|  |
| --- |
| Główny Urząd Geodezji i Kartografii |
| Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia |
| Asysta techniczna i konserwacja systemów informatycznych GUGiK. |

Spis treści

[1. Słownik 3](#_Toc57370504)

[2. Przedmiot Zamówienia 4](#_Toc57370505)

[3. Zasady świadczenia usługi ATiK 5](#_Toc57370506)

[4. Odbiór Przedmiotu Umowy 6](#_Toc57370507)

[5. Wymagania dotyczące dostarczanej dokumentacji 6](#_Toc57370508)

[6. Zobowiązania Wykonawcy 7](#_Toc57370509)

[7. Zobowiązania Zamawiającego 7](#_Toc57370510)

[8. Załączniki 7](#_Toc57370511)

# Słownik

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojęcie/Skrót** | **Opis** |
| Dzień roboczy | 8 Godzin roboczych |
| Geoportal | Portal internetowy umożliwiający dostęp do informacji  przestrzennej poprzez usługi danych przestrzennych  udostępnianych w ramach infrastruktury informacji  przestrzennej różnych poziomów, np. europejskiego,  krajowego, branżowego. |
| Godzina robocza | Okres trwający godzinę zegarową w ramach Godzin pracy  Zamawiającego. |
| Godziny pracy Zamawiającego | Od 8.15 do 16.15, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem  dni ustawowo wolnych od pracy. |
| Okres rozliczeniowy | Miesięczny okres świadczenia usługi kończący się z upływem dnia który nazwą lub datą odpowiada początkowemu dniowi terminu, a gdyby takiego dnia w ostatnim miesiącu nie było - w ostatnim dniu tego miesiąca. |
| SIG | Systemy Informatyczne GUGiK - Zestaw metod, narzędzi i wytycznych dotyczących realizacji  Projektów w Głównym Urzędzie Geodezji i Kartografii. |
| SLA | Poziom świadczenia usług. |
| Umowa | Umowa pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą zawarta na realizację Przedmiotu Zamówienia opisanego w niniejszym dokumencie. |
| Wykonawca | Podmiot,  który  ubiega  się  o  wykonanie  zamówienia,  złoży ofertę  na  jego  wykonanie,  albo  zawrze  z  Zamawiającym Umowę w sprawie wykonania zamówienia. |
| Zamawiający | Główny Urząd Geodezji i Kartografii. |

# Przedmiot Zamówienia

Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie usług Asysty Technicznej i Konserwacji (ATiK), dla oprogramowania Geoportal, PZGiK oraz CAPAP w okresie od dnia zawarcia umowy przez okres 12 miesięcy wraz z prawem opcji dotyczącym możliwości przedłużenia okresu świadczenia usługi o maksymalnie 12 miesięcy.

1. Usługa ATiK w zakresie podstawowym obejmująca systemy GEOPORTAL, PZGiK oraz CAPAP polega na opiece nad produktami polegającej na udostępnianiu nowych wersji oprogramowania oraz usuwaniu zgłoszonych/wykrytych błędów.
2. W kontekście systemu GEOPORTAL przedmiotem zamówienia jest usługa ATiK w rozszerzonym zakresie obejmująca:
3. wykonanie operacji podnoszenia wersji Produktów w poszczególnych Systemach do nowej wersji z uwzględnieniem stabilności działania Systemów,
4. wsparcie w rekonfiguracji Produktów i systemów zbudowanych w oparciu o te produkty oraz wykonywanie optymalizacji środowiska Systemów,
5. dostosowanie wskazanego powyżej oprogramowania i zbudowanych na jego bazie systemów, do wymagań wynikających z przepisów prawa,
6. obsługę zgłoszeń Zamawiającego dotyczących sugestii rozwoju produktów poprzez wskazywanie w nich oczekiwanych nowych funkcji oraz zmian technologicznych w przyszłych wersjach produktów

W ramach ATiK rozszerzonego Wykonawca zapewni zespół realizujący ww. zadania w wymiarze nie mniejszym niż 25 roboczodni w miesiącu.

