

Opis Przedmiotu Szacowania kosztu asysty technicznej Systemu EKO CMS (OPSz)

Definicje lub zwroty, użyte w niniejszym dokumencie

Termin	Definicja
Zamawiający	Generalna Dyrekcja Ochrony Środowiska
Wykonawca	Podmiot wybrany w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na realizację niniejszego przedmiotu szacowania
Zamówienie publiczne	zamówienie publiczne w rozumieniu obowiązujących przepisów o zamówieniach publicznych, w wyniku którego doszło do zawarcia Umowy na realizację zamówienia
Dzień roboczy	Każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy (świąt)
Godziny robocze	Godz. od 8:00 do 16:00 w Dni robocze
Oprogramowanie	oprogramowanie wytworzone przez poprzednich wykonawców lub oprogramowanie wytworzone w wyniku realizacji Umowy oraz inne oprogramowanie składające się na System
System	System Zarządzania Treścią EKO CMS
Pozytywny Wynik Testów	Osiągnięcie Pozytywnego Wyniku Testów oznacza, że w wyniku testów przeprowadzonych przez Zamawiającego stwierdzono spełnienie kryteriów akceptacji Oprogramowania
Zgłoszenie Problemu	Przekazanie Wykonawcy przez Zamawiającego w uzgodnionej formie informacji o wystąpieniu Problemu wraz z jego opisem
Problem	Rozbieżności lub nieprawidłowości między oczekiwanym i rzeczywistym zachowaniem Systemu
Obejście	Tymczasowe rozwiązanie Problemu, nie eliminujące całkowicie przyczyny jego powstania, ale zmniejszające jego niedogodności dla użytkownika
Usterka	Problem pozostający bez wpływu na funkcjonalność Systemu
Błąd	Problem utrudniający lub uniemożliwiający pracę w Systemie. Można go usunąć za pomocą Obejścia, ale docelowo należy usunąć przyczynę jego powstania
Awaria	Problem uniemożliwiający pracę znacznej liczby użytkowników bądź uniemożliwiający realizację kluczowych procesów Systemu
Prawo opcji	Świadczenie fakultatywne (wg decyzji Zamawiającego) dodatkowych usług rozwoju Systemu, zgodnie z wymaganiami Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia stanowiącej podstawę do złożenia oferty w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego
Okres Rozliczeniowy	Miesiąc kalendarzowy, w którym realizowane były usługi
Dokumentacja	Raporty, dokumentacja powykonawcza, dokumentacja Systemu, dokumentacja dla administratorów i użytkowników, procedury instalacji, opis struktur i relacji baz danych
Produkt	Oprogramowanie, Dokumentacja, procedury

Usługa Utrzymania	Usługa, która obejmuje usuwanie błędów w Systemie, aktualizacje Systemu, drobne bieżące modyfikacje Oprogramowania, wsparcie techniczne w formie konsultacji telefonicznych dla administratorów Systemu
Usługa Rozwoju	Usługa, która obejmuje przebudowę istniejących i tworzenie nowych funkcjonalności Systemu, uruchamianie nowych i wyłączenie istniejących serwisów internetowych, integrację z innymi systemami
Zmiana	Modyfikacja istniejącej lub budowa nowej funkcjonalności, uruchomienie nowego lub wyłączenie istniejącego serwisu internetowego, integracja z innymi systemami
Zgłoszenie Zmiany	Przekazanie Wykonawcy przez Zamawiającego szczegółowego opisu Zmiany, którą Zamawiający chce wprowadzić w Systemie w ramach Usługi Rozwoju, albo opisu drobnej modyfikacji, którą Zamawiający chce wprowadzić w ramach Usługi Utrzymania.
Raport	Dokument sporządzony przez Wykonawcę po każdym okresie Rozliczeniowym zawierający opis działań zrealizowanych w ramach usługi Utrzymania, w tym informacje o zgłoszonych Problemach wraz z datą i godziną zgłoszenia, datą i godziną rozwiązania Problemu i opóźnieniach w stosunku do wymaganych terminów, oraz informacje o wdrożonych drobnych modyfikacjach z podaniem liczby wykorzystanych roboczogodzin.
Harmonogram	Dokument sporządzony przez Wykonawcę zawierający informacje o wycenie i terminach realizacji Zmiany, w tym co najmniej: termin przedstawienia Zmiany do odbioru, termin uzgodnienia scenariuszy testowych, termin przeprowadzenia testów po stronie Zamawiającego, termin osiągnięcia Pozytywnego Wyniku Testów
Gwarantowany czas reakcji	Czas od momentu przekazania Zgłoszenia Problemu przez Zamawiającego do momentu podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych przez Wykonawcę
Gwarantowany czas naprawy	Czas, w którym Wykonawca zobowiązuje się rozwiązać Problem
Gwarantowany czas odpowiedzi	Czas, w którym Wykonawca zobowiązuje się udzielić odpowiedzi (drogą mailową lub telefonicznie) na zapytania Zamawiającego w ramach Usługi Utrzymania

