1. **Opis przedmiotu zamówienia:**
2. Świadczenie usług wsparcia i asysty technicznej (przez 12 miesięcy od dnia podpisania umowy) w zakresie:
   1. Service Manager v9
   2. Asset Manager v9
   3. Connect.lt v9

wdrożonego Systemu, polegającej na:

1. Asyście Technicznej - usługi wsparcia, utrzymania i serwisu
2. Usuwaniu błędów w Systemach zgłoszonych przez Zamawiającego
3. Konsultacjach - polegających na udzielaniu porad, doradztwie w sprawie modyfikacji,
4. rozwoju, wdrożenia nowych funkcjonalności i doradztwie w sprawie używania, konfiguracji Systemu,
5. Świadczeniu usługi rozwoju Systemu

Zamawiający nie posiada aktywnego supportu ze strony producenta oprogramowania składającego się na zintegrowany informatyczny System.

1. **Szczegółowa specyfikacja zamówienia**
2. Oferent musi dysponować odpowiednim potencjałem technicznym oraz minimum dwie osoby zdolne do wykonania zleceń, posiadające łącznie certyfikaty:
   1. AIS - HP Service Manager lmplementation v9
   2. ASE – HP Service Manager Software Implementation v9
   3. AIS - HP Asset Manager Software lmplementation v5

Do oferty należy dołączyć kopie (np. w formie skanu) ważnych certyfikatów osób wskazanych do realizacji zamówienia.

1. W ramach usług wsparcia Wykonawca zobowiązuje się do:
   1. Usuwania błędów w działaniu wdrożonego systemu:
      * Błąd krytyczny
        + Nieprzewidziane, całkowicie błędne działanie Systemu i jego funkcjonalności uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z funkcji Systemu
      * Brak integracji i synchronizacji:
        + Pomiędzy HP Asset Manager, a HP Service Manager
        + Pomiędzy HP Asset Manager, a aplikacją OTAGO
        + Pomiędzy HP Asset Manager, a Active Directory
      * Brak powiadomień e-mail z systemu HP Service Manager do użytkowników systemu
      * Brak zmiany statusów zgłoszeń, zmian, zadań zmiany i incydentów   
        w HP Service Manager
      * Nieprawidłowe działanie kreatorów w HP Asset Manager
      * Błąd zwykły
        + Wszystkie zdarzenia niewymienione, jako błąd krytyczny.
   2. Udzielania porad w zakresie używania i konfiguracji programów/modułów systemu informatycznego dotyczących rozwiązywania wyspecyfikowanych problemów,
   3. Udzielania konsultacji i porad w sprawie modyfikacji, konfiguracji i planowanych wdrożeń nowych funkcjonalności przez Zamawiającego w środowisku systemu HP Service Manager, HP Asset Manager, Connect-It oraz wdrażanie nowych funkcjonalności, (24 godziny w ciągu trwania umowy)
2. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu, informacji w terminie nie późniejszym niż 5 dni po podpisaniu umowy, o formie, procedurze zgłaszania błędów   
   i zapytań dotyczących działania wdrożonego systemu. Procedura musi zawierać formę   
   e-mailową przekazywania błędów, rozwiązań i potwierdzeń wykonania zgłoszeń. Forma   
   i procedura muszą zapewniać niezaprzeczalność i identyfikowalność zgłoszeń.
3. Wykonawca zobowiązuje się do przystąpienia do usuwania zgłoszonego błędu w ciągu 1 dnia roboczego od daty zgłoszenia.
4. Definiuje się pojęcie dni roboczych, jako 5 dni w tygodniu od poniedziałku do piątku, od 8:00 do 17:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w których Wykonawca przyjmuje od Zlecającego zgłoszenia.
5. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia zgłoszonego błędu:
6. Błąd krytyczny w ciągu 2 dni roboczych od daty zgłoszenia lub możliwość przedłużenia terminu realizacji o kolejny dzień roboczy (nie dłużej niż 3 dni roboczych),   
   po uzyskaniu zgody Zamawiającego, na wniosek z informacją o przyczynach przedłużenia terminu .
7. Błąd zwykły w ciągu 5 dni roboczych od daty zgłoszenia.
8. Za zgłoszenie przez Wykonawcę zakończenia prac, rozumie się dzień dostarczenia przez Wykonawcę modyfikacji mającej usunąć błędy będące przedmiotem zgłoszenia   
   lub w przypadku prac wykonanych bezpośrednio w środowisku produkcyjnym Zamawiającego przekazanie informacji o ich zakończeniu.
9. W przypadku nie wniesienia przez Zamawiającego zastrzeżeń do wykonanych przez Wykonawcę prac (w ciągu 5 dni roboczych od zgłoszenia przez Wykonawcę zakończenia prac), strony zgodnie przyjmują, że prace zostały wykonane poprawnie, a za dzień ich zakończenia przyjmuje się dzień, w którym Wykonawca zgłosił ich zakończenie.
10. Za czas usunięcia błędu rozumie się liczbę dni roboczych, jaka upłynęła od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego wystąpienia błędu (licząc od dnia zgłoszenia włącznie w przypadku zgłoszeń przesłanych Wykonawcy, do godz. 13.00 oraz licząc od następnego dnia roboczego w przypadku zgłoszeń przesłanych Wykonawcy po godz. 13.00) do dnia potwierdzenia przez Zamawiającego poprawności wykonania prac włącznie z uwzględnieniem zapisów pkt. 11.
11. Wykonawca przedstawi na piśmie wykaz osób upoważnionych do świadczenia usługi asysty technicznej wraz z numerem telefonu komórkowego i adresu e-mail.
12. Wykonawca przekaże Zamawiającemu raporty z wykonanych prac. Raporty wykonywane będą w cyklu miesięcznym i muszą zawierać:
13. Numer zgłoszenia,
14. Opis zgłoszenia
15. Datę rejestracji zgłoszenia
16. Datę zamknięcia zgłoszenia
17. Statusu zgłoszenia
18. Zamawiający zobowiązany jest do:
19. Zapewnienie Wykonawcy zdalny dostęp (VPN) do Systemu, będącego przedmiotem Umowy pod warunkiem zaakceptowania i zastosowania się Wykonawcy do obowiązujących w tym zakresie w Urzędzie Miasta Bydgoszczy zasad bezpieczeństwa.
20. Udostępnienia sprzętu komputerowego, oprogramowania, niezbędnych do realizacji Umowy przedstawicielom Wykonawcy dokonującym czynności związanych   
    z wykonaniem Umowy.
21. Udostępnienia Wykonawcy wszelkich posiadanych informacji koniecznych   
    dla prawidłowej i kompletnej realizacji niniejszej umowy.