

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**CZĘŚĆ NR 1**

Zakres, warunki i wymagania dotyczące świadczenia usług wsparcia technicznego oraz konserwacji i aktualizacji dla systemu e-GIODO.

I Opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie od dnia 1 stycznia 2016 r., przez okres 12 miesięcy, usługi wsparcia technicznego, konserwacji oraz modyfikacji w zakresie dostosowywania do nowych przepisów prawa oraz nowych standardów podpisu elektronicznego wybranych składników systemu „Elektroniczna Platforma Komunikacji z Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych”- zwanego dalej „system e-GIODO”, opracowanego w technologii Java i wykorzystującego serwer aplikacji web Nginx, kontener aplikacji webowych Apache Tomcat oraz bazę danych Oracle 10g.

II Główne funkcjonalności projektu e-GIODO:

Zgodnie z założeniami projektu „Elektronicznej Platformy Komunikacji z Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych” system ten zapewnia:

1. Udostępnienie za pomocą publicznej sieci Internet informacji z ogólnokrajowego rejestru zbiorów danych osobowych w zakresie określonym ustawą o ochronie danych osobowych (usługi wyszukiwania oraz wyszukiwania zaawansowanego wniosków zarejestrowanych w bazie danych systemu Rejestr).
2. Udostępnienie za pomocą publicznej sieci Internet serwisu webowego wspomagającego wypełnianie wniosku o rejestrację zbioru danych osobowych lub jego aktualizacji oraz przesył innych pism w postaci plików poczty elektronicznej.
3. Udostępnienie usługi przesłania wypełnionego wniosku do Biura GIODO.
4. Udostępnienie usługi sprawdzania przygotowanego wcześniej i zapisanego w pliku wniosku.
5. Udostępnienie usługi „Twoja sprawa” która udostępnia informacje o statusie realizacji złożonego wniosku rejestracyjnego.
6. Współpracę z systemami ePUAP i ESP oraz ePK (elektroniczny Punkt Kontaktowy) w zakresie odpowiednio wykorzystywania profilu zaufanego do składania podpisu elektronicznego przy użyciu profilu zaufanego ePUAP oraz potwierdzania odbioru wniosku (wystawiania Urzędowego Potwierdzenia Odbioru) oraz zapewnienia współpracy systemów e-GIODO, ePUAP, ePK oraz ESP w procesie wspomagania wypełniania i przysyłania wniosków o rejestrację zbiorów danych osobowych lub wniosków powołania/odwołania ABI oraz poprawną obsługę plików stanowiących załączniki do tych wniosków.
7. Udostępnienie usługi elektronicznego podpisywania wypełnionego wniosku przy użyciu certyfikatów kwalifikowanych w oknie przeglądarki.
8. Udostępnienie usługi automatycznej weryfikacji ważności podpisów elektronicznych dla otrzymywania drogą elektroniczną wniosków o rejestrację zbiorów danych osobowych oraz przechowywania tych wniosków wraz z podpisem.
9. Zapewnienie bezpieczeństwa w szczególności poprzez zastosowanie szyfrowania przysyłanych danych (SSL/TLS lub innym o równoważnym poziomie bezpieczeństwa oraz odpowiedniej konfiguracji systemu zabezpieczeń).
10. Udostępnienie panelu administracyjnego umożliwiającego konfigurację usług systemu w zakresie definiowania szablonów wiadomości przekazywanych pocztą elektroniczną, ustalania treści komunikatów o błędach oraz definiowania innych parametrów systemu.

III Szczegółowy zakres świadczenia usług konserwacyjnych systemu e-GIODO obejmuje:

1. Bieżącą konserwację systemu e-GIODO, w tym procedur wspomagania wypełniania wniosków

- rejestrowych, ich weryfikacji, podpisywania oraz przesyłania drogą elektroniczną do Biura GIODO.
2. Bieżąca konserwację mechanizmów przenoszenia danych pomiędzy poszczególnymi wersjami zgłoszeń, opracowanie mechanizmów weryfikacji poprawności wniosków o rejestrację zbiorów danych osobowych, przenoszenie danych z systemu Rejestr ZDO z/na serwer Internetowy w celu aktualizacji danych dotyczących statusu wniosku, konserwację mechanizmów wyszukiwania danych na serwerze internetowym wg zapytań zadawanych przy użyciu określonych formatek, wyświetlanie wyszukanych danych w trybie zestawienia zbiorczego (w trybie szczegółowych formularzy, zgodnie z wzorem formularza zgłoszenia, który obowiązywał w czasie, kiedy zgłoszenie zostało przyjęte).
 3. Udzielanie wsparcia telefonicznego dla administratora systemu e-GIODO w zakresie zarządzania platformą bazy danych wykorzystywaną przez system e-GIODO, zarządzania konfiguracją systemu e-GIODO oraz konfiguracją współpracy systemów e-GIODO z systemami Elektroniczny System Obieg Dokumentów (eSOD), Elektroniczna Skrzynka Podawcza (ESP) oraz systemem Rejestr Zbiorów Danych Osobowych (Rejestr ZDO), ePUAP oraz ePK (elektroniczny Punkt Kontaktowy).
 4. W ramach udzielania wsparcia technicznego w zakresie usług konfiguracyjnych, o których mowa w punkcie III.3, rozumie się udzielanie wyjaśnień i przekazywanie wszelkich informacji w zakresie stosowanych procedur i interfejsów integrujących system eGIODO z systemami wymienionymi w punkcie III.3 podmiotom, które świadczą dla tych systemów usługi wsparcia technicznego, a także wykonywanie modyfikacji tych procedur i interfejsów, jeśli wystąpią takie potrzeby.
 5. Pomoc w zakresie odtworzenia bazy danych oraz konfiguracji systemu e-GIODO w przypadku wystąpienia awarii sprzętu lub oprogramowania systemowego.
 6. Dostosowanie dedykowanej części systemu e-GIODO poprzez wprowadzanie modyfikacji istniejących procedur programowych lub opracowania nowych procedur, do przepisów prawa oraz nowych standardów podpisu elektronicznego, chyba że konieczność dostosowania do wprowadzonych zmian lub standardów wymagałaby istotnych zmian w strukturze bazy danych systemu oraz architektury całego systemu.

IV. Zasady i warunki świadczenia usługi wsparcia technicznego oraz zasady nabycia praw autorskich:

1. O istnieniu usterki bądź błędu lub powstaniu awarii Zamawiający zawiadamia Wykonawcę pisemnie, faksem lub pocztą elektroniczną. W zgłoszeniu Zamawiający opisuje zdarzenie, komunikaty systemu oraz podaje inne fakty mogące być pomocne w określeniu rodzaju awarii.
2. Wykonawca przystąpi do usuwania zgłoszonych błędów bądź usterek lub awarii niezwłocznie, jednak nie później, niż w drugim dniu od dnia zgłoszenia i zobowiązuje się do ich usunięcia w ciągu 3 dni roboczych od chwili zgłoszenia, w przypadku, gdy usterka jest krytyczna tzn. uniemożliwia korzystanie z systemu e-GIODO, oraz w terminie do 10 dni roboczych od chwili zgłoszenia, w pozostałych przypadkach.
3. Strony w indywidualnych przypadkach mogą uzgodnić inny termin wykonania usługi niż określony w punkcie IV.2, uzgodnienia takie wymagają formy pisemnej.
4. Wykonawca zobowiązuje się zareagować na zadane telefonicznie lub pocztą elektroniczną zapytanie w ciągu 1-go dnia roboczego od jego zgłoszenia.
5. W przypadku zapytania w formie pisemnej wysłanego faksem lub e-mailem odpowiedź powinna być udzielona również w formie pisemnej.
6. Jeżeli działania wskazane podczas konsultacji telefonicznej (e-mailowej) nie przyniosą oczekiwanego skutku Wykonawca przystąpi do rozwiązywania problemu w siedzibie Zamawiającego na zasadach określonych w punktach IV.1 – 3.
7. Wykonawca wskaże osoby kontaktowe odpowiedzialne za wykonanie na rzecz Zamawiającego usług określonych w zakresie świadczenia usług oraz wskaże numery ich telefonów i adresy poczty elektronicznej. Zgłoszenia, o których mowa w punktach III.4 i IV.1 przyjmowane są w dni robocze

w godzinach 8:00 do 16:00. Zgłoszenie dostarczone po godzinie 16:00 traktowane jest jako zgłoszenie przekazane w dniu następnym.

