

Załącznik nr 1 – Zakres usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz zakres usług Wsparcia technicznego

Zakres Usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego

§ 1

1. Zakres świadczenia usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego – serwisem będzie objęty System oraz Oprogramowanie Narzędziowe w całej swojej funkcjonalności oraz usługi Modyfikacji Systemu, zrealizowane zgodnie z zapisami Umowy. Utrzymaniem i Serwisem Gwarancyjnym będą objęte składniki Systemu zainstalowane na przeznaczonych pod System serwerach.
2. Okres świadczenia usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego to dla Systemu i Modyfikacji Systemu 36 miesięcy od dnia podpisania Umowy.

Utrzymanie Systemu

§2

Wykonawca w Okresie Gwarancyjnym zobowiązany jest do monitoringu pracy Systemu i realizację zadań administracyjnych w celu zapewnienia ciągłości działania Systemu.

Serwis Gwarancyjny Systemu

§ 3

1. Zgłoszenie Awarii/Usterki/Incydentu Systemu Zgłaszający dokonują przez System HelpDesk. Treść zgłoszenia musi zawierać, zgodnie z Formularzem Zgłoszenia, co najmniej następujące informacje:
 - 1) data zgłoszenia;
 - 2) kategoria zgłoszenia (Awaria Krytyczna, Awaria Niekrytyczna, Usterka, Incydent);
 - 3) dane osoby zgłaszającej i kontaktowej (imię nazwisko, adres e-mail, nr telefonu);
 - 4) opis zgłaszanego problemu;
 - 5) uzasadnienie kategorii zgłoszenia w przypadku Awarii Krytycznej.
2. Usługi Serwisu Gwarancyjnego realizowane będą z zachowaniem następujących parametrów:
 - 1) Okres Dostępności Serwisu – w Dni robocze Zamawiającego w godz. 8.00-16.00;
 - 2) Czas Reakcji Serwisu:
 - a) dla Awarii Krytycznych/Incydentu – 4 godziny od zgłoszenia Awarii/Incydentu,
 - b) dla Awarii Niekrytycznych – 24 godziny od zgłoszenia Awarii,
 - c) dla Usterek – 2 Dni robocze od Zgłoszenia Usterki;
 - 3) Czas Przywrócenia Funkcjonalności – 1 Dzień roboczy od zgłoszenia Awarii/Incydentu;
 - 4) Czas Przywrócenia Stanu Sprzed Awarii realizowany dla awarii spowodowanych błędnym działaniem oprogramowania – tj. zainstalowanie i przetestowanie na środowisku produkcyjnym Zamawiającego nowej stabilnej wersji – 5 dni od zgłoszenia Awarii;
 - 5) Czas przywrócenia stanu Sprzed Usterki – 30 dni Roboczych;
 - 6) Czas rozpatrzenia Reklamacji zgłoszenia serwisowego – w ciągu 7 Dni roboczych od zgłoszenia Reklamacji;
 - 7) Zgłoszenia serwisowe dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze Zamawiającego po godzinie 16:00 traktowane będą jako przyjęte o godz. 8:00 następnego Dnia roboczego.
3. Wykonawca może wnosić do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu, o którym mowa w ust. 2 pkt. 4, pkt. 5 i pkt. 6. Wniosek taki, wraz z podaniem

Załącznik nr 1 – Zakres usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz zakres usług Wsparcia technicznego

przyczyny i ostatecznego terminu realizacji musi być kierowany do Zamawiającego poprzez HelpDesk w zgłoszeniu, którego dotyczy wniosek i wymaga akceptacji Zamawiającego. Do momentu akceptacji wniosku, czas na obsługę zgłoszenia nie jest wstrzymany. Zamawiający nie ma obowiązku akceptacji wniosku Wykonawcy.

