

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA
WARUNKI ŚWIADCZENIA ASYSTY TECHNICZNEJ
dla oprogramowania zarządzającego systemem ASG-EUPOS

I. Przedmiot zamówienia

1. Określenia:
 - 1) **Centrum zarządzające ASG-EUPOS** (dalej CZ ASG-EUPOS) – infrastruktura teleinformatyczna i oprogramowanie mieszczące się w Warszawie przy ul. Olbrachta 94B (centrum główne) oraz w Katowicach przy ul. Granicznej 29 (centrum zapasowe) wykorzystywane do obliczeń, generowania i kontroli danych korekcyjnych oraz zarządzania i obsługi użytkowników systemu ASG-EUPOS;
 - 2) **Oprogramowanie zarządzające** – oprogramowanie zainstalowane w CZ ASG-EUPOS służące do realizacji połączeń ze stacjami referencyjnymi, analizy, konwersji i zapisu danych obserwacyjnych GNSS, oraz innych danych niezbędnych do obliczeń na potrzeby serwisów systemu ASG-EUPOS. Obecnie funkcję oprogramowania zarządzającego pełni oprogramowanie Trimble Pivot Platform w wersji 4.3.2 (dalej Trimble Pivot), oprogramowanie Automatic Post Processing Software (dalej APPS) oraz dodatkowe oprogramowanie do pobierania obserwacji z odbiorników Leica GR30 oraz generator raportów w j.polskim z modułu Trimble Online Processing.
 - 3) **Incydent krytyczny** - Usterka lub awaria uniemożliwiająca korzystanie z jednej lub wszystkich usług systemu ASG-EUPOS.
 - 4) **Wykonawca** – podmiot wykonujący usługę asysty technicznej;
 - 5) **Zamawiający** – Główny Urząd Geodezji i Kartografii zlecający usługę asysty technicznej.
2. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi asysty technicznej dla oprogramowania Trimble Pivot zarządzającego usługami systemu ASG-EUPOS. Usługa asysty technicznej świadczona będzie przez okres 12 miesięcy i polegać będzie w szczególności na:
 - 1) usuwaniu usterek technicznych w działaniu oprogramowania zarządzającego;
 - 2) udziale specjalistów Wykonawcy w rozwiązywaniu problemów w zakresie działania oprogramowania zarządzającego zgłaszanych przez Zamawiającego oraz współdziałaniu z pracownikami Zamawiającego w diagnozowaniu przyczyny usterek;
 - 3) udzielaniu konsultacji telefonicznych oraz za pomocą poczty elektronicznej ze specjalistami Wykonawcy oraz producenta oprogramowania zarządzającego w zakresie konfiguracji, optymalizacji i funkcjonowania oprogramowania zarządzającego;
 - 4) dostarczaniu Zamawiającemu w okresie świadczenia usługi asysty technicznej oraz instalacji, na koszt Wykonawcy, aktualizacji do najnowszych wersji oprogramowania zarządzającego, jeżeli będą oferowane przez producenta oprogramowania zarządzającego;
 - 5) udziale specjalistów Wykonawcy w pracach związanych z migracją oprogramowania zarządzającego i bazy danych na nowe serwery Zamawiającego, a także optymalizacji pracy posiadanych serwerów i skryptów przełączających usługi pomiędzy centrami ASG-EUPOS.
3. Usługi wymienione w pkt 2 Wykonawca jest zobowiązany świadczyć przez cały okres trwania asysty technicznej, bez przerw, z wyłączeniem sytuacji, gdy ich świadczenie jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, w szczególności:

- 1) brak dostępu do niezbędnej infrastruktury teleinformatycznej systemu ASG-EUPOS;
 - 2) eksploatacja oprogramowania zarządzającego niezgodnie z zasadami podanymi w dokumentacji technicznej.
4. Asysta techniczna może być wykonywana poprzez zdalny dostęp do CZ ASG-EUPOS lub poprzez pracę bezpośrednią w CZ ASG-EUPOS. Prośba o dostęp zdalny lub bezpośredni do CZ ASG-EUPOS będzie przekazywana upoważnionym pracownikom Zamawiającego pocztą elektroniczną z podaniem danych osoby, której ma być zapewniony dostęp, zakresu dostępu, zakresu planowanych prac oraz niezbędnego czasu dostępu.
 5. Urządzenia, z których następuje połączenie zdalne muszą mieć zainstalowane oprogramowanie antywirusowe zaktualizowane zarówno pod względem wersji jak i bazy danych o zagrożeniach oraz muszą korzystać z szyfrowanego połączenia do serwerów ASG-EUPOS.

II. Obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca musi zapewnić techniczną możliwość przyjęcia zgłoszenia usterki, awarii lub problemu dotyczącego oprogramowania zarządzającego przez całą dobę. Zgłaszanie usterki, awarii lub problemu może odbywać się faksem lub mailem, przy czym zgłoszenie musi zawierać w szczególności opis usterki, awarii lub problemu oraz w miarę możliwości okoliczności jej wystąpienia.
2. Przyjęcie zgłoszenia będzie niezwłocznie potwierdzone przez Wykonawcę poprzez wysłanie informacji zwrotnej na podany adres poczty elektronicznej lub numer faksu.
3. Wykonawca zapewni pracownikom Zamawiającego możliwość konsultacji ze specjalistami Wykonawcy lub producenta oprogramowania zarządzającego w zakresie konfiguracji i funkcjonowania oprogramowania zarządzającego:
 - telefonicznych w dni robocze w godz. 8:00-16:00,
 - za pomocą poczty elektronicznej we wszystkie dni w godz. 8:00-20:00.
4. Wykonawca podejmie działania w zakresie asysty technicznej:
 - w dni robocze – w czasie wynikającym z treści złożonej oferty, jednak nie później niż w ciągu 4 godzin od zgłoszenia awarii lub problemu,
 - w pozostałe dni – nie później niż w ciągu 12 godzin od zgłoszenia usterki, awarii lub problemu, nie później jednak niż o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego.
4. Wykonawca zobowiązuje się usunąć usterkę, awarię lub problem w działaniu oprogramowania zarządzającego w ciągu 2 dni roboczych od ich zgłoszenia, a w przypadku niemożności ich usunięcia Wykonawca dostarczy nowe oprogramowanie zarządzające pozbawione wad.
5. Wykonawca zobowiązany jest po każdej interwencji przekazywać Zamawiającemu (na uzgodniony adres e-mail lub nr faksu) potwierdzenie usunięcia zgłoszonej usterki, awarii lub problemu. Potwierdzenie musi zawierać w szczególności: opis usterki, awarii lub problemu, sposób jej usunięcia oraz datę usunięcia awarii;
6. W przypadkach, gdy instalacja aktualizacji oprogramowania powodować będzie zmiany w konfiguracji systemu Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym wprowadzi odpowiednie zmiany do dokumentacji powykonawczej systemu.

III. Obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający umożliwi przedstawicielom Wykonawcy dostęp zdalny do infrastruktury teleinformatycznej, a w razie potrzeby także dostęp bezpośredni do pomieszczeń, w których znajduje się infrastruktura teleinformatyczna, w zakresie niezbędnym do świadczenia asysty technicznej.

2. Zamawiający w okresie trwania usługi asysty technicznej będzie informował Wykonawcę o zamiarze podłączenia dodatkowego sprzętu teleinformatycznego, instalacji dodatkowego oprogramowania lub wprowadzenia istotnych zmian konfiguracyjnych do oprogramowania zarządzającego, przy czym:
 - 1) Wykonawca w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia przekaże Zamawiającemu zgodę na proponowane zmiany lub zawiadomienie o braku zgody z podaniem przyczyn wraz z ich uzasadnieniem;
 - 2) uzgodnione: podłączenie sprzętu, instalacja oprogramowania lub zmiana konfiguracji oprogramowania zarządzającego nie będą powodowały zmiany warunków Umowy.

IV. Postanowienia końcowe

1. Wykonawca zachowa w tajemnicy wszelkie dane autoryzacyjne (identyfikatory i hasła) służące do dostępu do CZ 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.
2. W ciągu całego okresu Wsparcia technicznego Wykonawca nie później niż w ciągu 1 miesiąca od udostępnienia przez producenta oprogramowania nowej wersji oprogramowania zarządzającego poinformuje Zamawiającego o dostępności nowej wersji oprogramowania zarządzającego wraz z wykazem wprowadzonych zmian (dokument *Release Notes*). W przypadku nie dotrzymania terminu 1 miesiąca okres asysty technicznej wydłuża się o czas jaki upłynął od dnia udostępnienia informacji przez producenta oprogramowania do dnia powiadomienia Zamawiającego przez Wykonawcę.
3. Zamawiający poinformuje Wykonawcę o swojej decyzji odnośnie aktualizacji stosowanego oprogramowania zarządzającego terminie 14 dni od powiadomienia, o którym mowa w pkt. 11.
4. W przypadku podjęcia przez Zamawiającego decyzji o instalacji aktualizacji oprogramowania zarządzającego Wykonawca dostarczy nieodpłatnie na nośniku wersję instalacyjną aktualizacji lub udostępni ją Zamawiającemu w zasobie sieciowym. Jednocześnie z instalacją aktualizacji oprogramowania zarządzającego Wykonawca dostarczy nieodpłatnie aktualizacje kluczy sprzętowych niezbędnych do autoryzacji nowszej wersji oprogramowania.