

Załącznik Nr 1 do Umowy: SOPZ

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Asysta techniczna w zakresie utrzymania i obsługi Platformy NSIS

Spis treści

I.	Definicje	3
II.	Ogólny opis przedmiotu zamówienia	7
III.	Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia	8
III.1	Zakres prac.....	8
III.1.1	Utrzymanie i wsparcie w obsłudze	8
III.1.2	Prace dodatkowe.....	11
IV.	Materiały niezbędne do realizacji Zamówienia	11
V.	Transfer wiedzy.....	11
VI.	Postanowienia końcowe.....	12
VII.	Harmonogram realizacji	13
VIII.	Prawo Opcji.....	13
IX.	Zamówienie podobne	14
X.	Załączniki.....	14

I. DEFINICJE

O ile w niniejszym Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia wyraźnie inaczej nie wskazano, poniższe terminy będą miały następujące znaczenie:

Tabela nr 1. Skróty i definicje

Pojęcie/skrót	Definicja
Administrator	Osoba wyznaczona przez Zamawiającego do administrowania Platformą
Awaria	Priorytet P1 a) platforma jako całość jest niedostępna, lub b) brak możliwości wykorzystywania którejkolwiek z kluczowych funkcji/modułu Platformy (funkcje kluczowe zostaną zdefiniowane przez Wykonawcę i zaakceptowane przez Zamawiającego) w danym momencie przez grupę użytkowników, lub c) baza danych jest niedostępna lub d) wymagania wydajnościowe (zdefiniowane przez Wykonawcę i zaakceptowane przez Zamawiającego) na etapie realizacji umowy nie są spełnione przez nieprzerwany okres dłuższy niż 2 godziny lub nie są spełnione sumarycznie przez 4 godziny w ciągu doby, lub e) Wykryto naruszenie zasad lub wymagań cyberbezpieczeństwa, które mogło doprowadzić do wycieku danych poza organizację i lokalizację Zamawiającego.
Baza danych	Zbiór danych zgromadzonych według określonej, zaakceptowanej przez Zamawiającego systematyki (struktury), umieszczony w ogólnie dostępnym oprogramowaniu, pozwalający na indywidualny dostęp do danych środkami elektronicznymi, wymagający istotnego, co do jakości lub ilości, nakładu inwestycyjnego Wykonawcy w celu sporządzenia, weryfikacji lub prezentacji jego zawartości.
Błąd	Wada Platformy polegająca na jej nieprawidłowym działaniu, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości w tym, wszelkiego rodzaju nieprawidłowości lub zdarzenia mające lub mogące mieć niekorzystny wpływ na działanie Platformy np. obniżenie jakości, wydajności lub utrata dostępności, luka w bezpieczeństwie informatycznym, nie powodujące jednak skutków opisanych dla Awarii. W szczególności Błąd stanowi niezgodność działania Platformy z dokumentacją. Błędy dzielą się na: Błędy Krytyczne i Błędy Niekrytyczne.
Błąd Krytyczny	Priorytet P2 a) Wada powodująca całkowite zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Platformy lub poszczególnych jej modułów, dla której nie ma alternatywnej metody wykonania danej operacji, uniemożliwiająca normalne korzystanie z podstawowych funkcji przez Użytkowników, lub b) wymagania wydajnościowe nie są spełnione przez okres dłuższy niż 2 godziny, lub