4. Usuwanie Awarii/Usterki/Incydentu odbywać się będzie zdalnie poprzez szyfrowane połączenia telekomunikacyjne lub lokalnie w miejscu wystąpienia Awarii/Usterki/Incydentu wg uznania Wykonawcy.
5. Wykonawca może wstrzymać bieg zgłoszenia (zmiana statusu w systemie HelpDesk „czeka na odpowiedź”) tylko w przypadku:
 - 1) oczekiwania na odpowiedź od zgłaszającego w sytuacji, gdy treść zgłoszenia jest niewystarczająca do analizy i usunięcia Awarii/Incydentu/Usterki (wymagany jest dodatkowy kontakt przez HelpDesk ze zgłaszającym lub osobą kontaktową) i tylko do czasu udzielenia przez Zamawiającego dodatkowych informacji niezbędnych do analizy Zgłoszenia; z tym zastrzeżeniem, że Wykonawca nie może wstrzymać biegu Zgłoszenia w sytuacji, gdy informacje żądane od zgłaszającego może on uzyskać samodzielnie z Systemu;
 - 2) gdy do usunięcia problemu potrzebne są dodatkowe, ponadstandardowe dostępy, Wykonawca w zgłoszeniu dotyczącym danego problemu wskazuje, dla jakich osób i jakich zasobów Zamawiający powinien nadać dostęp. Wykonawca nie może wstrzymać biegu Zgłoszenia, jeżeli którykolwiek z serwisantów Wykonawcy ma stosowny dostęp;
 - 3) oczekiwania na zgodę Zamawiającego na wgranie poprawki (przed instalacją poprawki Wykonawca wykona wszystkie czynności po swojej stronie i poinformuje Zamawiającego o niezbędnych czynnościach, które muszą być przez niego podjęte oraz czy wgranie zmiany spowoduje przerwę w działaniu Systemu).

Korespondencja i wszelkie wyjaśnienia odbywają się w systemie HelpDesk.

6. Po rozwiązaniu zgłoszenia Awarii/Usterki/Incydentu Wykonawca z poziomu zgłoszenia w aplikacji HelpDesk:
 - 1) uzupełnia wpis dotyczący sposobu rozwiązania zgłoszenia w zakładce „Rozwiązanie” co najmniej o następującą treść: opis zrealizowanych prac w ramach zgłoszenia:
 - a) opis zmian wykonanych w ramach zgłoszenia,
 - b) opis wpływu na obsługę procesu,
 - c) opis wpływu rozwiązania na integrację i moduły powiązane,
 - d) opis wprowadzonych zmian w konfiguracji,
 - e) zlecone prace Zamawiającemu w ramach rozwiązania,
 - f) informację, czy realizacja zgłoszenia wymaga zmiany w Dokumentacji, jeśli tak: uzupełnienie i przekazanie Zamawiającemu Dokumentacji następuje nie później niż w ciągu 14 dni dla procesów nie wprowadzających zmian w czynnościach związanych z administrowaniem systemu wymaganych po stronie Zamawiającego oraz niezwłocznie w przypadku zmian, które mogą wpływać na czynności administracyjne wykonywane przez Zamawiającego. W przypadku wątpliwości strony mogą ustalić termin dostarczenia dokumentacji, jednak na Wykonawcy ciąży obowiązek weryfikacji, czy wprowadzone w ramach naprawy zmiany implikują zmiany w zakresie dokumentacji będącej podstawą do czynności administracyjnych (takich jak: backup, monitoring), które powinny zostać zgłoszone Zamawiającemu niezwłocznie,
 - g) informację o rozwiązaniu tymczasowym pozwalającym na realizację procesu,

Załącznik nr 1 – Zakres usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz zakres usług Wsparcia technicznego

- h) wpisanie czasu pracy poświęconego na obsługę zgłoszenia;
- 2) zmienia status Zgłoszenia na „Rozwiązane”.
- 7. Po trzech Dniach roboczych od ustawienia statusu Zgłoszenia na „Rozwiązane” jest ono automatycznie zamykane w aplikacji HelpDesk.
- 8. Zamawiający weryfikuje rozwiązanie i po negatywnej weryfikacji może wysłać z poziomu zgłoszenia HelpDesk do Wykonawcy Reklamację.
- 9. W przypadku, gdy Zgłoszenia Awarii Krytycznej, Awarii Niekrytycznej, Usterki lub Incydentu Bezpieczeństwa, będą w ocenie Wykonawcy zgłoszeniami Modyfikacji, Wykonawca notyfikuje tę okoliczność Zamawiającemu w danym zgłoszeniu wraz z krótkim uzasadnieniem i wyceną prac. Zamawiający zweryfikuje informacje przekazane przez Wykonawcę i w przypadku akceptacji uaktualni zgłoszenie, zmieniając na Modyfikację lub Wsparcie Techniczne lub zgłosi uwagi do wyjaśnień Wykonawcy. W przypadku niezgodności Strony będą dążyć do ustalenia wspólnego stanowiska. Ewentualny spór, co do rodzaju zgłoszenia nie zwalania Wykonawcy z obowiązku realizacji zgłoszenia.

