

## Załącznik nr 1

Warunki świadczenia usługi:

1. Oferent musi dysponować odpowiednim potencjałem technicznym oraz minimum dwoma osobami zdolnymi do wykonania zleceń, posiadające łącznie certyfikaty:
  - a. AIS - HP Service Manager Implementation v9
  - b. ASE – HP Service Manager Software Implementation v9
  - c. AIS - HP Asset Manager Software Implementation v5

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

2. W ramach usług wsparcia i asysty technicznej, Wykonawca zobowiązuje się do:
  - a. Usuwania błędów w działaniu wdrożonego systemu
    - Błąd krytyczny
      - Nieprzewidziane, całkowicie błędne działanie Systemu i jego funkcjonalności
      - Brak integracji i synchronizacji:
        - a. Pomiędzy HP Asset Manager, a HP Service Manager
        - b. Pomiędzy HP Asset Manager, a aplikacją OTAGO
        - c. Pomiędzy HP Asset Manager, a aplikacją Kaspersky
        - d. Pomiędzy HP Asset Manager, a Active Directory
      - Brak wysyłania 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.
  - b. Udzielania porad w zakresie używania i konfiguracji programów/modułów systemu informatycznego dotyczących rozwiązywania wyspecyfikowanych problemów,
  - c. Udzielania konsultacji i porad w sprawie modyfikacji, konfiguracji i planowanych wdrożeń nowych funkcjonalności przez Zamawiającego w Systemie oraz rozwoju i wdrażania nowych funkcjonalności w Systemie, (120 godzin w ciągu trwania umowy)
3. 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.
4. Wykonawca zobowiązuje się do przystąpienia do usuwania zgłoszonego błędu w ciągu 1 dnia roboczego od daty zgłoszenia.
5. 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 wymienione w pkt. 3.

6. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia zgłoszonego błędu:
  - a. 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 .
  - b. Błąd zwykły w ciągu 5 dni roboczych od daty zgłoszenia
7. 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.
8. 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.
9. 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. 8.
10. Wykonawca przedstawi na piśmie wykaz osób upoważnionych do świadczenia usługi asysty technicznej wraz z numerem telefonu i adresem e-mail.
11. Wykonawca przekaze Zamawiającemu raporty z wykonanych prac. Raporty wykonywane będą w cyklu miesięcznym i zawierają:
  - a. Numer zgłoszenia,
  - b. Opis zgłoszenia
  - c. Datę rejestracji zgłoszenia
  - d. Datę zamknięcia zgłoszenia
  - e. Statusu zgłoszenia
12. Zamawiający zobowiązany jest do:
  - a. Zapewnienia Wykonawcy zdalny dostęp (VPN) do systemu informatycznego, będącego przedmiotem Umowy pod warunkiem zaakceptowania i zastosowania się Wykonawcy do obowiązujących w tym zakresie w Urzędzie Miasta Bydgoszczy zasad bezpieczeństwa.
  - b. Udostępnienia sprzętu komputerowego, oprogramowania, niezbędnych do realizacji Umowy przedstawicielom Wykonawcy dokonującym czynności związanych z wykonaniem Umowy
  - c. Udostępnienia Wykonawcy wszelkich posiadanych informacji koniecznych dla prawidłowej i kompletnej realizacji niniejszej umowy