

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

pn.

„Świadczenie usługi rozszerzonego wsparcia technicznego dla środowiska HP Service Manager”

Stan aktualny:

System:

HP Service Manager wersja 9.30

HP Conct-It wersja 9.30

Baza danych Microsoft SQL 2008 R2

Serwery Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard

Wdrożone procesy:

- Zarządzanie interakcjami.
- Zarządzanie incydentami.
- Zarządzanie konfiguracją.
- Zarządzanie bazą wiedzy.
- Katalog usług.
- Zarządzanie poziomem usług.
- Obsługa zdarzeń bezpieczeństwa.
- Moduł ankietujący.

Żaden z wdrożonych procesów nie został zbudowany w oparciu o Process Designer.

Integracje z systemami zewnętrznymi:

- Moduł kadrowy w systemie „Egeria” w zakresie informacji o użytkownikach.
- Moduł środki trwałe w systemie „Egeria” w zakresie informacji o elementach konfiguracji (CI).
- Usługa katalogowa Microsoft Active Directory w zakresie informacji o użytkownikach, lokalizacjach, danych teleadresowych.
- Poczta elektroniczna Microsoft Exchange – integracja z pocztą elektroniczną.

1. Usługa rozszerzonego wsparcia technicznego dla całego środowiska HP Service Manager, świadczona przez Wykonawcę, obejmuje swoim zakresem:

1.1. Konserwację Oprogramowania, w tym;

- 1.1.1. Usuwanie błędów w Oprogramowaniu.
- 1.1.2. Pomoc przy lokalizacji i kwalifikacji błędów.
- 1.1.3. Wsparcie w zarządzaniu danymi podstawowymi (elementy konfiguracji zapisane w CMDB, dane o użytkownikach). Wsparcie podstawowej konfiguracji Oprogramowania HP Service Manager (obsługa słowników, dodawanie pól do bazy, modyfikowanie formatek) w wymiarze (4, lub 5, lub 6, lub 7, lub 8, lub 9 i więcej) **w zależności od oferty Wykonawcy** roboczogodziny miesięcznie, przy czym niewykorzystane godziny przechodzą na następny miesiąc. Jedna roboczogodzina to 60 minut.
UWAGA. Wsparcie w zarządzaniu danymi podstawowymi wykonywane w ramach roboczogodzin, o których mowa w tym punkcie **nie jest** traktowane jako element modernizacji środowiska HP Service Manager w ramach limitu 1500 roboczogodzin.
- 1.1.4. Śledzenie pojawiania się uaktualnień i patch'y do wspieranych produktów, ich testowanie oraz instalowanie w środowisku Zamawiającego po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego.
- 1.1.5. Realizowanie zmian Oprogramowania do zgłoszonych pisemnie, z tygodniowym wyprzedzeniem, potrzeb Zamawiającego w wymiarze nie przekraczającym ... (8, lub 9, lub 10, lub 11, lub 12, lub 13 i więcej) **w zależności od oferty Wykonawcy** roboczogodzin miesięcznie.
- 1.1.6. Wizyty w wymiarze ... (8, lub 9, lub 10, lub 11, lub 12, lub 13 i więcej) **w zależności od oferty Wykonawcy** roboczogodzin w siedzibie Zamawiającego celem dokonania dostrojenia i oceny

stanu baz danych, oceny stanu Oprogramowania, kontroli logów bazodanowych realizowane w stałych ustalonych przez Strony terminach, jednak nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy.

