

Warunki serwisu i utrzymania systemów konsularnych

W ramach świadczenia Usługi Dodatkowej planowane jest Zamówienie usługi Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ.

Wymagania dla Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ:

1. W ramach świadczenia usługi dodatkowej Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ Wykonawca zobowiązany będzie świadczyć usługi na własnym środowisku utrzymaniowym. Przygotowana modyfikacja dla Systemów konsularnych przez Wykonawcę będzie przekazana Zamawiającemu. Zamawiający odpowiada za wdrożenie modyfikacji na środowisku produkcyjnym.
2. W szczególnych przypadkach Zamawiający na wniosek Wykonawcy udostępni Wykonawcy stanowisko pracy wyposażone w niezbędną infrastrukturę sprzętową i siecią wraz z niezbędnymi uprawnieniami administracyjnymi w siedzibie Biura Informatyki i Telekomunikacji Ministerstwa Spraw Zagranicznych (ul. Karmazynowa 1A, Warszawa) w celu realizacji usługi dodatkowej.
3. Usługi dodatkowe Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych w siedzibie Zamawiającego będą świadczone przez Wykonawcę w terminie ustalonym z Zamawiającym. Dopuszcza się pracę Wykonawcy w godzinach innych niż godziny otwarcia placówki, uwzględniając dni ustawowo wolne od pracy.
4. Przed udzieleniem Wykonawcy dostępu do środowiska produkcyjnego Zamawiającego, opisanego w punkcie 2, jeżeli będzie wiązał się on z dostępem do danych osobowych, koniecznym będzie podpisanie przez Wykonawcę umowy dotyczącej warunków przetwarzania danych osobowych.
5. Usługi dodatkowe Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ będą świadczone przez zespół konsultantów Wykonawcy o odpowiednich kompetencjach.
6. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do Systemów konsularnych na potrzeby zdobycia wiedzy niezbędnej do świadczenia usług Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ.
7. Usługa dodatkowa Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ będzie mogła być świadczona w trakcie realizacji całej Umowy, licząc od momentu podpisania Umowy do zakończenia realizacji Umowy. Okres świadczenia usługi oraz przeznaczona pula punktów funkcyjnych na jej realizację będzie podana na etapie Wezwania do przedstawienia Propozycji Modyfikacji.
8. Usługą dodatkową Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ będą objęte istniejące Systemy konsularne przed i po rozbudowie w ramach niniejszej Umowy.
9. W zakres Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ wchodzi:
 - a. utrzymywanie gotowości do reakcji na zgłoszone incydenty, ich klasyfikacja i rozwiązanie,
 - b. świadczenie wsparcia związanego z obsługą Systemów konsularnych,

- c. świadczenie wsparcia w zakresie bezpośredniej obsługi, konfiguracji, optymalizacji i administracji Systemów konsularnych,
- d. instalacja oprogramowania na środowisku testowym,
- e. świadczenie wsparcia w zakresie instalacji oprogramowania na środowisku produkcyjnym.

Przykładowe zgłoszenia serwisowe lub utrzymaniowe stanowią Załącznik nr 1.

10. Wykonawca zobowiązuje się do udostępniania Zamawiającemu systemu do zgłaszania usług serwisowych i utrzymaniowych, który będzie umożliwiał dokonanie zgłoszenia serwisowego, co najmniej o zawartości merytorycznej odpowiadającej informacjom zawartym na Wzorze maila zgłoszeniowego stanowiącym Załącznik nr 4 do Załącznika nr 7 do SOPZ obejmującego Warunki świadczenia gwarancji oraz ustalenia priorytetu zgłoszenia przez Zamawiającego zgodnie z zapisami w punkcie 12. System do zgłaszania usług serwisowych i utrzymaniowych powinien być dostępny dla upoważnionych użytkowników, rejestrowanych na podstawie adresu e-mail, w trybie 24h/7dni w tygodniu poprzez sieć internetową. Narzędzie powinno wspierać podstawowe funkcjonalności takie jak:

- przyjmowanie zgłoszeń błędów, incydentów, usterek, zgłoszeń serwisowych,
- kategoryzowanie incydentów, nadawanie im priorytetów i terminów realizacji,
- delegowanie zgłoszeń do odpowiednich osób,
- monitorowanie statusów zgłoszeń i śledzenie historii ich realizacji,
- raportowanie.

11. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji zgłoszenia serwisowego lub utrzymaniowego w jak najkrótszym czasie, przy czym maksymalne czasy stanowiące przedmiot reakcji serwisowej lub utrzymaniowej zostały przedstawione w punkcie 13.

12. Zamawiający przy zgłoszeniu serwisowym lub utrzymaniowym będzie ustalał jego priorytet, który wskazuje maksymalny czas realizacji usługi serwisowej lub utrzymaniowej:

Priorytet zgłoszenia serwisowego lub utrzymaniowego	Maksymalna ilość dni na realizację zgłoszenia serwisowego lub utrzymaniowego
Priorytet 1	1 dni robocze
Priorytet 2	3 dni roboczych
Priorytet 3	10 dni roboczych

13. W szczególnych przypadkach, za zgodą Zamawiającego realizacja zgłoszenia serwisowego i utrzymaniowego będzie mogła przekroczyć maksymalną ilość dni przedstawioną w punkcie 12. Decyzja o zmianie maksymalnej ilości dni na realizację

zgłoszenia serwisowego lub utrzymaniowego musi być poprzedzona uzasadnieniem przygotowanym przez Wykonawcę w czasie nieprzekraczającym czasu ustalonego dla priorytetu zgłoszenia. Liczba dni roboczych zostanie uzgodniona pomiędzy Stronami.