Zapewnienie zgodności Systemu z przepisami prawa

§ 4

1. Wykonawca w Okresie Gwarancyjnym zapewni zgodność Systemu z przepisami prawa powszechnego, w tym szczególności:
 - 1) Ustawą z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1191 z późn. zm.);
 - 2) Ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz.1843);
 - 3) Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
 - 4) Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. 2017 poz. 2247);
 - 5) Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 roku poz. 848) w tym, z wszystkimi wytycznymi WCAG 2.1 zawartymi w załączniku do tej ustawy.
 - 6) przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie wymienionych ustaw.
2. W przypadku zmian i modyfikacji w Systemie, wynikających ze zmian w przepisach prawa powszechnego Wykonawca zmodyfikuje System w terminie przed ich wejściem w życie, pod warunkiem, iż zostaną opublikowane w oficjalnych dziennikach urzędowych co najmniej 30 Dni roboczych przed terminem ich wejścia w życie, a jeżeli warunek ten nie jest spełniony – najpóźniej w terminie 30 Dni roboczych od dnia ich opublikowania.
3. W przypadku zmiany aktów prawa miejscowego lub regulacji wewnętrznych Zamawiającego i związanej z tym konieczności zmiany w Systemie, Zamawiający będzie postępował zgodnie z Procedurą realizacji usługi Modyfikacji, określoną w § 7 Umowy.

Załącznik nr 1 – Zakres usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz zakres usług Wsparcia technicznego

Zakres usług Wsparcia technicznego oraz Procedura realizacji usługi Wsparcia technicznego

§ 5

1. Usługi Wsparcia technicznego świadczone przez Wykonawcę obejmować będą w szczególności:
 - 1) wsparcie w rozwiązywaniu problemów dotyczących funkcjonowania Systemu;
 - 2) wyjaśnianie użytkownikom kluczowym funkcji zawartych w systemie;
 - 3) w ramach zapewnienia ciągłości eksploatacji Systemu Wykonawca jest zobowiązany do:
 - a) udzielenia w ramach systemu HelpDesk Zamawiającego przez konsultantów Wykonawcy Administratorowi lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego, bieżących konsultacji w zakresie eksploatacji Systemu, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Systemu w zakresie dostępnych funkcjonalności,
 - b) pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie,
 - c) pomocy przy uruchomieniu systemu po Awarii nie wynikającej z winy Wykonawcy.
2. Zgłoszenie usługi Wsparcia technicznego pracownicy Zamawiającego, Centrum Usług Informatycznych dokonują za pośrednictwem aplikacji HelpDesk lub telefonicznie. Jeżeli zgłoszenie telefoniczne nie może zostać rozwiązane w czasie jednej rozmowy, Zamawiający wprowadzi zgłoszenie do aplikacji HelpDesk.
3. Treść Zgłoszenia musi zawierać, co najmniej następujące informacje:
 - 1) datę zgłoszenia;
 - 2) dane osoby kontaktowej (imię, nazwisko, nr telefonu, adres e-mail);
 - 3) element Systemu, którego dotyczy zgłoszenie;
 - 4) szczegółowy opis, zawierający informacje opisujące zagadnienie.
4. Wykonawca w ciągu 4 godzin po otrzymaniu Zgłoszenia status zgłoszenia na „w realizacji”, co jest równoznaczne z podjęciem zlecenia przez Wykonawcę.
5. Zgłoszenia dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze po godzinie 16:00 traktowane będą jako przyjęte o godz. 8:00 następnego dnia roboczego.
6. W przypadku utworzenia Zgłoszenia Wsparcia technicznego, którego zakres nie obejmuje usług wskazanych w ust. 1, Wykonawca może je odrzucić ustawiając status „Zgłoszenie odrzucone”.
7. Po zakończeniu usługi Wsparcia technicznego konsultant ze strony Wykonawcy z poziomu zgłoszenia w aplikacji HelpDesk:
 - 1) uzupełnia wpis dotyczący sposobu rozwiązania zgłoszenia w zakładce „Rozwiązanie” co najmniej o następującą treść:
 - a) imię i nazwisko osoby ze Strony Wykonawcy;
 - b) dzień i godzinę przeprowadzenia usługi Wsparcia technicznego;
 - c) opis rozwiązania – co dokładnie zostało zrobione i w jaki sposób został rozwiązany problem;
 - d) rzeczywisty czas świadczenia usługi Wsparcia technicznego przez Konsultanta Wykonawcy;
 - 2) zmienia status Zgłoszenia na „Rozwiązane”.
8. Po trzech Dniach roboczych od ustawienia statusu Zgłoszenia na „Rozwiązane” jest ono automatycznie zamykane w aplikacji HelpDesk.
9. Zamawiający weryfikuje rozwiązanie i po negatywnej weryfikacji może wysłać z poziomu zgłoszenia HelpDesk do Wykonawcy informację o odrzuceniu rozwiązania.