8. Odbiór wykonanych prac modernizacyjnych składników platformy e-GIODO, o których mowa w pkt III.6 niniejszego pisma odbędzie się w obecności przedstawicieli obydwu stron i zakończony zostanie podpisaniem protokołu odbioru.
9. Na prace wymienione w pkt. III.6 Wykonawca udziela 12 miesięcy gwarancji, licząc od dnia podpisania protokołu odbioru modyfikacji.
10. Wszystkie dokonane zmiany zostaną udokumentowane przez Wykonawcę i przekazane Zamawiającemu w postaci papierowej oraz elektronicznej (pliki w formacie doc) jako zaktualizowane wersje dokumentacji e-GIODO.
11. Pliki modułów programowych, które zostały zmodyfikowane lub nowo utworzone moduły zastają przekazane w postaci elektronicznej w wersji wymaganej do przeprowadzenia łatwego wdrożenia wykonanych zmian oraz w wersji kodu źródłowego.
12. Wykonawca zapewni, iż modyfikacja systemu, o której mowa w pkt III.4 i III.6 stanowić będzie utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. 2006 Nr. 90, poz. 631 z. późn. zm.) i nie będzie obciążona żadnymi roszczeniami i innymi prawami osób trzecich.
13. Wykonawca oświadczy, że utwór zostanie wykonany osobiście.
14. Wykonawca przeniesie na Zamawiającego całość praw majątkowych do utworu wymienionego w pkt III.6. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do utworu obejmuje następujące pola eksploatacji:
 - a) wykorzystania w działalności Zamawiającego,
 - b) utrwalenia,
 - c) zwielokrotniania określoną techniką,
 - d) wprowadzania do obrotu,
 - e) wprowadzania do pamięci komputera,
 - f) publicznego wykonania albo publicznego odtworzenia,
 - g) wystawienia,
 - h) najmu,
 - i) dzierżawy,
 - j) udzielania licencji na wykorzystanie.
15. Zamawiający otrzyma prawo dalszej odsprzedaży utworu w zakresie nabytych praw autorskich majątkowych.
16. Przeniesienie autorskich praw majątkowych dotyczy stanu utworu, w jakim znajduje się on w dniu zawarcia umowy przeniesienia majątkowych praw autorskich. W przypadku, gdy Wykonawca dokonał po tym terminie jakichkolwiek zmian dotyczących utworu, termin ten biegnie od daty dokonania ostatniej zmiany w utworze.

CZEŚĆ NR 2

Zakres, warunki i wymagania dotyczące świadczenia usług wsparcia technicznego oraz konserwacji i aktualizacji dla systemu e-SOD® firmy R-DATA Sp. z o.o.

I. Opis przedmiotu zamówienia:

- 1) Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego i konserwacji w odniesieniu do programu firmy R-DATA Sp. z o.o., na który została udzielona Zamawiającemu na podstawie innych umów licencja, obejmująca program e-SOD® Ventus.
- 2) Elektroniczny System Obiegu Dokumentów „e-SOD®” jest narzędziem pozwalającym na sprawne i łatwe zarządzanie sprawami w Biurze GIODO. System ma na celu ułatwienie zarządzania dokumentami w Biurze poprzez zintegrowane rozwiązanie obejmujące zarówno dokumentację w formie papierowej jak i w postaci elektronicznej.
- 3) System jest w pełni zgodny z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie obsługi kancelaryjnej. Wykonawca zapewni dostosowanie systemu do zmian w przepisach prawa.
- 4) System e-SOD® jest zintegrowany z platformą ePUAP (elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej), której głównym celem jest zwiększenie efektywności administracji publicznej związanej ze świadczeniem usług publicznych oraz realizacją innych zadań publicznych.
- 5) System e-SOD® jest zintegrowany z systemem elektronicznej poczty Biura GIODO w zakresie odbierania korespondencji.
- 6) System e-SOD® jest zintegrowany z systemem rejestru zbiorów danych Biura GIODO w zakresie eksportu do tego systemu danych z elektronicznych wniosków o rejestrację zbiorów danych, które wpłynęły do eSOD bezpośrednio w postaci pliku danych załączonego do poczty elektronicznej wysłanej z systemu eGIODO (egiodo.giodo.gov.pl) lub które wpłynęły do eSOD za pośrednictwem platformy ePUAP w postaci edokumentu wysłanego z eGIODO lub ePK zgodnego z wzorem dokumentu stanowiącego zgłoszenie zbioru danych do rejestracji Generalnemu Inspektorowi zamieszczonego w CRWDE pod numerem 2015/07/15/2508.