Pojęcie/skrót	Definicja
	c) wykryto jakiegokolwiek naruszenie wymagań lub zasad cyberbezpieczeństwa, lub d) jakiegokolwiek komponent Platformy przestał przekazywać wymagane dane monitoringowe, audytowe, logi, lub e) nie wykonała się kopia zapasowa, lub f) inne niezgodne z wymaganiami oraz dokumentacją zachowanie Platformy uznane przez Zamawiającego za utrudniające pracę Użytkowników w znacznym stopniu lub narażające Zamawiającego na dodatkowe koszty.
Błąd Niekrytyczny	Priorytet P3 a) Wada, polegająca na działaniu lub braku działania funkcji Platformy, opisanej w Dokumentacji, które nie jest Błędem Krytycznym ani Awarią, ale skutkuje uciążliwością w eksploatacji Platformy dla jego Użytkownika lub Użytkowników lub spadkiem wydajności działania funkcji Platformy, lub każde niezgodne z wymaganiami oraz dokumentacją zachowanie Platformy.
Czas Naprawy	Czas liczony od momentu dokonania Zgłoszenia o wadzie do Wykonawcy do momentu Naprawy; do Czasu Naprawy wliczany jest Czas Reakcji.
Czas Reakcji	Czas liczony od momentu dokonania Zgłoszenia o wadzie do Wykonawcy do momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia Zgłoszenia.
Czas Realizacji	Czas w jakim Wykonawca powinien dokonać obsługi Zgłoszenia, rozumiany jako czas między należyтым spełnieniem przez Wykonawcę świadczeń w ramach Czasu Reakcji dla tego Zgłoszenia a końcem czasu przewidzianego na realizację Zgłoszenia w ramach niniejszej umowy, zgodnie z zasadami (np. SLA), uzgodnionym pomiędzy stronami Umowy. Inaczej mówiąc, jest to czas, w którym Wykonawca jest zobowiązany zrealizować prace wynikające ze Zgłoszenia. Do Czasu Realizacji nie wlicza się Czasu Reakcji
Dostępność	Czas, w którym Zamawiający może korzystać z Platformy. Dostępność stanowi parametr SLA, który powinien być ustalony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.
Dzień Roboczy	Każdy dzień od poniedziałku do piątku równy 8 godzinom pracy Zamawiającego, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce oraz dni wolnych u Zamawiającego, wynikających z zarządzeń wewnętrznych Zamawiającego, o których Zamawiający poinformuje Wykonawcę;
Godziny Robocze	Godziny od 8:00 do – 16:00 w Dni Robocze. Zmiana godzin pracy wymaga pisemnego poinformowania Wykonawcy na minimum 3 Dni Robocze przed jej wprowadzeniem.
Infrastruktura teleinformatyczna Zamawiającego	Infrastruktura teleinformatyczna będąca własnością Zamawiającego przeznaczona do realizacji przedmiotu zamówienia.
Interoperacyjność	Zdolność różnych podmiotów oraz używanych przez nie systemów informatycznych i rejestrów publicznych do współdziałania na rzecz osiągnięcia wzajemnie korzystnych i uzgodnionych celów, z uwzględnieniem współdzielenia informacji i wiedzy przez wspierane

Pojęcie/skrót	Definicja
	przez nie procesy biznesowe realizowane za pomocą wymiany danych za pośrednictwem wykorzystywanych przez te podmioty systemów
Kod źródłowy	Słowniki, skrypty, definicje, pliki źródłowe bazy danych, jak również biblioteki, algorytmy oraz jakiegokolwiek inne symboliczne lub konwencjonalne przedstawienie zapisu informacji, niezbędne do kompilacji, wykonania i utrzymania, funkcjonowania i utrzymania Systemu, z wyłączeniem Oprogramowania Standardowego.
Metodyka	Zbiór środków i działań (metod) wybranych do realizacji określonego zadania czy rozwiązania konkretnego problemu.
Naprawa	Trwałe usunięcie wady Platformy poprzez usunięcie przyczyny powstania wady skutkujące przywróceniem pełnej sprawności Platformy do stanu sprzed wystąpienia wady, w tym również zakończenie innych działań naprawczych, przewidzianych w Umowie.
Narodowy System Informacji Satelitarnej	Krajowy, interoperacyjny system odbioru, przechowywania, przetwarzania i udostępniania danych satelitarnych wraz z niezbędną infrastrukturą teleinformatyczną, którego celem jest dostarczanie serwisów monitoringowych, produktów informacyjnych, narzędzi analitycznych i usług.
Oprogramowanie	Ogół informacji w postaci zestawu instrukcji, zaimplementowanych interfejsów i zintegrowanych danych przeznaczonych dla komputera do realizacji wyznaczonych celów. Celem oprogramowania jest przetwarzanie danych w określonym przez twórcę zakresie.
Standardowe Oprogramowanie Aplikacyjne	Oprogramowanie będące podstawą do stworzenia Platformy, istniejące i dystrybuowane przed zawarciem Umowy.
Standardowe Oprogramowanie Systemowe	Oprogramowanie tworzące środowisko, w którym uruchamiane jest Oprogramowanie, w tym oprogramowanie systemowe lub bazodanowe.
Platforma NSIS	System teleinformatyczny, podlegający asyście technicznej w zakresie utrzymania i wsparcia w obsłudze w ramach przedmiotowego zamówienia
Platforma/ Infrastruktura teleinformatyczna	Platforma to zarówno infrastruktura sprzętowa (np. serwery fizyczne, routery, przełączniki, macierze dyskowe, repeatery, interfejsy: LAN, WAN i SAN) jak i infrastruktura oprogramowania stanowiąca środowisko uruchomieniowe dla oprogramowania tj. środowiska wirtualne (np. wirtualny serwer), systemy operacyjne, środowiska uruchomieniowe standardowe np. JVM (Java Virtual Machine) czy silniki bazodanowe, relacyjne (RDBMS), jak i nierelacyjne (NoSQL), szyny usług, serwery kolejek i inne określane mianem oprogramowania standardowego, integracyjnego lub pośredniczącego (ang middleware).
Podmiot trzeci	Dostawca produktów, usług i aplikacji nie będący jednostką sektora finansów publicznych i świadczący usługi na zasadach komercyjnych.
Przedmiot Umowy lub Przedmiot zamówienia	Całość prac realizowanych na podstawie niniejszej Umowy.
Scenariusz testu	Dokument przygotowany przez Wykonawcę zawierający zbiór przypadków testowych potrzebnych do sprawdzenia poprawności

