

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA
WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG WSPARCIA TECHNICZNEGO
w odniesieniu do sprzętu i oprogramowania systemu ASG-EUPOS

I. Przedmiot zamówienia

1. Określenia

Pojęcie/Skrót	Opis
Administrator	Pracownik centrum zarządzającego ASG-EUPOS
Centrum zarządzające ASG-EUPOS	Pomieszczenia, sprzęt teleinformatyczny i oprogramowanie mieszczące się w Warszawie przy ul. Olbrachta 94B (CZWawa) oraz w Katowicach przy ul. Granicznej 29B (CZKato), wykorzystywane na potrzeby systemu ASG-EUPOS
Czas reakcji	Czas w godzinach lub dniach, liczony od momentu pozyskania przez Wykonawcę informacji o zdarzeniu do powiadomienia Zamawiającego o sposobie i terminie rozwiązania zdarzenia
Godzina	Okres trwający godzinę zegarową poświęcony przez Wykonawcę na rozwiązanie zdarzenia
Godziny pracy	Od 8:00 do 15:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, przy czym sobota jest traktowana jako dzień wolny od pracy
GUGiK	Główny Urząd Geodezji i Kartografii.
Oprogramowanie ASG-EUPOS	Oprogramowanie znajdujące się w CZWawa i CZKato oraz na stacjach referencyjnych systemu ASG-EUPOS
Praca zdalna	Wykonywanie usług informatycznych spoza centrum zarządzającego ASG-EUPOS
Sprzęt teleinformatyczny ASG-EUPOS	Sprzęt teleinformatyczny znajdujący się w CZWawa i CZKato oraz na stacjach referencyjnych systemu ASG-EUPOS
Upoważniony pracownik Zamawiającego	Pracownik pełniący bezpośredni nadzór na funkcjonowaniem centrum zarządzającego ASG-EUPOS
Usługi informatyczne	Czynności wykonywane przez Wykonawcę na potrzeby systemu ASG-EUPOS, których przedmiot i sposób wykonania zostały opisane w SOPZ.
Wykonawca	Podmiot świadczący usługi wsparcia informatycznego
Zamawiający	Główny Urząd Geodezji i Kartografii
Zdarzenie	Awaria lub usterka urządzeń lub oprogramowania, nieplanowana przerwa lub obniżenie jakości usług systemu ASG-EUPOS
Zdarzenie krytyczne	Zdarzenie uniemożliwiające korzystanie z jednej lub wszystkich usług systemu ASG-EUPOS

2. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez osoby fizyczne usług informatycznych na potrzeby teleinformatycznego systemu ASG-EUPOS. Świadczenie usług będzie polegało

na udzielaniu konsultacji telefonicznych oraz usług wsparcia technicznego przez okres 6 miesięcy w wymiarze: do 20 godz. miesięcznie konsultacji i do 20 godz. miesięcznie usług wsparcia technicznego, i polegać będzie w szczególności na:

- 1) diagnozowaniu zgłaszanych zdarzeń, w tym określanie ich źródła, skali i oddziaływania na funkcjonowanie systemu ASG-EUPOS;
 - 2) okresowym monitorowaniu stanu urządzeń i oprogramowania w CZKato i CZWawa i sporządzaniu wymaganych raportów;
 - 3) współdziałaniu z administratorami ASG-EUPOS oraz podmiotami wskazanymi przez Zamawiającego w rozwiązywaniu zdarzeń i wykonywaniu konfiguracji urządzeń i oprogramowania;
 - 4) samodzielnym rozwiązywaniu zdarzeń poprzez restarty lub rekonfigurację urządzeń i oprogramowania albo wymianę urządzeń i oprogramowania, po wcześniejszym uzgodnieniu z administratorami;
 - 5) przełączaniu, w przypadkach wystąpienia zdarzeń krytycznych, usług pomiędzy aktywnym i zapasowym centrum zarządzającym systemu ASG-EUPOS;
 - 6) udzielaniu administratorom konsultacji za pomocą telefonu lub poczty elektronicznej w zakresie konfiguracji, optymalizacji i funkcjonowania sprzętu informatycznego i oprogramowania
 - 7) przesłaniu miesięcznych raportów z wykonanych usług informatycznych.
3. Wykonawca jest zobowiązany świadczyć usługi informatyczne:
- 1) w godzinach pracy – poprzez konsultacje telefoniczne lub za pomocą poczty elektronicznej, w wymiarze do 1 godz. dziennie;
 - 2) poza godzinami pracy – zdalnie albo w CZKato (lub CZWawa), w wymiarze do 20 godz. miesięcznie.
4. Prośba o dostęp zdalny albo bezpośredni do CZKato (lub CZWawa) będzie przekazywana upoważnionemu pracownikowi Zamawiającego pocztą elektroniczną z podaniem rodzaju dostępu, zakresu planowanych prac oraz niezbędnego czasu dostępu.

II. Obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca zapewni techniczną możliwość przyjęcia zgłoszenia zdarzenia przez całą dobę. Zgłaszanie zdarzenia może odbywać się pocztą elektroniczną, przy czym zgłoszenie musi zawierać w szczególności: opis zdarzenia oraz w miarę możliwości okoliczności jego wystąpienia.
2. Przyjęcie zgłoszenia zdarzenia będzie niezwłocznie potwierdzone przez Wykonawcę poprzez wysłanie informacji zwrotnej na podany adres poczty elektronicznej.
4. Wykonawca podejmie działania zdalne albo w CZKato (lub CZWawa) nie później niż:
 - w godzinach pracy – w ciągu 8 godzin od zgłoszenia zdarzenia,
 - poza godzinami pracy – w ciągu 24 godzin od zgłoszenia zdarzenia.
5. Wykonawca zobowiązany jest po każdej usłudze, z wyłączeniem konsultacji, przekazać Zamawiającemu na uzgodniony adres e-mail potwierdzenie rozwiązania zdarzenia, zawierające w szczególności: opis zdarzenia, sposób jego rozwiązania oraz datę;
6. W przypadkach, gdy wykonanie usługi wymagać będzie zmiany w konfiguracji systemu ASG-EUPOS Wykonawca przekaże administratorom odpowiednie zmiany do dokumentacji powykonawczej systemu.
7. W przypadku niemożności rozwiązania zdarzenia Wykonawca wskaże czynności, których wykonanie jest niezbędne do zminimalizowania skutków zaistniałego zdarzenia.

III. Obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp zdalny do infrastruktury teleinformatycznej, a w razie potrzeby także dostęp bezpośredni do CZKato (lub CZWawa), w zakresie niezbędnym do świadczenia usług informatycznych.
2. Zamawiający w okresie trwania usług informatycznych będzie informował Wykonawcę o zamiarze podłączenia dodatkowego sprzętu teleinformatycznego, instalacji dodatkowego oprogramowania lub wprowadzenia istotnych zmian konfiguracyjnych do sprzętu lub oprogramowania.

IV. Postanowienia końcowe

1. Urządzenia, z których będzie następowało połączenie zdalne Wykonawcy z systemem ASG-EUPOS muszą mieć zainstalowane oprogramowanie antywirusowe zaktualizowane zarówno pod względem wersji jak i bazy danych o zagrożeniach oraz muszą korzystać z szyfrowanego połączenia do sprzętu informatycznego ASG-EUPOS.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikłe z zaniechania lub niewłaściwego wykonania usług informatycznych oraz za szkody spowodowane nienależytym zabezpieczeniem sprzętu informatycznego i oprogramowania przed dostępem osób nieuprawnionych.
3. W przypadku, gdy dostęp do sprzętu informatycznego i oprogramowania ASG-EUPOS jest niedostępny z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, co utrudnia wykonanie usług informatycznych przez Wykonawcę, Wykonawca niezwłocznie powiadomi o zaistniałej przeszkodzie Zamawiającego i wykona usługi po ustaniu przyczyny ograniczającej dostęp, z zachowaniem terminów określonych w części II ust. 4.
4. Wykonawca zachowa w tajemnicy wszelkie dane autoryzacyjne (identyfikatory i hasła) służące do dostępu do systemu ASG-EUPOS, a także dane i raporty dotyczące funkcjonowania systemu ASG-EUPOS oraz dane o użytkownikach i administratorach systemu ASG-EUPOS oraz zastosuje wszelkie środki ostrożności, aby zapobiec ich ujawnieniu lub nieuprawnionemu wykorzystaniu.