II. Szczegółowy zakres świadczenia usług konserwacyjnych systemu obejmuje:

1. Asysta na oprogramowanie e-SOD® obejmuje następujące czynności:
 - a) rozwiązywanie bieżących problemów pojawiających się w związku z użytkowaniem systemu;
 - b) usuwanie awarii¹ w ciągu nie dłuższym niż 8 godzin od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego, jeśli zgłoszenie nastąpiło w dni robocze w godzinach od 8:00 do 16:00. W przeciwnym razie, nie później niż w ciągu 24 godzin;
 - c) usuwanie usterek² w terminie nie dłuższym niż 48 godzin od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego lub w terminie uprzednio uzgodnionym z Zamawiającym;
 - d) usuwanie defektów³ w terminie nie dłuższym niż 14 dni od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego;
 - e) zdalną aktualizację systemu po usunięciu awarii lub błędu;
 - f) świadczenia pomocy technicznej w zakresie obsługi zgłoszeń, w formie elektronicznej (poprzez działanie helpdesku świadczonego poprzez sieć internet) lub telefonicznej, w dni robocze w godzinach 8:00-16:00;
 - g) zdalną pomoc techniczną w zakresie:
 - rekonstrukcji lub naprawy bazy danych systemu;

¹ Awaria - błąd całkowicie uniemożliwiający prawidłową eksploatację systemu.

² Usterka - błąd uniemożliwiający prawidłową eksploatację określonej części systemu, lub powodujący znaczne utrudnienie w eksploatacji całego lub części systemu, niepowodujący utraty danych lub ich uszkodzenia.

³ Defekty - inne błędy lub braki funkcjonalne nie zakwalifikowane jako awaria i usterka.

- zdalne konsultacje i porady w zakresie systemu: telefoniczne, faksem, pocztą elektroniczną w ilości 10 godzin na miesiąc;
 - h) udzielanie Zamawiającemu wyjaśnień i przekazywanie mu wszelkich informacji w zakresie stosowanych procedur i interfejsów integrujących system e-SOD® z innymi współpracującymi systemami, w szczególności platformą ePUAP oraz systemem rejestru zbiorów danych Biura GIODO, jeśli informacje w tym zakresie są niezbędne Zamawiającemu lub podmiotom z którymi Zamawiający podpisał umowę w zakresie wsparcia technicznego dla ww. systemów;
 - i) dostęp do aktualizacji programu wynikających ze zmiany przepisów prawnych w zakresie niezbędnym określonymi przepisami prawa;
 - j) aktualizację systemu wynikającą ze zmiany przepisów prawnych, gdzie Wykonawca wykona aktualizacje istniejącego systemu, które będą niezbędne w celu jego dostosowania do wymagań określonych w przepisach prawa regulujących ten obszar, a w szczególności do przepisów regulujących sposób rejestracji dokumentów, ich przechowywania i archiwizowania w zakresie funkcjonalności istniejących w dacie podpisania umowy w użytkowanym przez Zamawiającego oprogramowaniu;
 - k) wsparcie techniczne przy usuwaniu usterek wynikających z bieżących zmian dotyczących integracji e-SOD® - ePUAP;
 - l) modyfikowania zdefiniowanych dla Zamawiającego w systemie eSOD® elektronicznych formularzy umożliwiających prawidłowe, zgodne z obowiązującymi przepisami, generowanie elektronicznych dokumentów celem wysłania ich na platformę ePUAP, jeśli zmiany te wynikają ze zmian przepisów prawa lub są niezbędne dla pracy Biura;
 - m) wsparcie techniczne przy usuwaniu usterek wynikających z bieżących zmian dotyczących integracji e-SOD® - baza Rejestr Zbiorów Danych Osobowych;
 - n) konsultacje wdrożeniowe;
 - o) autoryzowane szkolenia pracowników;
 - p) wykonawca zapewni płynne funkcjonowanie systemu obiegu dokumentów oraz jeśli to będzie konieczne wskaże metody oraz środki pozwalające na zwiększenie szybkości wykonywanych operacji, w szczególności operacji wyszukiwania;
 - q) w przypadku problemów z wydajnością pracy systemu, wykonawca dokona stosownych zmian programowych np. indeksacja zbiorów, podział na okresy wyszukiwania itp. w celu zapewnienia płynności pracy jego użytkowników;
2. Wszystkie ww. czynności związane są z ingerencją w kod źródłowy systemu e-SOD® Ventus będący własnością R-DATA Sp. z o.o.
 3. Wykonawca gwarantuje, że w okresie asysty technicznej system będzie działał zgodnie z zapisami jego dokumentacji.
 4. Na Wykonawcy spoczywa obowiązek pozyskania od właściciela autorskich praw majątkowych wszelkich informacji i elementów o systemie e-SOD® Ventus niezbędnych do wykonania zamówienia, w tym uwzględnienia w swojej ofercie wszelkich kosztów z tym związanych.
 5. Świadczenie usługi asysty technicznej i wsparcia dla użytkowników systemu informatycznego e-SOD® Ventus jest związane z koniecznością dokonywania zmian w jego kodzie źródłowym. Zgodnie z art. 74 ust.4 pkt 2 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 nr 90, poz. 631 z późn. zm.) autorskie prawa majątkowe do programu komputerowego obejmują prawo do dokonywania zmian w utworze. Konsekwencją takiego ujęcia treści autorskich praw majątkowych twórców programów komputerowych jest przyznanie wyłącznego prawa do wprowadzania modyfikacji w systemie e-SOD® Ventus posiadaczowi autorskich praw majątkowych, którym jest R-DATA Sp. z o.o.