Pojęcie/skrót	Definicja
	działania systemu w określonym zakresie. Każdy scenariusz powinien być odzwierciedleniem dokładnie określonej funkcjonalności.
Rejestr wymagań	Zestawienie wymagań funkcjonalnych i нефункциональных
Repozytorium kodów źródłowych	Zasoby techniczne Wykonawcy, udostępnione on-line np. w chmurze prywatnej Wykonawcy (np. repozytorium GitHub), zapewniające w sposób ciągły lub na żądanie Zamawiającego dostęp i możliwość pobrania bibliotek programowych, kodów źródłowych (w zakresie Oprogramowania Aplikacyjnego) oraz powiązanej z tym dokumentacji technicznej niezbędnej do kompilacji i utworzenia binarnej wersji Portalu, co w szczególności dotyczy, jako minimum dostępu do aktualnej wersji działającego Portalu. Zasady działania Repozytorium w tym zabezpieczenia kodów źródłowych oraz procedury związane z pobraniem danych z Repozytorium określać będzie zaakceptowany przez Zamawiającego „Plan Wdrożenia”. Zamawiający dopuszcza możliwość działania strony trzeciej, jako dysponenta i depozytariusza kodów źródłowych w ramach odrębnie zawartej umowy depozytu kodu źródłowego, której to koszty ponoszone będą w całości przez Wykonawcę, a warunki dostępu do kodu źródłowego określone zostaną na podstawie uzgodnionych przez Strony zasad zawartych w „Planie Wdrożenia”.
SLA	Umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług, ang. Service Level Agreement
SOPZ	Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia stanowiący Załącznik nr 1 do Umowy. Niniejszy dokument.
Szkolenia	Usługi polegające na przekazywaniu Zamawiającemu oraz Użytkownikom końcowym, wiedzy niezbędnej do stosowania systemu teleinformatycznego (Platformy), a także wiedzy niezbędnej do korzystania z efektów osiągniętych w wyniku realizacji Umowy.
Umowa	Umowa określająca warunki realizacji zamówienia, do której załącznikiem jest niniejszy Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia.
Usługi	Określone w Umowie działania Wykonawcy wykonywane i przekazywane Zamawiającemu do odbioru.
Utwór	Powstały w wykonaniu Przedmiotu Umowy i utrwalony przejaw działalności twórczej, stanowiący utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych wskazany w Umowie lub szczegółowo opisany w protokole odbioru.
Użytkownik	Użytkownicy Platformy, o różnym poziomie dostępu, zależnym od ich statusu.
Użytkownik końcowy	Pracownik jednostki finansów publicznych, przedsiębiorca, osoba fizyczna.
Wada	Niezgodność działania Platformy z Umową oraz niesprawność Platformy uniemożliwiająca niezakłócone korzystanie z części lub wszystkich funkcjonalności Platformy lub wadliwość dostarczonej Dokumentacji. Wady mogą mieć charakter Błędów (Błąd Krytyczny lub Niekrytyczny) lub Awarii.
Wycena	Określenie czasochłonności wykonania zleconych Prac dodatkowych wraz z podaniem terminu realizacji.

Pojęcie/skrót	Definicja
Zamawiający	Polska Agencja Kosmiczna (PAK)
Zlecenie	Zapytanie Zamawiającego określające potrzebę realizacji Prac dodatkowych.

II. OGÓLNY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest wykonanie usługi pn.: „**Asysta techniczna w zakresie utrzymania i obsługi Platformy NSIS**”. Narodowy System Informacji Satelitarnej (NSIS) to krajowy interoperacyjny system odbioru, przechowywania, przetwarzania i udostępniania danych satelitarnych wraz z niezbędną infrastrukturą, którego celem jest dostarczanie serwisów monitoringowych, produktów informacyjnych, narzędzi analitycznych i usług.

NSIS zapewnia efektywne i ciągle dostarczanie danych oraz informacji dostosowanych do potrzeb użytkowników, służąc przede wszystkim wsparciu administracji publicznej w realizacji zadań, podejmowaniu decyzji, lepszym wykorzystywaniu posiadanych zasobów i infrastruktury teleinformatycznej, sprawowaniu funkcji nadzorczych i kontrolnych oraz organizacji życia społecznego i gospodarczego, a także na potrzeby bezpieczeństwa i obronności.

