Załącznik nr 1 do Umowy nr [●]

– Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę usług **wsparcia technicznego dla Administratorów systemu MS-WF (workflow)** w sposób określony w Umowie i załącznikach do Umowy.

Słownik

**Administrator systemu MS-WF (workflow)** - osoba wskazana przez Zamawiającego zajmująca się zarządzaniem systemem MS-WF (workflow) i odpowiadająca za jego sprawne działanie.

Awaria - stan systemu MS-WF (workflow) powodujący brak możliwości uruchomienia lub całkowite unieruchomienie systemu MS-WF (workflow) lub brak dostępu Odbiorcy usługi do systemu MS-WF (workflow) lub brak możliwości wykorzystania funkcjonalności systemu MS-WF (workflow) niezbędnych do realizacji procesów biznesowych, w tym powodujący utratę danych, uszkodzenie danych lub utratę ich spójności.

Błąd krytyczny - stan systemu MS-WF (workflow), w którym część systemu MS-WF (workflow) nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji lub według wymagań do funkcjonalności systemu MS-WF (workflow), mogący skutkować lub skutkujący uniemożliwieniem lub istotnym ograniczeniem wykorzystania systemu MS-WF (workflow) lub jego istotnej funkcjonalności do realizacji procesów biznesowych, w tym mogący powodować lub powodujący utratę danych, uszkodzenie danych lub utratę ich spójności. Jako Błąd krytyczny kwalifikowany będzie również błąd mogący powodować lub powodujący przełamanie zabezpieczeń związanych z poufnością, integralnością lub dostępnością systemu MS-WF (workflow), w tym danych.

Dokumentacja - to zbiór dokumentów opisujących działanie systemu MS-WF (workflow), w szczególności: Dokumentacja Użytkownika, Dokumentacja Administratora, Dokumentacja Techniczna, Dokumentacja Instalacji, Dokumentacja Analityczna, wytworzona przez Wykonawcę i dostarczona Zamawiającemu w ramach wykonania przedmiotu Umowy.

**Roboczogodzina** - jednostka obliczeniowa równa jednej godzinie przepracowanej przez jedną osobę, pojęcie stosowane zamiennie z osobogodziną.

**Zgłoszenie** - forma rejestracji w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym wykonywania przedmiotu Umowy, w tym zgłoszenie Błędu przez Zamawiającego oraz przekazywanie pomiędzy Stronami danych, informacji, materiałów lub dokumentów niezbędnych do realizacji Zgłoszenia.

1. Usługi świadczone w ramach **wsparcia technicznego dla Administratorów systemu MS-WF (workflow)** będą obejmowały następujące zadania:
2. Usuwanie przez Wykonawcę błędów systemu MS-WF (workflow) Zamawiającego oraz wszystkich jego komponentów (np. Apache, Tomcat).
3. Implementacja aktualizacji poprawek systemu MS-WF (workflow) i wszystkich jego komponentów oraz nowych wersji tego oprogramowania.
4. Dostosowanie funkcjonalności systemu MS-WF (workflow) do bieżących potrzeb Zamawiającego (w tym, w razie potrzeby, wytworzenie nowej funkcjonalności).
5. Modyfikacja i analiza konfiguracji, wydajności oraz optymalizacja funkcjonowania systemu MS-WF (workflow).
6. Modyfikacja i analiza konfiguracji procesów funkcjonujących w systemie MS-WF (workflow).
7. Modyfikacja i analiza konfiguracji, wydajności oraz optymalizacja funkcjonowania bazy danych systemu MS-WF (workflow), opartej na oprogramowaniu PostgreSQL.
8. Utrzymanie, modyfikacja, projektowanie i implementacja mechanizmów integracyjnych.
9. Prowadzenie testów wydajnościowych i audytów bezpieczeństwa systemu MS-WF (workflow).
10. Modyfikacja i tworzenie nowych raportów z funkcjonowania systemu MS-WF (workflow) w systemie raportowym Zamawiającego opartym na narzędziu JasperReportsServe.
11. Aktualizacja Dokumentacji systemu MS-WF (workflow).

2. Ponadto Wykonawca w ramach Umowy jest zobowiązany do:

1. wykonywania wskazanych w pkt 1 czynności z należytą starannością, wymaganą od profesjonalnego Wykonawcy usług tego typu,
2. niezwłocznego raportowania Zamawiającemu odnośnie wykonywanych usług, na każde jego żądanie, w tym przekazywania Zamawiającemu wyników wszelkich analiz i raportów związanych z realizacją usług,
3. dostarczania Zamawiającemu zaktualizowanej Dokumentacji po wykonaniu każdego Zgłoszenia skutkującego zmianą w systemie MS-WF (workflow) (w tym także zmiany związane z powstaniem nowych funkcjonalności), dokumenty te będą zawierały metryki z wykazami zmian.
4. Zamawiający weryfikuje przekazaną przez Wykonawcę wersję Dokumentacji sprawdzając czy Dokumentacja jest spójna, poprawna merytorycznie, technicznie, językowo oraz formalnie oraz czy nie zawiera błędów związanych z rozbieżnościami stanu faktycznego ze stanem opisanym w przedstawionej Dokumentacji.