CZEŚĆ NR 3

Zakres, warunki i wymagania dotyczące świadczenia usług wsparcia technicznego oraz konserwacji i aktualizacji dla użytkowanych programów firmy Oracle

I. Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego asysty technicznej w odniesieniu do następujących programów firmy Oracle:

1. Software Update License&Support – Internet Developer Suite – Named User Single Server dla 1 użytkownika -1 szt.
2. Software Update License&Support – Oracle Database Standard Edition – Named User Multi Server dla 20 użytkowników - 1 szt.
3. Software Update License&Support – Internet Application Server Standard Edition – Processor Perpetual dla 1 procesora - 1 szt.
4. Software Update License&Support – Oracle Database Standard Edition – Processor Perpetual dla 1 procesora - 1 szt.

Zamawiający posiada aktywną asystę techniczną na ww. użytkowane oprogramowanie ORACLE do dnia 31.12.2015 r.

II. Szczegółowy zakres i warunki świadczenia usług

Wykonywanie usług asysty technicznej powinno być zgodne z zasadami świadczenia usług asysty technicznej firmy Oracle i powinno obejmować:

- 1) prawo do pobierania aktualizacji programów, poprawek, alarmów dot. zabezpieczeń i pakietów poprawek krytycznych,
- 2) prawo do pobierania skryptów podwyższających wersje,
- 3) prawo do certyfikacji dla nowych produktów/wersji produktów innych firm,
- 4) prawo do pobierania wersji produktów i technologii obejmujących ogólne wersje poprawione, wybranych wersji programów zawierających nowe funkcje i aktualizacje,
- 5) prawo do całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia – świadczenia pomocy technicznej w zakresie obsługi zgłoszeń, w formie elektronicznej (poprzez My Oracle Support) lub telefonicznej, w dni robocze w godzinach 9:00-17:00 w języku polskim oraz przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu w języku angielskim,
- 6) prawo do elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych Oracle, poprawek programistycznych oraz bazy danych, zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu poprzez serwis My Oracle Support <https://support.oracle.com>,
- 7) prawo do pobierania kolejnych wersji oprogramowania objętego asystą techniczną za pośrednictwem serwisu <https://edelivery.oracle.com>.
- 8) prawo do uzyskiwania aktualnych wersji uwzględniających zamiany w przepisach prawa.