Platforma NSIS ma przyczynić się do zwiększenia sprawności i efektywności działań PAK w zakresie budowania świadomości korzyści płynących z wykorzystania danych satelitarnych, popularyzacji, promocji i edukacji w zakresie wykorzystania danych satelitarnych. Kluczowym zagadnieniem, w tym kontekście, jest dostęp do zasobów danych, produktów, usług i serwisów Agencji, podmiotów krajowych i europejskich.

Celem realizacji niniejszego zamówienia jest zapewnienie asysty technicznej, w zakresie utrzymania i wsparcia w obsłudze, mającej na celu zapewnienie sprawnego działania Platformy w okresie trwania umowy oraz realizacji i wdrożenia modyfikacji zgłaszanych przez Zamawiającego w formie zadań dodatkowych zgodnie z uwagami użytkowników i doświadczeniami oraz potrzebami zebranymi przez Zamawiającego będącymi wynikiem pilotażowego uruchomienia i funkcjonowania pilotażowej wersji Platformy NSIS. Realizacja zamówienia pozwoli m.in. na weryfikację funkcjonalności Platformy NSIS względem potrzeb użytkowników zewnętrznych oraz potrzeb Zamawiającego, bieżące wprowadzanie korekt i zmian oraz wsparcie Zamawiającego w prawidłowym działaniu i obsłudze Platformy.

Przedmiot zamówienia stanowią trzy rodzaje usług:

1. Utrzymanie i wsparcie w obsłudze Platformy NSIS
2. Prace dodatkowe
3. Transfer wiedzy

Informacje dotyczące dotychczasowego funkcjonowania Platformy NSIS (dane za III i IV kwartał 2023 roku tj. od początku funkcjonowania Platformy NSIS):

- Platformę NSIS odwiedziło około 5150 osób, z których 1350 korzystało z urządzeń mobilnych, a 115 założyło konto na portalu NSIS;
- dotychczas zostało zidentyfikowanych i obsłużonych 5 błędów niekrytycznych (priorytet P3);
- zostały przeanalizowane i obsłużone 44 zgłoszenia użytkowników (od 4 do 13 zgłoszeń miesięcznie);
- kody źródłowe Platformy NSIS zostały zaktualizowane 3 razy (zazwyczaj w związku z wykonywaniem prac dodatkowych w zakresie obsługi Platformy NSIS).

- odbyło się w sumie 8 spotkań technicznych pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą świadczącym asystę techniczną w III i IV kwartale 2023 roku (spotkania były nie częściej niż 3 razy w miesiącu).
- platforma NSIS została zasilona danymi zawartymi w 33 plikach (.tif oraz .svg), z których 24 były zamieszczane systematycznie w regularnych odstępach czasowych.

Zamawiający szacuje podwojenie liczby danych (plików), które zasilą zasoby Platformy NSIS w 2024 roku oraz zachowanie podobnej tendencji wzrostowej w latach 2025-2026. Zamawiający także aktywnie prowadzi działania mające na celu zbudowanie świadomości możliwości wykorzystania danych satelitarnych, a także upowszechnienie Platformy NSIS, szczególnie wśród administracji publicznej.

Ponadto planowane jest w najbliższych latach uruchomienie kolejnych komponentów NSIS np. punkt dostępowy i chmura obliczeniowa (w odrębnych postępowaniach), które mogą również zwiększyć liczbę użytkowników obecnej platformy NSIS, której zamówienie dotyczy.

III. SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

III.1 ZAKRES PRAC

III.1.1 UTRZYMANIE I WSPARCIE W OBSŁUDZE

1. Usługa Utrzymania i wsparcia w obsłudze będzie składała się z czynności i usług mających na celu w szczególności:
 - a. minimalizację ryzyka niedostępności oraz niskiej wydajności w wyniku występowania wad w oprogramowaniu Platformy w tym uruchomionych usługach objawiających się w postaci awarii lub błędów (dalej: Monitorowanie SLA) – nie dotyczy problemów z infrastrukturą teleinformatyczną, której administrowanie pozostaje w gestii Zamawiającego,
 - b. wsparcie użytkowników, analizę i obsługę zgłoszeń i naprawę wad wykrytych w we wszystkich modułach i usługach oprogramowania Platformy w trakcie jej eksploatacji wywołujących lub mogących potencjalnie wywołać awarie i błędy (dalej: Usuwanie wad i wsparcie Użytkowników) – analiza zgłoszeń dotyczyła będzie również kwestii administracji infrastrukturą, problemów z jej wydajnością, dostępnością, bezpieczeństwem, natomiast naprawa ewentualnych wad i usuwanie problemów tylko kwestii związanych z oprogramowaniem Platformy NSIS,
 - c. utrzymanie i sukcesywne przekazywanie Zamawiającemu aktualnego kodu źródłowego i aktualnej, kompletnej dokumentacji Platformy (dalej: Zarządzanie kodem i dokumentacją),
 - d. stałą opiekę administracyjną poprzez m.in. analizę i monitorowanie działania Platformy w zakresie usług biznesowych dotyczących danych i produktów zgromadzonych w zasobach Platformy jak i usług z danymi oraz produktami pochodzącymi ze źródeł zewnętrznych, w tym usług zapewnianych przez Podmioty trzecie (dalej Utrzymania Systemu w zakresie usług biznesowych).
2. Zamawiający oczekuje, że efektem wykonywania usług Utrzymania i wsparcia w obsłudze Platformy NSIS będą m. in.:
 - a. niezawodnie działająca Platforma NSIS,
 - b. dostarczone Zamawiającemu przez Wykonawcę rekomendacje dotyczące funkcjonowania Platformy,