- 1.1.7. Jeden punkt kontaktu dla standardowego supportu Oprogramowania oraz konfiguracji produktów i integracji.
- 1.2. Konsultacje i doradztwo w zakresie eksploatacji Oprogramowania, w tym:
 - 1.2.1. Analizę problemów technicznych, które dotyczą Oprogramowania oraz wskazania niezbędnych rozwiązań w zakresie eksploatacji Oprogramowania.
 - 1.2.2. Zdalne (telefon, email, zdalne łącze) wspomaganie administratorów w administracji oprogramowania, w wymiarze 2 roboczogodziny miesięcznie, przy czym niewykorzystane godziny nie przechodzą na następny miesiąc. Jedna roboczogodzina to 60 minut.
 - 1.2.3. Ocenę możliwości i przydatności nowych rozwiązań technologicznych, dotyczących Oprogramowania.
 - 1.2.4. Zdalne (telefon, email) udostępnianie informacji i konsultacje w zakresie integracji i mechanizmów wymiany informacji zawartych w bazie danych z innymi systemami eksploatowanymi przez Zamawiającego w wymiarze 2 roboczogodziny miesięcznie, przy czym niewykorzystane godziny nie przechodzą na następny miesiąc. Jedna roboczogodzina to 60 minut.
 - 1.2.5. Opiniowanie przydatności i możliwości wykorzystania w Oprogramowaniu nowych rozwiązań technologicznych.
 - 1.2.6. Wskazywanie rozwiązań zastępczych w korzystaniu przez Zamawiającego z Oprogramowania na czas usuwania uszkodzeń oraz instalowanie nowych wersji lub wydań oprogramowania.
 - 1.2.7. Oddelegowanie dedykowanego inżyniera supportu, który będzie pełnił rolę koordynatora oraz jednego punktu kontaktu pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. Inżynier ten będzie również odpowiedzialny za prawidłowe funkcjonowanie usługi serwisowej.
 - 1.2.8. Śledzenie pojawiania się nowych wersji wspieranych produktów i informowania o nich Zamawiającego.
- 1.3. Upgrade środowiska HP Service Manager do nowych wersji wprowadzanych przez producenta w trakcie trwania umowy, w tym:
 - 1.3.1. Upgrade z wersji 9.30 do wersji 9.5x do 3 miesięcy od dnia podpisania umowy.
 - 1.3.2. Upgrade do kolejnych wersji w przypadku zakończenia świadczenia wsparcia dla użytkowanej w NIK wersji systemu przez producenta oprogramowania, upgrade systemu powinien zostać dokonany najpóźniej na 1 miesiąc przed zakończeniem świadczenia wsparcia przez producenta oprogramowania
 - 1.3.3. Upgrade do najnowszej wersji systemu na życzenie Zamawiającego nie częściej niż raz na rok w trakcie trwania umowy.
- 1.4. Dostarczenie aktualnej dokumentacji Oprogramowania, w tym:
 - 1.4.1. Dostarczenie po każdej zmianie stosownej aktualnej dokumentacji elektronicznej Oprogramowania w zakresie dokonanych zmian.
 - 1.4.2. Przed upływem terminu obowiązywania umowy Wykonawca dostarczy tekst jednolity aktualnej dokumentacji technicznej i eksploatacyjnej obejmującej zmiany dokonane przez Wykonawcę w Oprogramowaniu w formie elektronicznej.
- 1.5. Procedura wsparcia przez Wykonawcę:
 - 1.5.1. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przedstawicieli Zamawiającego, o których mowa w ust. 7 w dni robocze w godzinach 8.00 - 16.00. Zgłoszenia wpływające poza tymi godzinami oraz w dni wolne od pracy będą rejestrowane z datą najbliższego dnia roboczego godzina 8.00.

1.5.2. Obowiązują następujące czasy reakcji i czasy realizacji usługi przez Wykonawcę w ramach poszczególnych priorytetów ważności:

- 1.5.2.1. Priorytet krytyczny: czas reakcji serwisu - ... (w zależności od oferty Wykonawcy) godziny, czas realizacji - ... (w zależności od oferty Wykonawcy) dni robocze (oznacza przywrócenie sprawności systemu),
- 1.5.2.2. Priorytet wysoki: czas reakcji serwisu - ... (w zależności od oferty Wykonawcy) godzin, czas realizacji - ... (w zależności od oferty Wykonawcy) dni robocze,
- 1.5.2.3. Priorytet normalny: czas reakcji serwisu - ... (w zależności od oferty Wykonawcy) godzin, czas realizacji - ... (w zależności od oferty Wykonawcy) dni roboczych;
- 1.5.2.4. Modyfikacja: czas reakcji - ... (w zależności od oferty Wykonawcy) godziny, czas realizacji - ... (w zależności od oferty Wykonawcy) dni (dla modyfikacji czas realizacji liczony jest od momentu przyjęcia zgłoszenia do momentu przedstawienia kompletnej propozycji rozwiązania).

1.5.3. Dla potrzeb umowy przyjmuje się, iż:

- 1.5.3.1. Czas reakcji oznacza czas w jakim serwis Wykonawcy ma odpowiedzieć na zgłoszenie Zamawiającego.
- 1.5.3.2. Priorytet krytyczny oznacza sytuację, w której nieprawidłowości oprogramowania uniemożliwiają całkowicie jego eksploatację lub powodują utratę danych lub ich uszkodzenia i nie pozwalają na taki sposób użytkowania, który zapewniałby podstawowe procesy.
- 1.5.3.3. Priorytet wysoki oznacza sytuację, w której nieprawidłowości oprogramowania częściowo uniemożliwiają użycie oprogramowania i mają istotny wpływ na jego eksploatację.
- 1.5.3.4. Priorytet normalny oznacza sytuację, w której nieprawidłowości oprogramowania mają minimalny wpływ na prowadzenie podstawowej działalności Zamawiającego.
- 1.5.3.5. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia pod nr telefonu wskazanym w § 13 ust. 2 Umowy i pocztą elektroniczną na karcie zgłoszenia serwisowego, której wzór stanowi Załącznik nr 1 do OPZ.

