

## ROZDZIAŁ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### 1. Nazwa zamówienia

Świadczenie usługi wsparcia technicznego oprogramowania DynaTrace Application Monitoring.

### 2. Kod CPV:

CPV: 72250000-2 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów.

### 3. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest:

#### 3.1. w ramach zamówienia podstawowego:

- a) świadczenie usługi wsparcia technicznego oprogramowania DynaTrace Application Monitoring (zwanego dalej: „Oprogramowaniem”), zgodnie z poniższą tabelą na zasadach podstawowych, określonych przez producenta oprogramowania:

Nazwa licencji oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego	Liczba licencji	Aktualna data wygaśnięcia
DynaTrace AppMon Agent Unit	200	21.12.2018 r.
DynaTrace User Experience Management – 100M visits	1	21.12.2018 r.

- b) świadczenie usługi rozszerzonego wsparcia technicznego przez Wykonawcę, w zakresie opisanym w pkt 5 niniejszego opisu przedmiotu zamówienia.

#### 3.2. w ramach opcji:

świadczenie usługi wsparcia technicznego dotyczącego realizacji zmian rozwojowych Oprogramowania, w liczbie do 300 roboczogodzin, w zakresie opisanym w pkt 6 niniejszego opisu przedmiotu zamówienia.

### 4. Termin realizacji zamówienia

Usługa wsparcia technicznego Oprogramowania świadczona od dostarczenia danych i dokumentów umożliwiających korzystanie z usług Wykonawcy, o których mowa w pkt 5.5 do dnia 21 grudnia 2021 r.

### 5. Zakres i zasady świadczenia usługi wsparcia technicznego

5.1. Wsparcie techniczne dla oprogramowania DynaTrace Application Monitoring wyszczególnione w pkt 3 ppkt 3.1 lit. a) należy realizować na poziomie podstawowym przez producenta oprogramowania na zasadach ogólnych, tj.: za pośrednictwem dedykowanego portalu producenta będą dostępne aktualizacje i nowe wersje oprogramowania. Wsparcie techniczne dla oprogramowania świadczone jest w trybie 24h na dobę 7 dni w tygodniu przez 365 dni w roku.

- 5.2. Wsparcie techniczne w formie rozszerzonej usługi wyszczególnionej w pkt 3 ppkt 3.1 lit. b) należy realizować w sposób opisany w ppkt od 5.3 – 5.9. Wsparcie techniczne świadczone jest w godzinach od 9:00 – 17:00 w dni robocze.
- 5.3. Usługi należy świadczyć w sposób nienaruszający praw twórców i właściciela praw autorskich oraz nieograniczający praw Zamawiającego lub Ministra Cyfryzacji do korzystania z Oprogramowania.
- 5.4. W ramach świadczonej usługi należy zapewnić:
- 5.4.1. dostęp Zamawiającego do usługi wsparcia technicznego w trybie 24h na dobę 7 dni w tygodniu przez 365 dni w roku,
  - 5.4.2. możliwość zgłaszania przez Zamawiającego błędów drogą telefoniczną lub elektroniczną za pośrednictwem poczty e-mail lub strony WWW,
  - 5.4.3. dostęp do uaktualnień i poprawek udostępnianych przez producenta oraz obsługi serwisowej (nowe edycje produktów, wydania uzupełniające, aktualizacje, poprawki programistyczne).
- 5.5. Wykonawca w terminie do ..... dni1 roboczych, licząc od dnia zawarcia Umowy, dostarczy Zamawiającemu:
- 5.5.1. pisemne oświadczenie producenta Oprogramowania potwierdzające objęcie go wsparciem technicznym,
  - 5.5.2. drogą elektroniczną dane dostępowe do portalu klienckiego, który zapewni realizację uprawnień, o których mowa w ppkt 5.4.2 powyżej.
- 5.6. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia czasu usunięcia Błędu, tj. udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie Zamawiającego wraz z udzieleniem wstępnego rozwiązania zawierającego diagnozę zgłoszonego błędu i możliwości jego naprawy (dalej: „Czas usunięcia Błędu”), na określonym niżej poziomie, z zachowaniem następującej kategoryzacji zgłoszeń Błędów i Czasów usunięcia Błędu:
- 5.6.1. **krytyczne** – Oprogramowanie jest niedostępne oraz niemożliwe jest zapewnienie obejścia, tj. przywrócenia funkcjonalności Oprogramowania przez zneutralizowanie uciążliwości Błędu i przywrócenie działania Oprogramowania bez usuwania Błędu, jako tymczasowego rozwiązania – \_\_<sup>2</sup>godziny od chwili dokonania zgłoszenia Błędu,
  - 5.6.2. **poważne** – częściowa niedostępność Oprogramowania, niedostępność funkcji kodu lub znacznie obniżona wydajność monitorowanej aplikacji oraz niemożliwe jest zapewnienie obejścia jako tymczasowego rozwiązania – 12 godzin od chwili dokonania zgłoszenia Błędu,
  - 5.6.3. **istotne** – niekrytyczna utrata wpływu na Oprogramowanie lub monitorowaną aplikację z możliwością zapewnienia obejścia jako tymczasowego rozwiązania – do końca pierwszego następnego Dnia roboczego od chwili dokonania zgłoszenia Błędu,
  - 5.6.4. **małoistotne** – inne, drobne wady Oprogramowania, błędy w dokumentacji lub inne problemy o niskim priorytecie – do końca drugiego następnego Dnia roboczego od chwili dokonania zgłoszenia Błędu,