Załącznik nr 1 – Zakres usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz zakres usług Wsparcia technicznego

10. Wykonawca zrealizuje wszystkie usługi Wsparcia technicznego zgodnie z zakresem określonym w zgłoszeniach najpóźniej do dnia 22.12.2021 r.
11. Potwierdzeniem wykonania usługi Wsparcia technicznego będzie Protokół odbioru Serwisu Gwarancyjnego, podpisany przez Zamawiającego i Wykonawcę zgodnie z zapisami § 8 Umowy.

Warunki Serwisu Gwarancyjnego Oprogramowania Narzędziowego

§ 6

1. Oprogramowanie Narzędziowe jest objęte gwarancją w zakresie niezbędnym do prawidłowego i bezpiecznego działania Systemu przez cały okres trwania Serwisu Gwarancyjnego.
2. Wykonawca zobowiązany jest do zaktualizowania Oprogramowania Narzędziowego po opublikowaniu podatności na stronie cve.mitre.org, z wartością CVSS Scores (wersja 3.0 lub wyższa) opublikowaną na stronie nvd.nist.gov ≥ 7.0 . Wystąpienie podatności z wartością CVSS Scores (wersja 3.0 lub wyższa) ≥ 7.0 traktowane jest jak wystąpienie Awarii Krytycznej. Jeżeli dostawca Oprogramowania Narzędziowego, w terminie usunięcia Awarii Krytycznej, nie dostarczy aktualizacji to Wykonawca zobowiązany jest do wdrożenia innych zabezpieczeń uniemożliwiających wykorzystanie podatności.
3. Wykonawca zobowiązany jest do podniesienia wersji Oprogramowania Narzędziowego (w tym Moodle) do 6 miesięcy przed zakończeniem wsparcia producenta Oprogramowania Narzędziowego dla wdrożonej wersji Oprogramowania Narzędziowego, jednak nie rzadziej niż raz w roku.

Warunki dostosowania do WCAG 2.1

§ 7

1. System należy dostosować do wszystkich wytycznych WCAG 2.1 zawartymi w załączniku do Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych Dz.U. z 2019 roku poz. 848.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie standardów sieciowych i wytycznych dotyczących dostępności serwisów internetowych dla osób niepełnosprawnych, o których mowa w załączniku do Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych Dz.U. z 2019 roku poz. 848.
3. Wszelkie poprawki Systemu wynikające z jego niedostępności i niezgodności z załącznikiem do Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych Dz.U. z 2019 roku poz. 848 są traktowane jako Awaria niekrytyczna.
4. Wykonawca zobowiązuje się w terminie 30 dni od podpisania umowy do sporządzenia i udostępnienia w Systemie „Deklaracji dostępności” zgodnie ze strukturą dokumentu opisaną na stronie <https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/warunki-techniczne-publicacji-oraz-struktura-dokumentu-elektronicznego-deklaracji-dostepnosci>.