- c. obsłużone zgłoszenia awarii i błędów wraz z opisem powodów ich wystąpienia oraz sposobów rozwiązania,
- d. poprawki lub informacje o przyczynie wystąpienia okoliczności będących podstawą do dokonania zgłoszeń i proponowanym przez Wykonawcę sposobie dalszego postępowania,
- e. wersje instalacyjne Platformy, zawierające nowe wersje (upgrade) i poprawki (update),
- f. aktualne i zawierające prawidłowe i kompletne informacje repozytoria kodów oraz dokumentacji,
- g. informacje dotyczące bieżącej realizacji usług Utrzymania i wsparcia w obsłudze Platformy NSIS przekazywane Zamawiającemu w formie konsultacji mailowych, telefonicznych, spotkań zdalnych.

Korzyścią biznesową dla Zamawiającego będzie niezawodne działanie Platformy oraz rozwiązywanie pojawiających się problemów w czasach oczekiwanych przez Zamawiającego.

3. W ramach realizacji usługi Utrzymania i wsparcia w obsłudze Platformy NSIS Wykonawca zobowiązany jest do:
 - a. świadczenia wsparcia w zakresie bezpośredniej obsługi, konfiguracji, optymalizacji i administracji Platformy NSIS (administrowanie nie dotyczy administrowaniem infrastrukturą teleinformatyczną pozostającą w gestii Zamawiającego),
 - b. świadczenia wsparcia w zakresie bezpośredniej obsługi oraz konfiguracji dostępnych ustawień narzędzia statystycznego Google Analytics,
 - c. organizacji i prowadzenie usług zdalnego (telefonicznego lub/i e-mailowego) wsparcia użytkowników związanego z obsługą Platformy,
 - d. utrzymywanie gotowości do reakcji na zgłaszane incydenty (awarie, błędy), ich klasyfikację, opis i rozwiązywanie,
 - e. niezwłoczne informowanie Zamawiającego o zaistniałych problemach w funkcjonowaniu Platformy wraz z opisem wykrytej awarii lub błędu oraz reagowanie i ich usuwanie (realizację) zgodnie z tabelą w pkt 4,
 - f. pielęgnacja Platformy poprzez monitorowanie działania usług i funkcjonalności oraz wykonywanie czynności związanych z obsługą zgłoszeń, usuwaniem wad występujących w postaci awarii i błędów, nadzorem nad całością kodu źródłowego i Dokumentacji,
 - g. aktualizacji treści umieszczonych na Platformie lub/i rozbudowy zasobów platformy poprzez dodawanie na geoserver produktów, usług, aplikacji i serwisów na żądanie Zamawiającego i w zakresie wskazanym przez Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza aktualizację i rozbudowę zasobów Platformy z inicjatywy Wykonawcy i na jego wniosek. Zamawiający przekaze Wykonawcy informację o sposobie rozpatrzenia wniosku nie później niż w ciągu 7 dni od jego wpłynięcia.
 - h. zapewnienie Zamawiającemu bieżącego wsparcia w tym m.in w zakresie edukacji, promocji, rozpowszechniania wiedzy i informacji o Platformie i jej funkcjonalnościach.
 - i. świadczenia wsparcia merytorycznego i technicznego w procesie zasilania Platformy (wszystkich jej modułów i aplikacji) danymi wektorowymi, rastrowymi, opisowymi, tabelarycznymi (w tym także analiza błędów),
 - j. świadczenia wsparcia związanego z obsługą Platformy (w tym m.in. zarządzanie użytkownikami: dodawanie, usuwanie, modyfikacja, zarządzanie prawami dostępu i parametrami uwierzytelniania, prowadzenie rejestru użytkowników, monitoringu zdarzeń),
 - k. doradztwo i udzielanie konsultacji w zakresie podejmowania przez Zamawiającego kolejnych przedsięwzięć informatycznych,
 - l. wystawienia na Platformie NSIS informacji o przerwie technicznej, której długość wyniesie przynajmniej 2 godziny w przypadku planowanych przerw technicznych lub

w przypadku stwierdzenia uszkodzenia, którego naprawa zajmie dłużej niż 2 godziny (od momentu stwierdzenia).