I. Przedmiot szacowania

1. Przedmiotem szacowania jest świadczenie asysty technicznej, zapewniającej utrzymanie i rozwój Systemu w zakresie:
 - 1.1. Usługi Utrzymania,
 - 1.2. Usługi Rozwoju - w wymiarze do 300 roboczogodzin.
2. System został opisany w Załączniku Nr 1 do OPSz.
3. Szczegółowy zakres, zasady i parametry świadczenia Usług Utrzymania i Rozwoju Systemu określa Rozdz. IV oraz Załącznik Nr 2 do OPSz.
4. Witryny internetowe oparte o System wymienione są w Załączniku Nr 3 do OPSz.

II. Termin realizacji Zamówienia

1. Zamówienie będzie realizowane w terminie od dnia 1 stycznia 2018 r. do dnia 31 grudnia 2019 roku.

III. Prawo opcji

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo opcji do nabycia od Wykonawcy dodatkowej Usługi Rozwoju w wymiarze do **300** roboczogodzin w drodze jednostronnego oświadczenia złożonego przez Zamawiającego.
2. Zamawiający przewiduje możliwość wykorzystania Prawa opcji jedynie w przypadku posiadania przez Zamawiającego środków finansowych, zamówienia wszystkich roboczogodzin, określonych w § 1 ust. 1 pkt. 1.2 oraz uzasadnionej potrzeby zakupu.
3. Zamawiający nie jest zobowiązany do skorzystania z prawa opcji i w przypadku nieskorzystania nie ponosi względem Wykonawcy odpowiedzialności w związku z niezamówieniem dodatkowych roboczogodzin na realizację Usługi Rozwoju.
4. O wykorzystaniu Prawa opcji Zamawiający zawiadomi Wykonawcę pisemnie najpóźniej w terminie do 30 Dni roboczych przed końcem Terminu realizacji Zamówienia, o którym mowa w § 2 ust 1, wskazując liczbę roboczogodzin dodatkowych Usług Rozwoju objętych Prawem opcji oraz termin ich realizacji.
5. Zamawiający ma prawo, w terminie o którym mowa w ust. 4, składać wielokrotnie zamówienia na dodatkowe roboczogodziny w ramach Prawa opcji do momentu wykorzystania przewidzianej liczby roboczogodzin, o których mowa w § 1 ust. 5.

IV. Realizacja Zamówienia

1. Usługa Utrzymania będzie świadczona przez Wykonawcę w następujący sposób:
 - 1.1. W zakres Usługi Utrzymania wchodzić będą:
 - 1.1.1. rozwiązywanie zgłoszonych Problemów z działaniem Systemu poprzez przygotowywanie, testowanie i wdrażanie skutecznych poprawek eliminujących zdiagnozowane Problemy,
 - 1.1.2. zapewnienie aktualności i pełnej funkcjonalności Systemu, w szczególności poprzez dostosowywanie Systemu do aktualnych wersji najpopularniejszych przeglądarek internetowych, aktualnych wersji oprogramowania bazowego, oraz do innych zewnętrznych okoliczności, które spowodują, że usługa lub usługi realizowane przez System będą wymagały modyfikacji,
 - 1.1.3. drobne modyfikacje istniejących funkcjonalności w wymiarze do 5 roboczogodzin miesięcznie,
 - 1.1.4. wsparcie techniczne w formie konsultacji telefonicznych dla administratorów Systemu;
 - 1.2. Szczegółowy zakres, zasady i parametry świadczenia Usługi Utrzymania określa Załącznik Nr 2 do OPZ.

