

---

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Świadczenie usług serwisowych**

**Platformy Ferryt Enterprise wraz  
z modulem analitycznym (InForum)**

**w**

**BANKU GOSPODARSTWA KRAJOWEGO**

---

## I. Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług serwisowych Platformy Ferryt Enterprise wraz z modułem analitycznym (InForum).
2. Przez System należy rozumieć:
  - Platformę Ferryt Enterprise,
  - Inforum Business Intelligence.
3. W ramach świadczenia usług serwisu i asysty technicznej objętych Umową Wykonawca będzie realizował:
  - przyjmowanie Zgłoszeń w określonych Czasach reakcji
  - usuwanie Wad ze środowisk Zamawiającego w gwarantowanym Czasie Naprawy,
  - udzielanie konsultacji telefonicznych użytkownikom Systemu w wymiarze do 10 godzin w danym miesiącu kalendarzowym,
  - zdalne wsparcie Administratora Systemu przy wgrzaniu poprawek usuwających Wady w wymiarze nie większym niż 6 osobogodzin w miesiącu,
  - udostępnienie Zamawiającemu zdalnego systemu do obsługi zgłoszeń w celu realizacji zobowiązań wynikających z Umowy.
4. Usługi objęte Umową dotyczyć będą poniższych środowisk Systemu u Zamawiającego:
  - jednego środowiska produkcyjnego
  - czterech środowisk testowych (developerskie, testowe, przedprodukcyjne, kopia produkcji)
5. Świadczenie usług objętych umową może odbywać się w siedzibie Wykonawcy, chyba że Strony w ramach zlecenia prac zgodnie postanowią inaczej.
6. W zakresie posiadanych licencji bank ma możliwość świadczenia Usług Serwisu poprzez podmioty trzecie. Bank jest w posiadaniu kodów źródłowych do oprogramowania dedykowanego, wytworzonego dodatkowo na potrzeby nowych funkcjonalności w Banku. Właścicielem kodów źródłowych systemu jest firma DomData A.G. Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ulicy Strzeszyńska 73/75.

---

## II Warunki świadczenia usług (SLA)

W celu sprawnej realizacji usługi Serwisu (opisanej w pkt. I) oraz obiektywnej oceny jakości Zamawiający wymagać będzie od Wykonawcy spełniania następujących warunków:

### 1. Dostępność

- 1.1. Zamawiający oczekuje, że serwis Systemu będzie dostępny w następujących godzinach, zwanych dalej godzinami operacyjnymi :
  - a) dla środowiska produkcyjnego (PROD) i środowisk testowych od **8:00** do **17:00** w Dniu Roboczym,
- 1.2. Zamawiający ma prawo do czasowego rozszerzenia świadczenia usług serwisu na inne godziny operacyjne oraz w dni wolne od pracy pod warunkiem zgłoszenia takiej potrzeby z wyprzedzeniem na 3 dni przed. Zamawiający limituje jednak liczbę takich godzin do 8 na kwartał.

### Potencjał wykonawczy

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia kompetentnych i przeszkolonych pracowników przez cały okres realizacji umowy.

### 2. Ciągłość świadczenia usługi

W celu utrzymania ciągłości procesów biznesowych wspieranych przez System, Zamawiający wymaga realizacji zgłoszeń w następujących rygorach czasowych:

Lp	Rodzaj zgłoszenia	Czas reakcji lub potwierdzenia	Czas naprawy
<b>Środowisko produkcyjne</b>			
1	Awaria	1 godzina operacyjna	1 Dzień roboczy
2	Błąd	4 godziny operacyjne	5 Dni roboczych
3	Usterka	2 Dni robocze	30 Dni roboczych
<b>Środowiska testowe</b>			
1	Awaria	4 godziny operacyjne	5 Dni roboczych
2	Błąd	1 dzień roboczy	10 Dni roboczych
3	Usterka	2 Dni robocze	30 Dni roboczych

### 3. Bezpieczeństwo usługi

- 3.1 Wykonawca zapewni, że wykonując usługi objęte Umową zachowywać będzie w poufności wszelkie pozyskane informacje, które mogą w sposób świadomy lub nieświadomy być ujawnione pracownikom Wykonawcy.
- 3.2 Wykonawca gwarantuje, że personel dedykowany do wykonywania usług będących przedmiotem Umowy został poinformowany i zobowiązany do zachowania w poufności wszelkich informacji powiązanych z Zamawiającym, a uzyskanych w trakcie realizacji Umowy.
- 3.3 Wykonawca, jako profesjonalny podmiot świadczący tego typu usługi, zapewni, że czynności wykonywane przez jego personel wykonywane będą z należytą starannością zapewniającą bezpieczeństwo danych, odtwarzalność Systemu w przypadku Awarii lub popełnienia błędu serwisowego.
  - 4.1. Wykonawca zobowiązany będzie do bezwzględnego przestrzegania wszelkich obowiązujących u Zamawiającego i przekazanych do Wykonawcy w formie pisemnej przed podpisaniem Umowy zasad i procedur bezpieczeństwa, w szczególności udzielać odpowiedzi i wyjaśnień w przypadku przeprowadzania kontroli bezpieczeństwa.
  - 4.2. W przypadku zmiany zasad i procedur bezpieczeństwa u Zamawiającego, Zamawiający przekaże w formie pisemnej nowe procedury Wykonawcy. Wykonawca jest zobowiązany

---

do zapoznania się z nowymi procedurami i zasadami oraz do bezwzględnego ich przestrzegania.