4. Wykonawca ma zapewnić dla usług Utrzymania i wsparcia w obsłudze następujący poziom obsługi zgłoszeń i dostępności Platformy (Okno dostępności Systemu: 24 godziny na dobę/7 dni w tygodniu) :

Lp.	Nazwa usługi	Priorytet	Czas Reakcji	Czas Realizacji
1	Monitorowania SLA (pkt 1.a)	P1	1 dzień roboczy	2 dni robocze
		P2	2 dni robocze	5 dni roboczych
		P3	3 dni robocze	10 dni roboczych
2	Usuwanie wad i wsparcie Użytkowników (pkt 1.b)	P1	1 dzień roboczy	2 dni robocze
		P2	2 dni robocze	5 dni roboczych
		P3	3 dni robocze	10 dni roboczych
3	Zarządzanie kodem i dokumentacją (pkt 1.c)	P1	1 dzień roboczy	2 dni robocze
		P2	2 dni robocze	5 dni roboczych
4	Utrzymania Systemu w zakresie usług biznesowych (pkt 1.d)	P1	1 dzień roboczy	2 dni robocze
		P2	2 dni robocze	5 dni roboczych
		P3	3 dni robocze	5 dni roboczych

5. Wykonawca po upływie miesiąca kalendarzowego, w którym świadczona była usługa, przygotowuje Raport z wykonania usługi wg. wzoru stanowiącego Załącznik nr 1 do SOPZ zawierający co najmniej wykaz wykonanych czynności oraz wykaz incydentów i nieprawidłowości i innych niekorzystnych zjawisk zaistniałych podczas danego okresu sprawozdawczego oraz sposoby ich rozwiązania, wyniki monitorowania usług, rekomendacje dotyczące funkcjonowania Platformy oraz liczby zarejestrowanych i logujących się użytkowników.
6. Dopuszcza się możliwość wprowadzania zmian o charakterze doszczegółowienia w schemacie Raportu stanowiącego Załącznik nr 1 do SOPZ w porozumieniu z Wykonawcą i za zgodą Zamawiającego.
7. Wykonawca przedkłada Raport z wykonania usług utrzymania nie później niż do 5 dnia miesiąca następującego po ostatnim dniu świadczenia usługi w miesiącu, którego Raport dotyczy.
8. Po przyjęciu Raportu z wykonania usług utrzymania przez Zamawiającego zostanie sporządzony Protokół Odbioru wg. wzoru stanowiącego Załącznik nr 3 do SOPZ, w zakresie usług objętych raportem.
9. Wykonawca zobowiązany będzie świadczyć usługi wsparcia zdalnie.

III.1.2 PRACE DODATKOWE

1. Celem świadczenia usług w formie Prac dodatkowych jest m.in. zapewnienie trwałej zgodności Platformy, przez cały okres trwania Umowy z:
 - a. przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym nakładanymi na Zamawiającego obowiązkami i/lub potrzebami, oczekiwaniami podmiotów publicznych współpracujących z Zamawiającym,
 - b. obowiązującymi w danym czasie standardami Zamawiającego,
 - c. wymaganiami Zamawiającego w zakresie wdrażania nowych funkcjonalności w ramach Platformy,

Korzyścią biznesową dla Zamawiającego będzie dostosowanie funkcjonowania Platformy do zmieniających się potrzeb Zamawiającego lub zmieniającego się otoczenia organizacyjnego bądź technicznego.