- 1.3. Wykonawca odpowiada na zasadzie ryzyka za prawidłowe działanie Systemu, zgodnie z parametrami zdefiniowanymi w Załączniku Nr 2.
 - 1.4. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi Utrzymania w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania usług. W przypadku, gdy wykonanie danej czynności wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności.
 - 1.5. Usuwanie Problemów i drobne modyfikacje są realizowane na zasadach analogicznych jak Warunki gwarancji jakości i rękojmi, przy odpowiednim zastosowaniu innych postanowień Umowy związanych ze świadczeniem gwarancji i rękojmi;
 - 1.6. Wykonawca zobowiązany jest w terminie 5 dni roboczych od dnia zakończenia każdego Okresu Rozliczeniowego do przedstawiania Zamawiającemu Raportu z wykonanych czynności. W przypadku uwag do Raportu Zamawiający zwraca go Wykonawcy do korekty wyznaczając termin na uwzględnienie uwag, z zastrzeżeniem, że termin ten nie może być krótszy niż 2 dni robocze.
 - 1.7. Wykonawca zobowiązany jest do naniesienia uwag i ponownego przedstawienia Raportu do akceptacji Zamawiającego, w wyznaczonym terminie, o którym mowa w pkt. 1.6.
 - 1.8. W przypadku braku uwag do Raportu, Strony podpisują Protokół Odbioru Okresu Rozliczeniowego. Protokół Odbioru Okresu Rozliczeniowego stanowi podstawę do wystawienia faktury.
 - 1.9. W ramach Usługi Utrzymania w ostatnim Okresie Rozliczeniowym, Wykonawca może być zobowiązany, na wezwanie Zamawiającego, do przeszkolenia kolejnego wykonawcy lub przedstawicieli Zamawiającego w wymiarze 5 Dni roboczych w zakresie niezbędnym do przejęcia przez niego kompetencji do samodzielnego Utrzymania i Rozwoju Systemu.
2. Usługa Rozwoju będzie realizowana przez Wykonawcę w następujący sposób:
 - 2.1. Zamawiający każdorazowo określa w Zleceniu Zmiany zakres planowanej Zmiany w Systemie, pożądaný termin realizacji, w tym termin osiągnięcia Pozytywnego Wyniku Testów. Przez Zmianę rozumie się wszystkie modyfikacje w Systemie objęte jednym Zleceniem Zmiany.
 - 2.2. Wykonawca zobowiązany jest w ciągu 5 Dni roboczych od dnia otrzymania Zlecenie Zmiany do przedstawienia wyceny planowanej Zmiany wraz z Harmonogramem jej realizacji uwzględniającym: termin przedstawienia Zmiany do odbioru, termin