Wykaz oprogramowania wykorzystywanego w systemach których dotyczy usługa ATiK:

|  |  |
| --- | --- |
| **LICENCJA NA OPROGRAMOWANIE MODEL „PER CLIENT” W WARIANCIE „ENTERPRISE”** | |
| **Lp.** | **Nazwa Produktu Oprogramowania** |
| 1 | iMapClient |
| 2 | iMapServer |
| 3 | iMapCatalog |
| 4 | iMapESB |
| 5 | UserReg |
| 6 | iMapMobile |
| 7 | iMapLite |
| 8 | iMapBusiness |
| 9 | iMapCloud |

# Zasady świadczenia usługi ATiK

1. W ramach świadczenia usługi Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji oprogramowania w tym:
   1. Dostarczenie Zamawiającemu aktualnych wersji Oprogramowania w formie uzgodnionej z Zamawiającym – Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia (wraz z licencjami) i opisania zakresu wdrożenia wersji Oprogramowania obowiązującej w dniu podpisania Umowy, a także do dostarczenia (wraz z licencjami) i opisania zakresu wdrożenia nowych wersji Oprogramowania jeżeli pojawią się one w trakcie realizacji Umowy.
   2. Wraz z przekazaniem Oprogramowania Wykonawca przekaże Zamawiającemu wykaz zmian w Oprogramowaniu względem wersji, która jest aktualizowana.
   3. Dostarczanie poprawek i ostrzeżeń o zagrożeniach bezpieczeństwa w zakresie dostarczanym przez producenta Oprogramowania.
   4. Dostarczanie skryptów rozszerzających w zakresie dostarczanym przez producenta Oprogramowania.
   5. Zapewnienia opieki technicznej polegającej na obsłudze zgłoszeń, zgodnie z czasami reakcji opisanymi w rozdziale 6.

1. W kontekście usługi ATiK w wariancie rozszerzonym, Wykonawca dodatkowo zobowiązany jest do realizacji zadań opisanych w rozdziale 2 oraz:
2. Uwzględnienia sugestii zmian w oprogramowaniu systemu GEOPORTAL w ciągu 10 dni od daty przekazania zgłoszenia. Na każdą sugestie Wykonawca zobowiązany jest odpowiedzieć w czasie do 10 dni roboczych wskazując czy i w jakim czasie uwzględni sugestie rozwoju. Brak uwzględnienia musi zostać uzasadniony i udokumentowany.
3. Zapewnienia dedykowanego zespołu i realizacji ww. zadań w wymiarze nie mniejszym niż 25 roboczodni w miesiącu.
4. Komunikacja Zamawiający – Wykonawca w kontekście realizacji zadań wynikających z Przedmiotu Zamówienia, będzie się odbywała poprzez Zgłoszenia:
5. W celu klasyfikacji rodzajów zgłoszeń wprowadza się następujące pojęcia:

**Kategoria zgłoszenia A (sytuacja awaryjna)** – wystąpił problem/błąd, którego skutki spowodowały całkowite zatrzymanie oprogramowania;

**Kategoria zgłoszenia B** – wystąpił problem/błąd, stwarzający istotne ograniczenie w działaniu oprogramowania;

**Kategoria zgłoszenia C** – oznacza działanie oprogramowania w sposób niezgodny z dostarczoną dokumentacją lub sugestia co do zmian w kolejnych wersjach oprogramowania;

1. Zgłoszenia muszą być przyjmowane pod określonym adresem e–mail lub poprzez system ServiceDesk Zamawiającego w godzinach pracy Zamawiającego. Dla zgłoszeń obowiązywać będą następujące terminy realizacji usług:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategoria Zgłoszenie** | **Maksymalny czas obsługi zgłoszenia (rozwiązania zgłoszonego problemu/błędu)** |
| A | 2 dni robocze |
| B | 5 dni roboczych |
| C | 10 dni roboczych |