3. Specyfikacja zgłaszania i sposobu realizacji usług

1. Usługi i wszelkie inne prace związane z realizacją umowy będą wykonywane zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego w Ministerstwie Sprawiedliwości w Warszawie przy ulicy Czerniakowskiej 100.
2. Zamawiający każdorazowo podejmuje decyzje o sposobie realizacji usług tj. w siedzibie Zamawiającego lub za pomocą połączenia zdalnego.
3. W razie podjęcia decyzji o realizacji usług w siedzibie Zamawiającego, usługi te będą wykonywane pod warunkiem wcześniejszego co najmniej 2-dniowego ustalenia przez strony terminu.
4. Usługi zlecone przez Zamawiającego, jeżeli Zamawiający wyrazi taką wolę, mogą być wykonane przez Wykonawcę zdalnie i rozliczone wg stawki za Roboczogodzinę określonej w § 6 ust. 2 Umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji usług w poniższy sposób:

3.5.1. Zamawiający wysyła Wykonawcy w systemie zgłoszeniowym Zamawiającego zapytanie zawierające w szczególności:

3.5.1.1. opis prac jakie Zamawiający chce zamówić;

3.5.1.2. określenie oczekiwań Zamawiającego co do prac oraz sposobu ich wykonania
i prowadzenia;

3.5.1.3. termin na wykonanie prac.

3.5.2. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 3 Dni Roboczych od dnia złożenia zapytania, do udzielenia w systemie zgłoszeniowym Zamawiającego odpowiedzi na zapytanie, w tym ewentualnie przedstawienia własnej propozycji rozwiązań, zawierającej m.in. zakres i sposób realizacji prac, termin ich wykonania oraz maksymalną czasochłonność (liczbę Roboczogodzin do rozliczenia). W razie milczenia albo bezzasadnej odmowy przyjęcia do realizacji, uznaje się, że Wykonawca popadł w zwłokę.

3.5.3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wezwania Wykonawcy do wyjaśnień w zakresie uszczegółowienia opisu wszystkich elementów odpowiedzi na zapytanie, jak również w zakresie przedstawienia do akceptacji Zamawiającego harmonogramu realizacji prac, jakie Wykonawca zamierza wykonać. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest udzielić dodatkowych wyjaśnień w terminie 2 Dni Roboczych od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie Zamawiającego i odpowiedź Wykonawcy zostaną przekazane w systemie zgłoszeniowym Zamawiającego.

3.5.4. Zamawiający po weryfikacji i braku uwag zaakceptuje odpowiedź na zapytanie, co jest wiążące dla Wykonawcy.

3.5.5. Wykonawca przystąpi do realizacji Zgłoszenia niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 Dni Roboczych od daty akceptacji, o której mowa w pkt 3.5.4.

3.5.6. W przypadku akceptacji, o której mowa w pkt 3.5.4. Zgłoszenie musi zostać zrealizowane w terminie uzgodnionym w Zgłoszeniu, przy czym w uzasadnionych przypadkach, Strony mogą uzgodnić między sobą w systemie zgłoszeniowym Zamawiającego nowy termin rozpoczęcia lub zakończenia realizacji Zgłoszenia.

3.5.7. W razie awarii systemu zgłoszeniowego Zamawiającego, Strony będą korzystać z innych dostępnych sposobów komunikowania się na odległość. W takim przypadku, Wykonawca zobowiązuje się każdorazowo do przesłania do Zamawiającego drogą elektroniczną na adres skrzynki mailowej: …………………… lub w inny uzgodniony sposób, potwierdzenia wpływu zapytania, zgłoszenia usług wsparcia technicznego dla Administratorów systemu MS-WF (workflow) i wezwania do złożenia wyjaśnień najpóźniej w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania zapytania/Zgłoszenia/wezwania do złożenia wyjaśnień. W przypadku braku możliwości potwierdzenia Wykonawca zobowiązuje się do przesłania odpowiedniej informacji mailem: sekretariat.dirs@ms.gov.pl.

3.5.8. Po realizacji Zgłoszenia, Wykonawca zgłosi je do odbioru, sporządzając projekt protokołu odbioru podług wzoru dołączonego w Załączniku nr 2 do Umowy.

3.5.9. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego realizacji Zgłoszenia, Zamawiający zgłosi swoje uwagi i przekaże je do Wykonawcy.

3.5.10. Wykonawca w terminie kolejnych 3 Dni Roboczych zrealizuje ponownie Zgłoszenie uwzględniając uwagi Zamawiającego i zgłosi je ponownie do odbioru wraz z projektem protokołu odbioru podług wzoru dołączonego w Załączniku nr 2 do Umowy.

3.5.11 W przypadku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego realizacji Zgłoszenia, Zamawiający dokona odbioru poprzez podpisanie protokołu odbioru podług wzoru dołączonego w Załączniku nr 3 do Umowy.

3.5.12 Liczba Roboczogodzin przeznaczona na realizację Zgłoszenia przedstawiona przez Wykonawcę w odpowiedzi na zapytanie nie może ulec zwiększeniu, ale może ulec zmniejszeniu w czasie realizacji Zgłoszenia. W takim przypadku płatność na rzecz Wykonawcy zostanie pomniejszona proporcjonalnie.

3.5.10Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na wykonane Zgłoszenie, jak to przewidziani w § 9 Umowy.

**4.** Dodatkowe obowiązki Zamawiającego:

1. Zamawiający w swojej siedzibie zapewni pomieszczenie z możliwością zalogowania się do systemu MS-WF (workflow) i dostęp do Internetu w celu wykonywania usług objętych Umową, jak również zapewni dostęp do zdalnego połączenia z systemem MS-WF (workflow).
2. Zamawiający będzie współdziałał z Wykonawcą przy wykonywaniu usług objętych Umową.
3. Zamawiający zabezpieczy dane przed utratą.
4. Zamawiający nie zapewnia kosztów wyżywienia, zakwaterowania ani kosztów dojazdu konsultantów Wykonawcy.

5. Liczba godzin **wsparcia technicznego dla Administratorów systemu MS-WF (workflow)** w ramach Umowy:

5.1. Liczba godzin usług wsparcia technicznego dla Administratorów systemu MS-WF (workflow)– do 500 Roboczogodzin.

5.2. Zamawiający deklaruje, że wykorzysta co najmniej 50 Roboczogodzin.