- uzgodnienia scenariuszy testowych, termin przeprowadzenia testów po stronie Zamawiającego, termin Osiągnięcia Pozytywnego Wyniku Testów.
- 2.3. Zamawiający w ciągu 3 Dni roboczych od dnia otrzymania od Wykonawcy wyceny i Harmonogramu, zaakceptuje, zgłosi uwagi lub odstąpi od realizacji Zmiany.
 - 2.4. Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia zgłoszonych uwag w terminie 2 Dni roboczych od dnia ich zgłoszenia przez Zamawiającego.
 - 2.5. Przed oddaniem Zmiany do odbioru, Wykonawca zobowiązany jest przygotować oraz uzgodnić z Zamawiającym scenariusze testowe dla wdrażanej Zmiany.
 - 2.6. Wykonawca będzie przedstawiał Zmianę do odbioru Zamawiającemu w środowisku testowym przygotowanym na infrastrukturze informatycznej Zamawiającego. Wykonawca przedstawiając Zmianę będzie załączał raport z przeprowadzonych testów wewnętrznych, uzgodnione scenariusze testowe oraz procedurę instalacji Zmiany.
 - 2.7. Zamawiający przeprowadzi testy akceptacyjne opracowywanej Zmiany z wykorzystaniem środowiska testowego przygotowanego na infrastrukturze informatycznej Zamawiającego w terminie wynikającym z zaakceptowanego Harmonogramu, o którym mowa w pkt. 2.3 i w przypadku ich pomyślnego przeprowadzenia potwierdzi osiągnięcie Pozytywnego Wyniku Testów lub zgłosi uwagi.
 - 2.8. Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić zgłoszone uwagi i ponownie przedstawić Zmianę do odbioru. Procedura jej odbioru jest taka sama jak w pkt 2.5-2.7.
 - 2.9. Warunkiem dokonania odbioru Zmiany jest osiągnięcie Pozytywnego Wyniku Testów oraz jej wdrożenie w środowisku produkcyjnym.
 - 2.10. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć Zmianę wraz z kodami źródłowymi oraz Dokumentacją dotyczącą dostarczanej Zmiany.
 - 2.11. Szczegółowy zakres i zasady Usługi Rozwoju określa Załącznik Nr 2.
 - 2.12. Zamawiający nie jest zobowiązany do zlecenia Zmian w ramach Usługi Rozwoju.
3. Do realizacji Usługi Rozwoju oraz jej odbioru w ramach Prawa opcji mają zastosowanie zapisy określone w ust. 2.
 4. Wszystkie Zgłoszenia Zamawiającego w ramach Usługi Utrzymania i Usługi Rozwoju realizowane będą drogą elektroniczną na wskazane w Umowie adresy e-mail lub za pomocą systemu dostarczonego przez Wykonawcę.
 5. Wykonawca przygotuje i przekaze Zamawiającemu dokument podsumowujący realizację umowy (bilans zamknięcia) dla administratorów Systemu, zawierający zmodyfikowaną dokumentację Systemu, kody źródłowe i pozostałe dokumenty powstałe podczas trwania umowy.

V. Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Za realizację Zamówienia Wykonawca otrzyma wynagrodzenie na które składać się będzie:
 - 1.1. wynagrodzenie ryczałtowe za świadczenie Usługi Utrzymania, płatne co miesiąc w czasie realizacji Zamówienia,
 - 1.2. wynagrodzenie za świadczenie Usługi Rozwoju, o której mowa w § 1 ust. 1 pkt 1.2, płatne po zrealizowaniu każdej zleconej przez Zamawiającego zmiany, zgodnie z wyceną dokonaną przed jej realizacją, będące iloczynem przepracowanej liczby roboczogodzin oraz zaoferowanej stawki za jedną roboczogodzinę.

VI. Informacje dodatkowe

1. Uprawnieni przedstawiciele Zamawiającego klasyfikują Problemy w zależności od ich wpływu na działanie Systemu. W przypadku wątpliwości co do klasyfikacji Problemu ciężar dowodu leży po stronie Wykonawcy.
2. Wykonawca dostarcza Rozwiązanie w postaci plików źródłowych, plików wykonywalnych, skryptów, plików konfiguracyjnych oraz dokumentacji.
3. Na koniec okresu rozliczeniowego Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu drogą elektroniczną raport zawierający informacje na temat wykonanych usług.
4. Wykonawca utworzy i będzie utrzymywał środowisko deweloperskie we własnej siedzibie na potrzeby realizacji umowy oraz prześle Zamawiającemu na koniec okresu objętego umową obraz tego środowiska.
5. Wykonawca prześle dokument podsumowujący zrealizowaną umowę, zmodyfikowaną dokumentację Systemu, kody źródłowe, i pozostałe dokumenty powstałe w ramach realizacji umowy.
6. Na potrzeby realizacji zamówienia Wykonawca otrzyma zdalny dostęp do infrastruktury informatycznej Zamawiającego.

Załączniki:

1. Dokumentacja techniczna Systemu EKO CMS
2. Lista witryn internetowych opartych na Systemie EKO CMS
3. Zakres, zasady i parametry świadczenia Usług Utrzymania i Rozwoju Systemu