III. Zasady i warunki świadczenia usługi asysty technicznej

- 1) Świadczenie usług Asysty Technicznej (z ang. Software Update License & Support), powinno być dostępne poprzez serwis My Oracle Support (za pomocą numeru OSI - Customer Support Identifier) w odniesieniu do wszystkich produktów wymienionych w punkcie I, bez dodatkowych opłat.
- 2) Wykonawca gwarantuje, że Asysta Techniczna świadczona będzie w sposób profesjonalny zgodnie ze standardami obowiązującymi w branży informatycznej. Wykonawca udziela 90-dniowej gwarancji na jakość wykonanych usług. Bieg terminu gwarancji rozpoczyna się w dniu wykonania danej usługi. W zakresie dozwolonym przez prawo niniejszym udzielona gwarancja ma charakter wyłączny.

- 3) Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia nośników, na których zapisane są najnowsze, udoskonalone, rozpowszechniane wersje produktów, o których mowa w pkt II, w terminie do 30 dni liczonych od daty otrzymania przez Wykonawcę zapotrzebowania Zamawiającego na wskazaną przez Zamawiającego wersję produktu. Zapotrzebowanie musi zostać złożone przez Zamawiającego w formie pisemnej, lub poprzez My Oracle Support.
- 4) Prawa i obowiązki Zamawiającego i Wykonawcy związane użytkowaniem przez Zamawiającego nowych wersji oprogramowania i udoskonaleń do wersji bieżących (nowe edycje produktów, wydania uzupełniające, poprawki programistyczne) regulowane są odrębną umową licencyjną podpisaną przez Strony w dniu nabycia przez Zamawiającego licencji na dane oprogramowanie, którego takie nowe wersje i udoskonalenia dotyczą.
- 5) W terminie 14 dni od dnia podpisania umowy Wykonawca przekaze Zamawiającemu Certyfikat Asysty Technicznej, potwierdzający nabycie praw do korzystania z usług asysty technicznej (Software Update Licence &Support) dla licencji Oracle, o których mowa w punkcie II.
- 6) Usługa Asysty Technicznej musi być wykonana przy zachowaniu ciągłości wsparcia technicznego (Maintenance) oprogramowania Oracle wymienionego w pkt. I.

CZEŚĆ NR 4

Zakres, warunki i wymagania dotyczące świadczenia usług wsparcia technicznego oraz konserwacji i aktualizacji dla użytkowanych programów Asseco Business Solutions S.A.

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez okres 12 miesięcy usług asysty technicznej dla posiadanych przez Biuro GIODO programów w ramach systemu informatycznego Asseco Softlab ERP w odniesieniu do następujących programów, do których Biuro Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych posiada licencje:
 - Asseco ERP Softlab St (Środki Trwałe) wersja 10.4, wersja pliku aplikacji 10.4.70.412, wersja bazy 104.070.1812 – 1 licencja,
 - Asseco ERP Softlab Fk (Finanse i Księgowość) wersja 10.4, wersja pliku aplikacji 10.4.70.412, wersja bazy 104.070.1812 – 1 licencja,
 - Asseco ERP Softlab Lp (Kadry i Płace) wersja 104.070.2109, w tym Moduł E-Deklaracje – 3 licencje,
 - Asseco ERP Softlab ST Mobile wersja 9.7.55.12 2005 – 1 licencja.
2. Pod pojęciem usług asysty technicznej rozumie się:
 - a) usługi usuwania awarii⁴ programu, usterek⁵ i defektów⁶ w ramach udzielonej gwarancji,
 - b) usługi modyfikacji programu, aby zapewnić mu zgodność i funkcjonalność wymaganą między innymi zmieniającymi się przepisami prawa,
 - c) usługi serwisowe świadczone przez wyznaczonych konsultantów Wykonawcy wraz ze szkoleniami pracowników,
 - d) Help desk - telefoniczny lub elektroniczny dostęp do konsultantów Wykonawcy.