# Odbiór Przedmiotu Umowy

1. Podstawą odbioru usługi Asysty Technicznej i Konserwacji będzie Raport z ATiK, przekazywany w comiesięcznym cyklu.
2. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Raportu z ATiK w terminie 2 Dni Roboczych po zakończeniu miesięcznego okresu rozliczeniowego świadczenia usługi.
3. Raport z ATiK musi zawierać:
   1. Informacje o aktualnych i nowych wersjach oprogramowania objętego usługą.
   2. Informacje o zmianach w nowych wersjach oprogramowania względem obecnie wykorzystywanych, o ile w poprzednim okresie pojawiły się nowe wersje oprogramowania.
   3. Wykaz zgłoszeń dotyczących oprogramowania wraz ze statusem ich obsługi.

Dla ATiK zakresu rozszerzonego dodatkowo:

* 1. Wykaz zgłoszeń dotyczących rozwoju oprogramowania wraz z informacją o uwzględnieniu bądź odrzuceniu sugestii i uzasadnieniu decyzji.

1. Zamawiający dokona analizy Raportu z ATiK w terminie 5 Dni Roboczych i zgłosi uwagi. W przypadku braku uwag Zamawiający podpisze Protokół Odbioru Raportu z ATiK.
2. Odbiór przedmiotu umowy zostanie dokonany na podstawie:
   1. Protokołów Odbioru Raportów z ATiK z całego okresu trwania umowy.
   2. Dostarczonego certyfikatu producenta oprogramowania potwierdzającego udzielenie ATiK przez Wykonawcę dla oprogramowania objętego Umową w całym okresie trwania Umowy.
3. Odbiór przedmiotu umowy zostanie potwierdzony podpisaniem Protokołu Odbioru Przedmiotu Umowy

Wzory protokołów odbioru stanowią załączniki do Umowy.

# Wymagania dotyczące dostarczanej dokumentacji

Zamawiający wymaga, aby przekazywana przez Wykonawcę dokumentacja była w języku polskim, w formie elektronicznej.

# Zobowiązania Wykonawcy

1. Wykonanie Przedmiotu Zamówienia z najwyższą starannością, efektywnością oraz zgodnie z najlepszą praktyką i wiedzą zawodową.
2. Współpraca z Zamawiającym na każdym etapie wykonywania Przedmiotu Zamówienia.
3. Udzielenie Zamawiającemu każdorazowo pełnej informacji na temat stanu realizacji Przedmiotu Zamówienia.
4. Wykonawca powoła zespół uczestniczący w pracach tzw. trzeciej linii wsparcia serwisu technicznego do obsługi zgłoszeń dotyczących oprogramowania systemów objętych usługą Asysty Technicznej i Konserwacji.
5. Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania od producenta oprogramowania odpowiedzi na każdą sugestie zmiany/rozwoju, w zakresie jej uwzględnienia i terminu realizacji. W przypadku braku uwzględnienia sugestii, Zamawiający oczekuje uzasadnienia i udokumentowania decyzji producenta oprogramowania.

# Zobowiązania Zamawiającego

1. Udostępnienie dokumentów, materiałów, danych, dokumentacji i informacji będących w posiadaniu Zamawiającego, niezbędnych do realizacji Przedmiotu Zamówienia po podpisaniu Umowy.
2. Udzielanie Wykonawcy na bieżąco niezbędnych do realizacji Przedmiotu Zamówienia wyjaśnień oraz przekazywania niezbędnych informacji.
3. Zapewnienie, że dostarczone przez Zamawiającego informacje będą prawdziwe i kompletne.
4. Umożliwienie Wykonawcy dostępu do posiadanych przez Zamawiającego obiektów, sprzętu, oprogramowania oraz dokumentacji, niezbędnych do realizacji Przedmiotu Zamówienia, zgodnie z wewnętrznymi regulacjami Zamawiającego w zakresie bezpieczeństwa.

# Załączniki

Załącznik nr 1 – Wzór umowy