2. W ramach Prac dodatkowych Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a. wyceny Zlecenia Prac dodatkowych,
 - b. realizacji prac zgodnie z podpisanym Zleceniem,
 - c. wdrożenia wyników prac poprzez modyfikację wdrożonej u Zamawiającego Platformy NSIS,
 - d. wprowadzania zmian w funkcjonalności istniejącego systemu w zakresie szerszym, niż zakres możliwy do uzyskania w drodze parametryzacji,
 - e. przeszkoleniu personelu Zamawiającego w zakresie wprowadzonych zmian oraz przygotowanie i przeprowadzenie w formie zdalnej 1-2 h prezentacji multimedialnej dla pracowników Zamawiającego.
3. Zamawiający zwróci się do Wykonawcy z informacją o potrzebie wykonania Prac dodatkowych w formie Zlecenia Prac dodatkowych wg. wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do SOPZ (dalej: Zlecenia). Wszystkie wymagania dotyczące bezpieczeństwa, wydajności, dostępności oraz wymagania dotyczące technologii będą szczegółowo określone przez Zamawiającego na etapie zlecenia prac.
4. Wykonawca w ciągu trzech dni roboczych od dnia otrzymania Zlecenia oszacuje liczbę godzin potrzebnych na wykonanie określonego Zlecenia, następnie przedstawi wycenę Zamawiającemu do akceptacji, a po jej uzyskaniu przystąpi do realizacji zlecenia.
5. Informację o zaakceptowaniu bądź odrzuceniu Wyceny Zamawiający przekaze Wykonawcy w ciągu trzech dni roboczych od dnia otrzymania Wyceny.
6. Po dokonaniu zmian w zasobach Platformy lub jej funkcjonalności, zaakceptowanych przez Zamawiającego, Wykonawca aktualizuje dokumentację Platformy.
7. Po zrealizowaniu Zlecenia i przyjęciu wyników przez Zamawiającego zostanie sporządzony Protokół Odbioru wg. wzoru stanowiącego Załącznik nr 3 do SOPZ, w zakresie prac wykonanych w ramach danego Zlecenia.

IV. MATERIAŁY NIEZBĘDNE DO REALIZACJI ZAMÓWIENIA

1. Zamawiający udostępni Wykonawcy na jego wniosek materiały i produkty niezbędne do realizacji Przedmiotu Zamówienia stanowiące własność Zamawiającego, wykonane na zlecenie Zamawiającego, bądź też będące w posiadaniu Zamawiającego.
2. Materiały, o których mowa w pkt. 1 bez zgody Zamawiającego nie mogą być wykorzystywane przez Wykonawcę po zakończeniu realizacji zamówienia.

V. TRANSFER WIEDZY

1. Wykonawca zaplanuje, zorganizuje i przeprowadzi szkolenie i odrębne instruktaże dotyczące obsługi Platformy w zakresie zmian wprowadzonych w wyniku Prac dodatkowych lub zmian wprowadzonych w wyniku usunięcia problemów stwierdzonych podczas realizacji usług Utrzymania i wsparcia w obsłudze Platformy NSIS dla personelu Zamawiającego.
2. W okresie realizacji Umowy Wykonawca umożliwi Zamawiającemu wykształcenie i zweryfikowanie własnego know-how (transfer wiedzy) w zakresie utrzymania i obsługi Platformy. Personel Zamawiającego będzie miał w szczególności, prawo dostępu do prac realizowanych przez Wykonawcę w trakcie realizacji Umowy oraz udział w tych pracach na zasadach obserwatora. Zobowiązanie Wykonawcy do transferu know-how będzie realizowane przez współdziałanie z Zamawiającym podczas realizacji przedmiotu zamówienia. Przewidywany zakres transferu know-how poprzez „on the job training” odpowiada standardom dla tego rodzaju projektów.
3. W całym okresie realizacji Przedmiotu zamówienia, Wykonawca udzielać będzie Zamawiającemu rzetelnych odpowiedzi na pytania związane z funkcjonowaniem Platformy, realizowanymi usługami oraz udostępniać informacje niezbędne do realizacji przez Zamawiającego własnych prac.
4. Transfer wiedzy co do zasady odbywa się w sposób i w zakresie przedstawionym w niniejszym dokumencie oraz w szczególności w Umowie wraz z załącznikami, natomiast jeśli sposób realizacji określonych czynności, ich terminy czy też zasady będą wymagały doprecyzowania będzie to przedmiotem uzgodnień podczas spotkań technicznych. Wszelkie tego typu ustalenia muszą być zapisane w notatkach ze spotkań.
5. Po zrealizowaniu szkoleń i instruktaży, zgodnie z ustalonym na spotkaniach roboczych zakresem i terminami zostanie sporządzony Protokół Odbioru wg. wzoru stanowiącego Załącznik nr 3 do SOPZ.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Podczas realizacji Umowy Wykonawca będzie ściśle współpracował z osobami odpowiedzialnymi za realizację Umowy po stronie Zamawiającego oraz Użytkownikiem końcowym w oparciu o ogólnie przyjęte metodyki realizacji tego typu prac.
2. Realizacja Zamówienia odbywa się na zasadach i w zakresie przedstawionym w niniejszym dokumencie oraz w szczególności w Umowie wraz z załącznikami. Jeśli sposób realizacji określonych czynności czy też zasad współpracy będzie wymagał doprecyzowania lub ustalenia będzie to przedmiotem uzgodnień podczas spotkań technicznych. Wszelkie tego typu ustalenia muszą być zapisane w notatkach ze spotkań.
3. Zamawiający ma prawo żądania od Wykonawcy przedstawienia wyników prac cząstkowych oraz zgłaszania uwag i proponowania zmian na każdym etapie prac.
4. Wszelka korespondencja, informacje o zdarzeniach i sposobie realizacji prac oraz przekazywanie wyników prac odbywać się będzie w formie elektronicznej lub/i poprzez zapewnienie dostępu do wytworzonego oprogramowania wraz z zasobem. Na życzenie Zamawiającego Wykonawca prześle wyniki prac w wersji papierowej tam, gdzie zasadne.
5. Zadania wymagające bezpośredniego kontaktu z przedstawicielami Zamawiającego będą realizowane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego lub w formie spotkań zdalnych.
6. Zadania niewymagające bezpośredniego kontaktu z przedstawicielami Zamawiającego mogą być realizowane przez Wykonawcę w jego siedzibie.
7. Wykonawca jest zobowiązany do udzielania na żądanie Zamawiającego każdorazowo pełnej informacji na temat stanu realizacji Umowy i przekazania wskazanych przez Zamawiającego dokumentów oraz informacji związanych z realizowaną Umową, w tym udzielaniu odpowiedzi na pytania dotyczące działalności i obsługi Platformy NSIS,
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo między innymi do:
 - a. organizowania spotkań roboczych w formie i terminie ustalonym przez Zamawiającego,