2. Usługi serwisowe i pomocy technicznej producenta oprogramowania występujące pod nazwą „Hewlett-Packard pomoc Techniczna do oprogramowania BTO” obejmują:

2.1. Posiadane przez Zamawiającego licencje podano w poniższej tabeli;

P/N	Nazwa produktu	Ilość
T4247AAE	HP Cnct Base Connectors SW E-LTU	1
T4500HAE	HP Connect-It 4.00 SW E-Media	1
T4503AAE	HP Cnct Database Usr SW E-LTU	30
T4505AAE	HP Cnct Email Usr SW E-LTU	30
T4511AAE	HP Cnct LDAP Usr SW E-LTU	30
T5001CAE	HP SM 7.11 English SW E-Media	1
T9390AAE	HP UCMDB Free Entitlement SW E-LTU	1
T9496AAE	HP SM Starter Suite Nmd Usr SW E-LTU	1
T9767CAE	HP IT Chg Mgmt Suite 7.11 Eng SW E-Media	1

2.2. Zakres usług i pomocy technicznej producenta oprogramowania:

- 2.2.1. Aktualizacje oprogramowania: Najnowsze aktualizacje, nowe funkcje i dostępne rozwiązania, poprawki (patche).
- 2.2.2. Całodobowe wsparcie online.
- 2.2.3. Dostęp do zasobów technicznych i ekspertów HPE.

- 2.2.4. Otrzymywanie proaktywnych powiadomień o nowych wersjach i poprawkach oprogramowania,
- 2.2.5. Dostęp do for dyskusyjnych i bazy wiedzy online.

3. Dokonywanie przez Wykonawcę modernizacji środowiska HP Service Manager w ramach limitu 1500 roboczogodzin w okresie trwania umowy, obejmuje:

- 3.1. Instalowanie i dostosowywanie nowych wersji wspieranych produktów HP Service Manager.
- 3.2. Wykonywanie modyfikacji systemu w zakresie funkcjonalnym.
- 3.3. Tworzenie raportów na życzenie Zamawiającego.
- 3.4. Uruchomienie dostępu do systemu na urządzeniach mobilnych.
- 3.5. Procedura wykonywania przez Wykonawcę modernizacji środowiska HP Service Manager:
 - 3.5.1. Zamawiający zgłosi Wykonawcy potrzebę modernizacji środowiska HP Service Manager wraz ze szczegółowym określeniem jej zakresu.
 - 3.5.2. Wykonawca przedstawi na tej podstawie pisemną ofertę zawierającą oszacowaną pracochłonność w roboczogodzinach oraz określi czas niezbędny do realizacji modernizacji.
 - 3.5.3. W przypadku akceptacji przez Zamawiającego zaproponowanych warunków realizacji, potwierdzonych pisemnym zamówieniem, Wykonawca przystąpi do realizacji modernizacji zgodnie ze wskazanym zakresem.
 - 3.5.4. Prawidłowa modernizacja zostanie potwierdzona obustronnie podpisanym protokołem odbioru prac którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do OPZ.

4. Warunki gwarancji na wykonane modernizacje środowiska HP Service Manager:

- 4.1. Okres gwarancji na wykonane modernizacje środowiska HP Service Manager liczy się od daty ich wykonania potwierdzonej protokołem odbioru bez uwag, na warunkach wskazanych w umowie i wynosi 24 m-ce.
- 4.2. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego przed upływem terminu gwarancji, o którym mowa w pkt 4.1., awarii zmodernizowanego środowiska HP Service Manager, podlega ono naprawie w ramach gwarancji. Naprawa nastąpi w siedzibie Zamawiającego na koszt Wykonawcy.
- 4.3. Naprawy w ramach gwarancji będą odbywały się zgodnie z procedurą opisaną w pkt 1.5.
- 4.4. Gwarancja nie może ograniczać praw Zamawiającego do eksploataowania środowiska HP Service Manager zgodnie z zasadami sztuki, przez wykwalifikowany personel Zamawiającego.

Karta zgłoszenia serwisowego

Zleceniodawca:	
Zgłaszający:	
Nr telefonu:	
Nr faksu:	
e-mail:	

Priorytet:	krytyczny		wysoki		normalny	
------------	-----------	--	--------	--	----------	--

Opis problemu:

Data	Osoba upoważniona

Warszawa dnia r.

Protokół odbioru*)

Na podstawie Umowy z dnia201...r.

..... zwan(y/a) dalej Wykonawcą

przekazuje **Najwyższej Izbie Kontroli** zwanej dalej Zamawiającym przedmiot odbioru w postaci:

.....
.....
.....
.....

Zamawiający przyjmuje przedmiot odbioru **bez uwag / z uwagami **)**:

.....
.....
.....
.....

Niniejszy protokół odbioru, sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Odbierający (NIK)	Przekazujący
..... <i>(czytelny podpis)</i> <i>(czytelny podpis)</i>

*) wpisać rodzaj protokołu odbioru np. odbioru/odbioru końcowego/odbioru usługi, itp.

**) niepotrzebne skreślić