Ad. 2a) - Usługi usuwania awarii programów, usterek i defektów w ramach udzielonej gwarancji

1. W razie stwierdzenia awarii (błędów w działaniu) programu, niezależnie od przyczyny, Zamawiający niezwłocznie pisemnie - faksem lub pocztą elektroniczną powiadomi Wykonawcę o awarii.
2. Wykonawca utrzymywać będzie gotowość do przyjmowania zgłoszeń awarii, usterek lub defektów w dni powszednie (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), w godzinach 9:00-17:00 (dni robocze).
3. Przyczynami awarii, innymi niż błędy w kodzie programu podlegające gwarancji, mogą być w szczególności:
 - a) błędne działanie oprogramowania nie będącego przedmiotem umowy licencyjnej;
 - b) błędne działanie sprzętu komputerowego;
 - c) ingerencja Zamawiającego lub osób trzecich w program, dane lub infrastrukturę informatyczną;
 - d) modyfikacje dokonane w programie przez osoby inne niż Wykonawca;
 - e) wprowadzenie przez Zamawiającego lub osoby trzecie nieprawidłowych danych;
 - f) działanie wirusa komputerowego.
4. Wykonawca zobowiązany jest podjąć czynności zmierzające do usunięcia awarii w ciągu 4 godzin roboczych od zgłoszenia (czas reakcji).

⁴ *Awarja* - błąd całkowicie uniemożliwiający eksploatację systemu, powodujący utratę danych lub ich uszkodzenie i nie pozwalający na znalezienie takiego sposobu użytkowania systemu, aby obejść przyczyny błędu.

⁵ *Usterka* - błąd całkowicie uniemożliwiający eksploatację systemu, powodujący utratę danych lub ich uszkodzenie, pozwalający na znalezienie takiego sposobu użytkowania systemu, aby obejść przyczyny błędu.

⁶ *Defekty* - inne błędy nie zakwalifikowane jako awaria i usterka.
Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia na usługi wsparcia technicznego oraz konserwacji i aktualizacji dla systemów informatycznych użytkowanych w Biurze GIODO – str. 17

5. Usunięcie awarii występuje wtedy, gdy stan odpowiadający zgłoszonej awarii ulega zmianie na stan właściwy usterce bądź awaria ulega uchyleniu. Usunięcie awarii w sposób powyższy nastąpi w terminie 1 dnia roboczego dla modułu FK, ST i LP od daty zgłoszenia awarii.
6. Usunięcie usterki występuje wtedy, gdy stan odpowiadający zgłoszonej usterce ulega uchyleniu. Usunięcie usterki w sposób powyższy nastąpi w terminie 3 dni roboczych od daty zgłoszenia usterki lub od daty usunięcia awarii.
7. Usunięcie awarii nie obejmuje odzyskiwania danych przetwarzanych przez program.
8. Usunięcie defektu w terminie nie dłuższym niż 7 dni od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego

Ad. 2b) - Usługi modyfikacji programu w celu zapewnienia funkcjonalności wymaganych między innymi w związku ze zmieniającymi się przepisami prawa.

1. Zamawiający jest uprawniony w czasie trwania niniejszej umowy do otrzymywania nowych wersji i uaktualnień programu, których celem jest usunięcie istniejących błędów oprogramowania lub zapewnienie jego zgodności przez cały okres umowy z obowiązującymi przepisami prawa, biorąc pod uwagę wszystkie ewentualne zmiany prawa w tym zakresie.
2. Wykonawca jest zobowiązany informować Zamawiającego o nowych wersjach i uaktualnieniach programu natychmiast po dopuszczeniu ich do dystrybucji oraz opiniować zasadność ich instalacji u Zamawiającego. Informacja powinna zostać opublikowana w systemie informacyjnym Wykonawcy, do którego dostęp i możliwość interakcji ma Zamawiający, bądź przekazana w formie korespondencji tradycyjnej (listowej) lub elektronicznej. Inne formy informowania są niedopuszczalne.
3. Zamawiający podejmuje decyzję o instalacji nowych wersji i uaktualnień zastępujących aktualnie użytkowany program. W przypadku podjęcia decyzji przez Zamawiającego, informacja z decyzją odnotowywana jest w systemie informacyjnym Wykonawcy, gdzie opublikowana została informacja o nowej wersji bądź uaktualnieniu lub też stanowi odpowiedź do elektronicznej albo tradycyjnej korespondencji Wykonawcy.
4. Zainstalowane uaktualnienia i nowe wersje podlegają licencji udzielonej na podstawie umowy licencyjnej i zastępują w niej wersję programu poprzednio użytkowaną.
5. Jeśli wymaga to utrzymanie ciągłości działania i zapewnienia zgodności wersji z najnowszymi wydaniem Wykonawca przeprowadzi raz w roku instalację nowej wersji systemu.
6. Jeśli wymaga tego utrzymanie aktualności wykorzystywanego systemu Wykonawca zgodnie ze swoją rekomendacją zaproponuje instalację uaktualnień i po ustaleniu z Zamawiającym zainstaluje je. Propozycja taka powinna się pojawiać nie rzadziej niż raz na kwartał. Dokładny harmonogram procedury uaktualnienia wersji zostanie każdorazowo uzgodniony z Zamawiającym na piśmie.
7. Realizacja uaktualnień i instalacji odbywać się będzie etapami. W szczególności etapy te muszą uwzględniać uwarunkowania zamykania bilansów rocznych oraz priorytetów pierwszeństwa wdrażania nowych wersji programów ERP i uaktualnień. Terminy realizacji poszczególnych usług - z powodów niezależnych od Wykonawcy - będą negocjowane i mogą ulegać zmianie.
8. Zamawiający w ramach ceny za wykonanie przedmiotu zamówienia ma prawo do otrzymywania kolejnych uaktualnień systemu wynikających z uwzględnienia zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa - w takim przypadku poprawki powinny być wykonane do czasu wejścia w życie danego aktu prawnego.
9. Zamawiający zapewni infrastrukturę sprzętową i systemową, konieczną do realizacji wymiany wersji. W szczególności dotyczy to sprzętu, systemu operacyjnego i serwera baz danych SQL.
10. Wykonawca dostarczy instrukcję użytkowania każdej nowej wersji oraz wykaz różnic w stosunku do poprzedniej.
11. W okresie obowiązywania niniejszej umowy Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na program, polegającej na usuwaniu błędów w kodzie programu, które powodują jego działanie

