*Załącznik nr 1 do RFQ - SOPZ*

**„Świadczenie usługi prac zleconych na potrzeby Sieci Transmisji Danych w ramach Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej”**

Usługa Prac Zleconych oznacza usługi wykonywane przez Wykonawcę mające na celu zapewnienie Zamawiającemu realizowanie prac rozwojowych w obrębie Sieci Transmisji Danych (dalej System) oraz innych prac wyszczególnionych w ust. 4 poniżej. W skład Systemu wchodzą urządzenia Juniper serii SRX, MX, ACX, QFX oraz EX.

## Terminy i zakres świadczenia usługi Prac Zleconych

1. W ramach zamówienia podstawowego Wykonawca świadczy usługę Prac Zleconych w liczbie 800 (ośmiuset) roboczogodzin do 31 grudnia 2025 roku lub do wyczerpania liczby roboczogodzin w zależności, który przypadek nastąpi wcześniej.
2. Celem usługi Prac Zleconych jest obsługa zgłoszeń kierowanych do Wykonawcy przez Zamawiającego.

## Obowiązki stron

Wykonawca zobowiązuje się m.in. do:

1. Zapewnienia wykwalifikowanego personelu niezbędnego dla świadczenia usługi na rzecz Zamawiającego, w tym co najmniej dwóch inżynierów legitymujących się certyfikatami JNCIE (Juniper Networks Certified Expert).
2. Komunikacji w zakresie realizacji przedmiotu umowy ze wskazanymi reprezentantami po stronie Zamawiającego.
3. Realizacji usługi Prac Zleconych w sposób zapewniający dostępność, poufność i integralność Systemu oraz usług świadczonych z jego użyciem, w sposób zapewniający efektywne wykorzystanie istniejących zasobów.
4. Aktualizacji Dokumentacji Systemu o ile ta, w wyniku zrealizowanych Prac Zleconych powinna zostać zaktualizowana.
5. Utrzymywania historii działań i wprowadzonych zmian w Systemie.
6. Raportowania działań wynikających z realizacji usługi Prac Zleconych.

## Dostęp do systemów i wymiana informacji

1. Strony w trybie roboczym uzgodnią model wymiany danych w zakresie wymiany informacji między Stronami.
2. Wykonawca zapewni obsługę zgłoszeń we własnym systemie zgłoszeniowym (ticket system).

## Prace Zlecone:

* 1. **Zakres Prac Zleconych:**

Przedmiotem czynności wykonywanych w ramach usługi Prac Zleconych, mogą być w szczególności:

1. rozwiązywanie złożonych problemów zgłaszanych przez Zamawiającego,
2. świadczenie usług konsultacji,
3. rekonfiguracja, rozwój, zmiany i modyfikacje w obrębie Systemu,
4. integracje z innymi systemami Zamawiającego,
5. inne prace związane z Systemem,
6. wykonywanie aktualizacji Dokumentacji.
   1. **Zlecanie Prac Zleconych:**
7. Prace Zlecone będą zlecane Wykonawcy drogą mailową lub w systemie zgłoszeń Wykonawcy przez osoby wskazane przez Zamawiającego, wraz ze wskazaniem ich zakresu i proponowanego przez Zamawiającego rezultatu oraz oczekiwanego terminu ich wykonania.
8. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia, zgodnie z Czasem Reakcji, określonym w pkt. 4.5. poniżej.
9. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu plan prac zawierający wykonanie pełnej i szczegółowej analizy wpływu implementowanych zmian w Systemie na jego dotychczasowe funkcjonowanie i przedstawienie Zamawiającemu do akceptacji wraz z niezbędną liczbą godzin potrzebnych do realizacji prac, zgodnie z Czasem Odpowiedzi Wykonawcy, określonym w pkt. 4.5. poniżej.
10. Ostateczny zakres prac oraz terminy realizacji w ramach usługi Prac Zleconych będą uzgadniane przez Zamawiającego i Wykonawcę, co zostanie potwierdzone drogą mailową lub w systemie zgłoszeń Wykonawcy.
11. Strony dopuszczają zmianę kanału komunikacji na ustalony wspólnie w trybie roboczym.
12. Wykonawca rejestruje usługi Prac Zleconych w celach raportowych oraz odbiorczych.
    1. **Realizacja Prac Zleconych**
13. Zamawiający umożliwi Wykonawcy realizację Prac Zleconych poprzez udostępnienie uzgodnionych zasobów.
14. Wykonawca zapewni osobę (opiekuna) do zgłoszonej Pracy Zleconej.
15. Po wykonanych zmianach Wykonawca wspólnie z Zamawiającym przeprowadzi testy na środowisku UAT, a po ich pozytywnym wyniku w trybie roboczym zostanie ustalony termin migracji na środowisko PROD.
16. Wszelkie zrealizowane prace przez Wykonawcę w ramach Prac Zleconych, objęte będą 36 miesięczną gwarancją, której bieg rozpoczyna się od daty odbioru Prac Zleconych bez uwag.
    1. **Odbiór Prac Zleconych**
17. Po wykonaniu czynności wchodzących w zakres Prac Zleconych, Strony dokonają odbioru czynności (wraz ze wskazaniem liczby godzin roboczych przeznaczonych na wykonanie Prac Zleconych) w uzgodnionej formie.
18. Czas realizacji poszczególnych Prac Zleconych (realizowanych na podstawie odrębnych zgłoszeń Zamawiającego) będzie zaokrąglany w górę z dokładnością do pełnej roboczogodziny.
19. Wykonawca po realizacji prac dokona aktualizacji Dokumentacji, o ile w wyniku zrealizowanych Prac Zleconych Dokumentacja powinna zostać zaktualizowana.
    1. **Poziomy świadczenia usługi Prac Zleconych**
20. Wykonawca gwarantuje następujące poziomy świadczenia usługi

|  | **Prace Zlecone** |
| --- | --- |
| **Czas Reakcji** | 1 dzień roboczy |
| **Czas Odpowiedzi Wykonawcy** | 5 dni roboczych |

Czas Reakcji

1. Czas reakcji liczony jest od momentu zgłoszenia skierowanego do Wykonawcy przez Zamawiającego, do momentu poinformowania Zamawiającego przez Wykonawcę o przyjęciu zgłoszenia i podjęciu przez Wykonawcę czynności mających na celu jej realizacji.
2. Wykonawca informuje Zamawiającego o przyjęciu zgłoszenia poprzez umieszczenie odpowiedniej informacji w systemie zgłoszeń.

Czas Odpowiedzi Wykonawcy

1. Czas realizacji zgłoszenia mierzony jest oddzielnie dla każdego zgłoszenia,
2. Czas realizacji zgłoszenia liczony jest od momentu zgłoszenia do momentu udzielenia odpowiedzi Zamawiającemu przez Wykonawcę
3. Czas potwierdzenia przez Zamawiającego do Wykonawcy sposobu realizacji zgłoszenia Prac Zleconych, nie jest wliczany do czasu odpowiedzi Wykonawcy – na ten czas Wykonawca zawiesza zgłoszenie,
4. W przypadku skierowania przez Zamawiającego do Wykonawcy uwag do przedstawionego sposobu realizacji, Wykonawca odwiesza zgłoszenie i Czas Odpowiedzi Wykonawcy jest liczony od momentu udzielenia przez Zamawiającego uwag.

## Eskalacje

1. Na wypadek niewykonania przez Wykonawcę lub Zamawiającego zobowiązań wynikających z niniejszego załącznika, Strony ustalą jeden poziom eskalacji.
2. Kontakty eskalacyjne oraz forma wymiany informacji zostaną wyznaczone w trybie roboczym.

## Własność intelektualna

## Niezależnie od dalej idących postanowień Umowy, w tym regulujących prawa własności intelektualnej, Wykonawca jest zobowiązany do przekazania Zamawiającemu majątkowych praw autorskich do wszystkich utworów powstałych w ramach realizacji Umowy, a Zamawiający będzie uprawniony do samodzielnego wykorzystania lub do przekazania osobie trzeciej, w celu zapewnienia przejęcia Usług Prac Zleconych, wszelkich dokumentów, prezentacji, rezultatów prac Wykonawcy otrzymanych w ramach realizacji Umowy oraz Dokumentacji.