L. Turczyński Sp. J.</li> <li>6. System Wideonadзору (M3S) – prod. Polixel Sp. z o.o.</li> <li>7. Szyna danych ESB – prod. Wasko S.A. (obecnie w rozbudowie)</li> <li>8. System NTP/GIS – prod. Wasko S.A. (obecnie w rozbudowie)</li> <li>9. System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej (DIP) – prod.: Zakład Elektroniczny SiMS Sp. z o.o. Sp. K. (obecnie w rozbudowie).</li> </ol> |
| <b>Usługa</b>                     | Przedmiot Umowy, tj. usługa świadczenia serwisu pogwarancyjnego oraz wsparcia techniczno-merytorycznego dla Aplikacji HelpDesk i PMU ITS we Wrocławiu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Awaria</b>                     | Nieplanowana niedostępność lub ograniczenie wymienionych w cz. III pkt 4.14 Aplikacji ITS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Incydent</b>                   | Awaria lub zagrożenie Awarią.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Zgłoszenie</b>                 | Powiadomienie Wykonawcy o Incydencie telefonicznie, pocztą elektroniczną lub poprzez elektroniczny system zgłoszeniowy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Czas reakcji</b>               | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Czas naprawy (rozwiązania)</b> | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Rozwiązanie końcowe</b>        | Przywrócenie funkcjonalności Aplikacji HelpDesk i PMU 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Zamknięcie Zgłoszenia</b> | „Potwierdzenie skuteczności rozwiązania końcowego” oznacza zamknięcie Zgłoszenia w systemie zgłoszeniowym.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Obejście problemu</b>     | 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. |
| <b>VPN</b>                   | (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:

4.6.1. Dla Aplikacji HelpDesk i PMU ITS: usługa realizowana będzie przez Wykonawcę w dni robocze w godzinach od 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup>;

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 HelpDesk i PMU 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 HelpDesk i PMU musi odbywać się zgodnie z procedurą aktualizacji Aplikacji w wersji aktualnie obowiązującej w Centrum Zarządzania Ruchem i Transportem Publicznym.

4.12. Krytyczność Aplikacji HelpDesk i PMU ITS jest rozłożona na 2 poziomy krytyczności (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 |
|---------------------|--------------|--------------|-----------------------|
| C2                  | 4 h          | 24 h*        | zgodnie z pkt 4.6     |
| C3                  | 8 h          | 40 h*        |                       |

\* chyba że Wykonawca zaoferował w ofercie czas krótszy.

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

| Aplikacja                           | Funkcja Systemu                                 | Poziomy krytyczności |     |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------|-----|
|                                     |                                                 | C2                   | C3  |
| HelpDesk RZb                        | Automatyczna rejestracja zgłoszeń               | tak                  |     |
|                                     | Zarządzanie FAQ                                 |                      | tak |
|                                     | Zarządzanie zgłoszeniami                        | tak                  |     |
| System Monitorowania Urządzeń (PMU) | Zarządzanie awariami                            | tak                  |     |
|                                     | Zarządzanie urządzeniami                        |                      | 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.

**Informacja o wykluczeniu z postępowania na podstawie ustawy z dnia 13 kwietnia 2022r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspierania agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego**

W związku z wejściem w życie z dniem 16 kwietnia 2022r. ustawy z dnia 13 kwietnia 2022r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. poz.835), z mocy prawa wprowadzone zostały dodatkowe – obligatoryjne podstawy wykluczenia z postępowania. Zgodnie z art. 7 w/w ustawy, z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu prowadzonego na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019r. – Prawo zamówień publicznych wyklucza się:

- 1) Wykonawcę oraz uczestnika konkursu wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3;
- 2) Wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022r. poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt3;
- 3) Wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021r. poz. 217, 2105 i 2106) jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3.

21.06.2022

GŁÓWNY SPECJALISTA

  
Błażej Trzciniowicz

-- 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:

.....

.....