- b. zgłaszania uwag i proponowania zmian na każdym etapie realizacji Umowy,
 - c. żądania od Wykonawcy przedstawiania wyników prac cząstkowych dotyczących realizowanej Umowy.
9. Wykonawca w ramach zamówienia przeniesie na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe oraz prawa zależne do wszelkich modyfikacji Platformy, oprogramowania, a także wszelkich materiałów i dokumentacji, stworzonych na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia, bez dodatkowego wynagrodzenia.
 10. Wszystkie utwory przekazane Zamawiającemu przez Wykonawcę w ramach zamówienia muszą być w formie edytowalnej, wraz z danymi źródłowymi.
 11. Wykonawca nie będzie korzystał z ww. utworów bez odrębnej zgody Zamawiającego oraz nie będzie w nich umieszczał swoich oznaczeń, w szczególności nazwy, firmy i logo.
 12. Wykonawca obejmie rezultaty Prac dodatkowych oraz zmian wprowadzonych w wyniku usunięcia problemów stwierdzonych podczas usług Utrzymania i wsparcia w obsłudze Platformy NSIS, gwarancją i wsparciem w ramach usług Utrzymania i wsparcia w obsłudze Platformy NSIS, świadczonymi zgodnie z zasadami opisanymi w Umowie.
 13. Zamawiający dopuszcza świadczenie usług w siedzibie Wykonawcy z wykorzystaniem zasobów Zamawiającego lub/i z wykorzystaniem zasobów Wykonawcy.
 14. Wykonawca przekaże administrowanie Platformą Zamawiającemu protokolarnie najpóźniej w dniu odbioru przedmiotu Umowy.
 15. Wykonawca jest zobowiązany do stosowania identyfikacji wizualnej POLSA do opracowania wyników prac, które podlegają przekazaniu Zamawiającemu.

VII. HARMONOGRAM REALIZACJI

Rok trwania umowy	Utrzymanie i obsługa	Prace dodatkowe
2024	33 miesiące od dnia zawarcia umowy	530 godzin
2025		210 godzin
2026		95 godzin
2027		-

VIII. PRAWO OPCJI

Zamawiający ma prawo skorzystać z prawa opcji w każdym roku trwania Umowy niezależnie, w następującym wymiarze:

Rok trwania umowy	Godziny prac dodatkowych do wykorzystania w ramach prawa opcji
2024	300 godzin
2025	800 godzin
2026	500 godzin

W przypadku nieskorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji w danym roku kalendarzowym, niewykorzystane godziny zwiększają wymiar godzin możliwy do uruchomienia w ramach prawa opcji w kolejnych latach realizacji Umowy.

IX. ZAMÓWIENIE PODOBNE

Zamawiający zamierza udzielić zamówienia podobnego w zakresie zgodnym z podstawowym zamówieniem i na warunkach określonych dla realizacji zamówienia podstawowego. Zamawiający zastrzega sobie prawo modyfikacji zakresu w zależności od potrzeb oraz modyfikacji warunków zamówienia w sytuacjach, których Zamawiający nie mógł przewidzieć w dniu wszczęcia postępowania na zamówienie podstawowe.

X. ZAŁĄCZNIKI

1. Załącznik nr 1 – Raport z wykonania usługi utrzymania
2. Załącznik nr 2 - Zlecenie Prac dodatkowych
3. Załącznik nr 3 - Protokół Odbioru
4. Załącznik nr 4 - Model wdrożenia Platformy NSIS