niezgodne z dostarczoną przez Wykonawcę dokumentacją. Gwarancji nie podlegają błędy powstałe w wyniku modyfikacji programu przez osoby inne niż Wykonawca.

Ad. 2c) - Usługi Serwisowe

1. Usługi serwisowe obejmują:
 - a) prace programistyczne zmieniające działanie programu,
 - b) prace instalacyjne związane ze zmianą ilości stanowisk, wersji i uaktualnień,
 - c) prace wdrożeniowe i szkolenia,
 - d) prace konfiguracyjne,
 - e) prace analityczne i konsultacje,
 - f) prace związane z nadzorem nad eksploatacją programu,
 - g) usuwanie awarii spowodowanej przyczynami innymi niż błędy w kodzie programu.
2. Modyfikacje programów wykonane w ramach realizacji usług serwisowych podlegają odpowiednim umowom licencyjnym jako element programu i warunkom umowy.

Ad 2d) - Usługa Help Desk

1. Nieograniczone limitem godzin wsparcie techniczne przez telefon, e-mail, w godzinach 9:00-17:00 w dni robocze.
2. Zapewniony telefoniczny dostęp do konsultantów Wykonawcy w czasie trwania umowy, mający na celu uzyskiwanie informacji o działaniu programów.

CZEŚĆ NR 5

Zakres, warunki i wymagania dotyczące świadczenia usług wsparcia technicznego oraz konserwacji i aktualizacji dla urządzeń FG-100D

I. Opis przedmiotu zamówienia:

- 1) Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego i aktualizacji w odniesieniu do dwóch urządzeń FG-100D.

II. Szczegółowy zakres świadczenia usług konserwacyjnych systemu obejmuje:

- 1) Zakupione oprogramowanie ma zapewnić pełną funkcjonalność UTM (Unified Threat Managment) - aktualizacje sygnatur IPS, AV, Antyspam, WebApplication, WebFiltering w całym okresie wykupionej licencji wsparcia technicznego.
- 2) Gotowość serwisowa - 8 godzin przez 5 dni w tygodniu.
- 3) Zgłoszenia przyjmowane we wszystkie dni robocze (5) przez 8 godzin na dobę.
- 4) Zgłoszenia przyjmowane przez moduł internetowy, chat i telefonicznie - 8x5 WEB, 8x5 CHAT, 8x5 telefoniczne.
- 5) Wymiana/naprawa sprzętu - Zamawiający zgłasza awarie, a Wykonawca swoim transportem i na swój koszt odbiera uszkodzony sprzęt. Naprawa do 30 dni roboczych.