14. Szczegóły i sposób wykonywania prac przez Wykonawcę będą uzgadniane pomiędzy Stronami i opisane w Zamówieniu.
15. Usługi Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ muszą być świadczone zgodnie z procedurami i wytycznymi Zamawiającego.
16. Odbiór Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ zostanie przeprowadzony zgodnie z procedurą odbioru Modyfikacji zawartą w Załączniku nr 2 do SOPZ.

Przykładowe usługi Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ:

1. Analiza nieprawidłowości pojawiających się w komunikacji między systemami MSZ a systemami zewnętrznymi.

Zdiagnozowanie przyczyny wystąpienia problemu (infrastruktura sieciowa, właściwe certyfikaty, poprawność działania serwisów itp.). Zakłada się, że odpowiedź Wykonawcy zostanie przekazana w ciągu 1 dnia, w przypadku wystąpienia problemu na środowisku produkcyjnym.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 2 razy w miesiącu

2. Analiza nieprawidłowości zauważonych w komunikacji między systemami MSZ (Centrala, systemy na placówkach, CRKP, e-Konsulat).

Zdiagnozowanie przyczyny wystąpienia problemu. Zakłada się, że odpowiedź Wykonawcy zostanie przekazana w ciągu 1 dnia. Analiza może doprowadzić do zgłoszenia błędu lub naprawy serwisowej w ramach usługi dodatkowej.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 1 raz na 2 miesiące

3. Konsultacje techniczne/analityczne dotyczące możliwości realizacji przedstawionej koncepcji/potrzeby, przed uznaniem jej jako nowe wymaganie do realizacji. Zakłada się, że odpowiedź Wykonawcy zostanie przekazana w ciągu 1 tygodnia.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 1 raz na 3 miesiące

4. Tworzenie skryptów i/lub narzędzi dodatkowych wspierających procesy administrowania systemem.

Wykonanie skryptów i/lub wytworzenie narzędzi dodatkowych w przypadku braku odpowiednich raportów w systemie, których wdrożenie jest przewidziane dopiero za kilka miesięcy. Zakłada się, że czas reakcji Wykonawcy w przypadku raportów/skryptów wyniesie 3-5 dni, w przypadku przygotowania dodatkowych zewnętrznych narzędzi do 2 tygodni.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 1 raz w miesiącu

5. Analiza nadsyłanych proponowanych lub realizowanych zmian w systemach zewnętrznych i ich wpływu na działanie Systemów konsularnych.

W przeszłości pojawiały się informacje i zapytania, które często były związane wyłącznie z koniecznością wprowadzenia zmian słownikowych. Niejednokrotnie zdarzało się, że wymagały dostosowania oprogramowania. Zakłada się, że odpowiedź Wykonawcy zostanie przekazana w ciągu 1 tygodnia.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 1 raz na 3 miesiące

6. Analiza problemów wydajnościowych dotyczących baz danych. Zidentyfikowane problemy mogły doprowadzić do wstrzymania pracy lub ograniczenia dostępności

Systemów konsularnych. Zakłada się, że odpowiedź Wykonawcy zostanie przekazana w ciągu 1 dnia. Analiza może doprowadzić do zgłoszenia błędu lub naprawy serwisowej w ramach usługi dodatkowej.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 1 raz na 2 miesiące

7. Analiza problemów w ramach działań administracyjnych dotyczących baz danych i sprzętu: wymiana sprzętu, tworzenie nowej placówki, przenoszenie baz danych na nowy serwer, błędy montowania bazy w rozwiązaniach wirtualizacyjnych. Zakłada się, że odpowiedź Wykonawcy zostanie przekazana w ciągu 1 dnia, w przypadku wystąpienia problemu na środowisku produkcyjnym.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 1 raz na 2 miesiące

8. Konsultacje w ramach tematów rozwojowych, przykład: w przypadku chęci aktualizacji systemów operacyjnych na stacjach i serwerach i/lub silników baz danych do wyższej wersji. Zakłada się, że odpowiedź Wykonawcy zostanie przekazana w ciągu 1 dnia.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 1 raz na 6 miesięcy

9. Wsparcie w ramach przeprowadzenia aktualizacji systemów operacyjnych na stacjach i serwerach i/lub silnika baz danych do wyższej wersji. Termin przeprowadzenia aktualizacji do ustalenia z Zamawiającym. Zwykle nie jest to sprawa pilna, jakkolwiek samo zadanie może wymagać szybkiej realizacji, często w dni ustawowo wolne od pracy (konieczność zminimalizowania czasu trwania przerwy serwisowej). Powyższy temat będzie raczej dotyczył środowiska centralnego systemów konsularnych ze względu na poziom skomplikowania i wielkość baz danych.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 2 razy podczas trwania Umowy