

**Opis przedmiotu zamówienia: Opieka serwisowa nad Systemem Dyspozytorskim D-DESK, zwanym dalej Systemem.**

**1. Przedmiot zamówienia:**

1.1 Usługa asysty i opieki serwisowej nad systemem dyspozytorskim firmy Pirios S.A D-DESK w zaktualizowanej wersji będącego w posiadaniu Zamawiającego.

1.2 System, to wszystkie elementy tworzące wspólnie System Dyspozytorski funkcjonujący u Zamawiającego, w tym:

- serwer komunikacyjny PeakOne - w trakcie trwania umowy możliwa jest rozbudowa Systemu o drugi serwer redundantny, D-Desk Terminal;

1.3 System pracuje ze wszystkimi wykorzystywanymi w ZDMK kanałami komunikacyjnymi: głosowymi (GSM, VoIP) oraz kanałami komunikacji elektronicznej.

**2. Zakres usługi:**

W ramach usługi wykonawca jest zobowiązany do:

2.1 Utrzymania pełnej integracji z obecnymi kanałami komunikacyjnymi GSM + VoIP oraz kanałami komunikacji elektronicznej.

2.2 Wykonywał będzie kompleksowe diagnozy Systemu w celu identyfikacji przyczyn występujących usterek.

2.3 Dokonywał będzie napraw uszkodzonych elementów Systemu z wyłączeniem części hardware serwerów komunikacyjnych PeakOne,

2.4 Informował będzie Zamawiającego o konieczności wymiany elementów Systemu w przypadku wystąpienia uszkodzeń uniemożliwiających ich naprawę, a po ich wymianie przez Zamawiającego uruchomi je.

2.5 W przypadku usterki Systemu wymagającej wymiany jego elementów, podejmował będzie wszelkie możliwe działania w celu zapewnienia jak najlepszej pracy Systemu do momentu usunięcia usterki.

2.6 W przypadku uszkodzenia elementów Systemu objętych gwarancją jakości, wykonawca usunie usterkę w ramach tej gwarancji jeśli udzielił jej wykonawca lub zgłosi Zamawiającemu. Potrzebę realizacji gwarancji jeśli udzielił jej podmiot trzeci. Wymiany elementów w ramach realizacji gwarancji jakości, udzielonej przez wykonawcę nie wymagają zgody Zamawiającego. Prowadził będzie zdalny nadzór nad Systemem, w formie monitoringu zasobów systemowych, w ramach którego:

- a) sprawdzi ilość dostępnego miejsca na dyskach,
- b) sprawdzi poprawność działania usług,
- c) skontroluje uruchomione procesy,
- d) umożliwi cykliczne wysyłanie do wykonawcy informacji o stanie systemu, w celu szybkiego podjęcia interwencji w wypadku wystąpienia incydentu.

2.7 Przekazywał będzie Zamawiającemu informacje o bieżącym stanie Systemu w zakresie zgodnym z zakresem zdalnego nadzoru.

2.8 Zintegruje System z powszechnie dostępnymi, kanałami komunikacyjnymi użytkowanymi przez Zamawiającego w czasie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego lub z nim uzgodnionym jeśli zmiany nie będą wymagały zmiany w kodzie produktu.

2.9 Dokona zmian w oprogramowaniu Systemu na życzenie Zamawiającego i zgodnie z przekazanymi przez Zamawiającego projektami. Prace programistyczne nie będą przekraczać 8 roboczogodzin w kwartale. Zamawiający może przenosić niewykorzystane godziny z danego kwartału na następny. Wszystkie projekty zmian w oprogramowaniu będą przez Zamawiającego konsultowane z Wykonawcą w trybie roboczym. W ramach konsultacji ustalana będzie pracochłonność programistyczna danego projektu.

### **3. Gwarancja.**

3.1 Wykonawca udzieli 12 miesięcznej gwarancji jakości na elementy software Systemu, poddane naprawie w ramach działań wynikających z zakresu usługi.

3.2 Wykonawca udzieli 12 miesięcznej gwarancji jakości na poprawki w obrębie software Systemu, wykonane w ramach działań wynikających z zakresu usługi.

3.3 Warunki udzielonej gwarancji będą:

a) w przypadku poprawek w obrębie software, takie same jak pierwotnie określone dla oprogramowania.

3.4 W ramach gwarancji wykonawca zobowiązany jest do dotrzymania czasów usuwania usterki lub wady określonych w pkt. 4..

#### **4. Opieka serwisowa.**

W ramach opieki serwisowej wykonawca:

4.1 Zdiagnozuje i usunie usterkę, która nie ma wpływu na podstawową funkcjonalność Systemu i w efekcie której, nie utracono możliwości korzystania ze środków łączności, w czasie do 24 godzin od momentu zgłoszenia w przypadku, gdy usunięcie usterki nie wymaga wymiany elementów Systemu,

4.2 usunie usterkę, która nie ma wpływu na podstawową funkcjonalność Systemu i w efekcie której nie utracono możliwości korzystania ze środków łączności, w czasie do 24 godzin od momentu dostarczenia przez Zamawiającego wymienionego elementu, gdy usunięcie usterki wymaga wymiany elementów sprzętowych Systemu. Czas na diagnozę pozostanie taki jak określony w pkt. 4.1.

4.3 zdiagnozuje i usunie usterkę degradującą pracę Systemu w stopniu uniemożliwiającym korzystanie z jego podstawowych funkcji lub uniemożliwiającą korzystanie ze środków łączności, w czasie do 4 godzin od momentu zgłoszenia w przypadku, gdy usunięcie usterki nie wymaga wymiany elementów sprzętowych Systemu.

4.4 usunie usterkę degradującą pracę Systemu w stopniu uniemożliwiającym korzystanie z jego podstawowych funkcji lub uniemożliwiającą korzystanie ze środków łączności, w czasie do 4 godzin od dostarczenia przez Zamawiającego wymienionego elementu, gdy usunięcie usterki wymaga wymiany elementów sprzętowych Systemu. Czas na diagnozę pozostaje taki jak określony w pkt. 4.3

#### **5. Ogólne warunki usługi.**

5.1 Wykonawca zapewni serwis czynny 24 godziny na dobę, 365 dni w roku i będzie przyjmować wszystkie zgłoszenia usterek, wad i awarii

5.2 W celu przywrócenia poprawnego działania Systemu wykonawca może, według własnego uznania, dostarczyć korektę albo nową wersję oprogramowania. Prace naprawcze nie powinny w istotny sposób zakłócać pracy Systemu oraz pracy pracowników Zamawiającego.