MADKOM

EZD RP

Zakres usług serwisowych (SLA)

MADKOM

EZD RP

1. Cel świadczenia usług

Zapewnienie ciągłości działania systemu EZD RP u Zamawiającego, jego poprawności, dostępności oraz wsparcia technicznego i użytkowego dla Zamawiającego.

2. Definicje:

- Administrator merytoryczny – osoba lub osoby świadczące usługi 2 linii wsparcia polegające na udzielaniu konsultacji merytorycznych wewnątrz organizacji Zamawiającego, posiadająca wiedzę i uprawnienia do wykonywania czynności konfiguracyjnych w obrębie systemu.
- Dzień roboczy - każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy określonych ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (t.j. z 2020 r., poz. 1920).
- NASK – Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa – Państwowy Instytut Badawczy będący Producentem systemu EZD RP (https://nask.pl/)
- SOZ – System Obsługi Zgłoszeń serwisowych udostępniony przez Wykonawcę
- Zespół liderów – osoba lub osoby świadczące usługi 1 linii wsparcia polegające na udzielaniu bieżących konsultacji merytorycznych, w szczególności w zakresie działania systemu, dobrych praktyk w organizacji bądź w danej komórce organizacyjnej.
- Czas reakcji – czas pomiędzy zgłoszeniem błędu, a uzyskaniem potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
- Czas realizacji – czas pomiędzy potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia, a faktycznym rozwiązaniem problemu.
- Awaria krytyczna – brak działania systemu EZD RP powodujący albo całkowity brak możliwości korzystania z systemu, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z systemu, że przestaje ono pełnić podstawowe funkcje np. utrata danych, brak odczytu/zapisu danych, brak możliwości zalogowania się użytkownika, niedostępność kluczowych funkcji systemu.
- Awaria zwykła – nieprawidłowe działanie systemu powodujące ograniczenia korzystania z systemu przy zachowaniu spełnienia przez system jego podstawowych funkcji. Awarie zwykłe, to każde awarie nie będące awariami krytycznymi.

3. Założenia

Usługi serwisowe świadczone są dla instalacji on-premise - czyli modelu wdrażania i użytkowania oprogramowania lub infrastruktury IT, w którym wszystkie zasoby są zlokalizowane i zarządzane lokalnie w zasobach udostępnionych przez Zamawiającego.

3.1 Zamawiający zapewnia 1 linię wsparcia

Zespół liderów, w którego skład wchodzą członkowie zespołu wdrożeniowego Zamawiającego oraz koordynatorzy merytoryczni. Zespół liderów odpowiada za wstępną weryfikację zgłoszeń, ustalenie priorytetu oraz przekazywanie ich do kolejnych linii wsparcia w przypadku braku możliwości rozwiązania problemu na poziomie 1. linii.

3.2 Zamawiający zapewnia 2 linię wsparcia

Administratorzy merytoryczni. Są to osoby posiadające szeroką wiedzę w zakresie funkcjonowania systemu EZD RP oraz uprawnienia do wykonywania czynności konfiguracyjnych. Ich zadaniem jest udzielanie konsultacji merytorycznych wewnątrz organizacji Zamawiającego, analiza i rozwiązywanie problemów wymagających ingerencji w ustawienia systemu, a także wsparcie 1. linii w przypadkach wymagających wiedzy specjalistycznej.

3.3 Wykonawca MADKOM zapewnia 3 linię wsparcia

Świadczona przez Wykonawcę, obejmuje rozwiązywanie złożonych problemów technicznych, które nie zostały wyeliminowane przez 1 i 2 linię wsparcia. W zakres tej linii wchodzi diagnozowanie awarii wymagających interwencji Wykonawcy, modyfikacji systemu, przekazywanie zaleceń dotyczących optymalizacji jego działania oraz wdrażanie poprawek w porozumieniu z Zamawiającym. 3 linia wsparcia zapewnia również konsultacje specjalistyczne w zakresie użytkowania systemu oraz jego integracji z innymi rozwiązaniami.

3.4 Utworzenie konta administracyjnego dla uprawnionych racowników Wykonawcy – Admin MADKOM

Ma na celu zapewnienie możliwości skutecznego i niezwłocznego reagowania na zgłoszenia wymagające bezpośredniej ingerencji w system. Wymaga to wydawanie zgody na dostęp do konta użytkownika w trybie zastępstwa, co umożliwia szybkie podjęcie działań naprawczych lub konfiguracyjnych w sytuacjach awaryjnych, przy jednoczesnym zachowaniu zasad bezpieczeństwa i poufności danych.