---

<sup>1</sup> Liczba dni stanowi kryterium oceny ofert – maksymalny termin dostarczenia oświadczenia producenta oprogramowania potwierdzającego objęcie wsparciem technicznym oraz danych dostępowych wynosi 3 dni robocze od dnia podpisania umowy

<sup>2</sup> Liczba godzin stanowi kryterium oceny ofert – maksymalny czas usunięcia błędu krytycznego wynosi 8 godzin

przy czym Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia Błędów, które wystąpiły również w okresie od dnia 21 grudnia 2018 r. do czasu rozpoczęcia świadczenia Usług, o którym mowa w pkt 4.

- 5.7. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia działań prewencyjnych mających na celu maksymalne wydłużenie czasu bezawaryjnej pracy Oprogramowania, polegających na dokonywaniu przeglądów Oprogramowania. Przeglądy należy wykonywać nie rzadziej niż raz na 3 miesiące w okresie realizacji zamówienia, bez dodatkowego wezwania ze strony Zamawiającego, przy czym pierwszy przegląd musi zostać wykonany w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
- 5.8. Zakres przeglądu obejmuje:
  - 5.8.1. kontrolę prawidłowości działania Oprogramowania,
  - 5.8.2. kontrolę oraz poprawę integralności baz danych (oprogramowania bazodanowego),
  - 5.8.3. kontrolę, optymalizację oraz poprawę konfiguracji Oprogramowania,
  - 5.8.4. weryfikację procedur i działania backupu Oprogramowania,
  - 5.8.5. kontrolę aktualności Oprogramowania,
  - 5.8.6. weryfikację wydajności i pojemności Oprogramowania,
  - 5.8.7. weryfikację potencjalnego rozwoju Oprogramowania.
- 5.9. Po przeprowadzonym przeglądzie Oprogramowania Wykonawca w ciągu 7 dni sporządzi i przekaże Zamawiającemu drogą mailową na adres [raporty@coi.gov.pl](mailto:raporty@coi.gov.pl) raport zawierający wnioski i zalecenia z wykonanego przeglądu.

## **6. Zakres i zasady świadczenie usług wsparcia technicznego dotyczącego realizacji zmian rozwojowych Oprogramowania (zamówienie w ramach opcji):**

- 6.1. W ramach prawa opcji należy realizować zmiany rozwojowe Oprogramowania, które obejmują:
  - 6.1.1. prace analityczne,
  - 6.1.2. dostarczenie projektu zmiany i harmonogramu jej wdrożenia,
  - 6.1.3. prace programistyczne,
  - 6.1.4. konsultacje eksperckie,
  - 6.1.5. przeprowadzanie testów funkcjonalnych, w tym wykonanie i przedstawienie planu testów funkcjonalnych oraz scenariuszy testów,
  - 6.1.6. dostarczanie dokumentacji w zakresie wykonanych prac,
  - 6.1.7. aktualizacja dokumentacji Oprogramowania,
  - 6.1.8. transfer wiedzy w zakresie określonym przez Zamawiającego.
- 6.2. W zakresie przedmiotu prawa opcji, o którym mowa w pkt 6.1 powyżej, rozliczenie wynagrodzenia Wykonawcy będzie następować w oparciu o stawkę godzinową pracy konsultanta, w ramach puli 300 godzin pracy, z możliwością wykorzystania jej w okresie obowiązywania Umowy.
- 6.3. Zlecenie w zakresie skorzystania z prawa opcji, zgodne ze wzorem stanowiącym załącznik do Umowy, zawierać będzie wskazanie, jaki jest jego przedmiot, zakres i termin realizacji oraz szacowany koszt wykonania zamówienia. Zlecenia będą składane przez Zamawiającego w formie pisemnej na adres Wykonawcy wskazany w Umowie. Wykonawca w ciągu 3 Dni roboczych zaakceptuje w formie pisemnej przedmiot, zakres i termin realizacji oraz szacowany koszt wykonania Zlecenia. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu przedmiot zamówienia, zgodnie ze złożonym Zleceniem i w terminie w nim określonym.

6.4. Do praw i obowiązków Wykonawcy oraz Zamawiającego oraz zasad rozliczania Zleceń w ramach skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji zastosowanie mają w całości postanowienia Umowy.

6.5. Skorzystanie z prawa opcji jest uprawnieniem Zamawiającego. Zamawiający nie zobowiązuje się w żaden sposób do skorzystania z prawa opcji. Nieskorzystanie przez Zamawiającego w całości lub w części z tego prawa nie rodzi po stronie Wykonawcy jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Zamawiającego.

## **7. Informacje dodatkowe**

Zamawiający wymaga, aby podmiot realizujący zamówienie posiadał status partnerstwa przyznawany przez producenta Oprogramowania potwierdzony poświadczeniem producenta.

## **8. Pozostałe warunki realizacji zamówienia zawarte są we Wzorze Umowy.**