3.5 Zawarcie umów NDA oraz PPDO

Powyższe stanowi warunek konieczny dla przystąpienia do realizacji usług wsparcia. NDA (Non-Disclosure Agreement) ma na celu ochronę poufnych informacji dotyczących funkcjonowania systemu i organizacji Zamawiającego, natomiast PPDO (Powierzenie

Przetwarzania Danych Osobowych) określa zasady przetwarzania danych osobowych przez Wykonawcę w związku z realizacją usług serwisowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym RODO.

4. Zakres usług serwisowych

4.1. Usługi administracyjne i techniczne

- Bieżący nadzór nad systemem EZD RP, w tym monitoring dostępności, wydajności i integralności komponentów w ramach zaproponowanych przez Wykonawcę narzędzi.
- Analiza logów systemowych i raportów błędów w celu detekcji i eliminacji usterek.
- Wsparcie w zakresie konfiguracji systemu kopii zapasowych zgodnie z polityką backupu Zamawiającego.
- Wsparcie w zakresie konfiguracji i utrzymania systemów monitoringu: aplikacji, baz danych, systemów plików i komunikacji z systemami zewnętrznymi.
- Odtworzenie systemu po awarii na środowisku udostępnionym przez Klienta. Klient jest odpowiedzialny za wykonywanie i utrzymywanie kopii zapasowych oraz ich udostępnienie na potrzeby odtworzenia danych. Usługa obejmuje instalację systemu oraz przywrócenie danych z przekazanych kopii, a następnie przeprowadzenie testów poprawności działania.
- Wgrywanie nowych wersji systemu udostępnianych przez NASK w uzgodnieniu z Zamawiającym w środowisku testowym i produkcyjnym.
- Optymalizacja konfiguracji – analiza wydajności, eliminacja wąskich gardeł, rekomendacje architektoniczne, testy poprawek konfiguracyjnych.

4.2. Wsparcie techniczne i użytkowe

- Udzielanie konsultacji telefonicznych (trzecia linia wsparcia) dla uprawnionych pracowników Zamawiającego, w tym: pomoc w obsłudze systemu, wsparcie w konfiguracji procesów, szablonów dokumentów oraz rejestrów.
- Diagnoza i rozwiązywanie złożonych problemów technicznych, których nie rozwiązano na poziomie 1 i 2 linii wsparcia. Identyfikacja i eliminacja błędów wynikających z błędnej instalacji, konfiguracji i parametryzacji Systemu.
- Przekazywanie zaleceń oraz dobrych praktyk w eksploatacji EZD RP.

- Organizacja szkoleń uzupełniających lub przypominających dla użytkowników w ramach corocznej wizyty serwisowej.
- Udostępnienie Systemu Obsługi Zgłoszeń - SOZ.
- Proaktywne informowanie o dostępności nowszych wersji systemu EZD RP.

5. Czas świadczenia usług

W trybie podstawowym: dni robocze, w godzinach 8:00-16:00.

6. Sposób zgłaszania incydentów

Poprzez SOZ, e-mail: pomoc@madkom.pl lub telefon. Każde zgłoszenie otrzymuje identyfikator oraz kategorię priorytetu.

7. Poziomy SLA

Opis	Czas reakcji	Czas realizacji
Odtworzenie systemu po awarii krytycznej	do 1h	do 1 dnia*
Naprawa systemu po awarii zwykłej	do 1 h	do 1 dnia*
Udzielenie konsultacji	do 2h	do 2 dni
Instalacja aktualizacji systemu EZD RP na instancji testowej	do 2h	do 2 dni
Instalacja aktualizacji systemu EZD RP na instancji produkcyjnej	do 2h	do 2 dni

*Wykonawca nie odpowiada za błędy wynikające z funkcjonalności Systemu EZD RP i inne działania leżące po stronie Producenta systemu, tj. NASK oraz brak zapewnienia przez Zamawiającego infrastruktury technicznej zgodnej z rekomendacjami (https://podrecznik.ezdrp.gov.pl/rekomendowane-wymagania-dla-stacji-roboczych-oraz-stanowisk-kancelaryjnych/ https://podrecznik.ezdrp.gov.pl/rekomendowane-scenariusze-implementacji-ezd-rp-i-ich-wymagania/) lub też brak komunikacji teleinformatycznej.