

Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego z dn. 10.11.2018

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiot oraz specyfikacja zamówienia:

Zestaw powstałych w trakcie poszczególnych etapów systemów i aplikacji, pozwoli na stworzenie kompleksowego rozwiązania informatycznego do prowadzenia internetowych kampanii reklamowych czułych na zdarzenia czasu rzeczywistego, niespotykanych dotychczas na polskim rynku. Rozwiązanie informatyczne badając kontekst emitowanych w tradycyjnych mediach reklam dostarczy precyzyjnie dobranym użytkownikom spersonalizowane treści reklamowe produktów i usług za pośrednictwem Internetu.

Czasowo - rozdzielcze podejście do reklamy zaoferuje również funkcjonalność niespotykaną do tej pory, jaką jest predykcja zainteresowań klienta. Obecnie kampanie reklamowe bazujące na kontekście wyszukiwania użytkownika niejednokrotnie dostarczają reklamy produktu lub usług, który klient ma zamiar kupić lub już dokonał zakupu. Na podstawie opracowanych w bazie wiedzy topologii reklam i modeli klientów system byłby w stanie przewidywać na podstawie zainteresowań użytkownika, jaki zakup może stać się obiektem zainteresowania i serwować reklamy z odpowiednim wyprzedzeniem.

Zbudowane i wdrożone rozwiązanie informatyczne pozwoli na precyzyjną emisję reklam, zapewni bardzo wysoką precyzję czasową wyświetlania reklam oraz bardzo wysoki stopień dopasowania reklamowanego produktu lub usługi do potencjalnego klienta w internecie. W efekcie możliwe będzie wyświetlanie reklam skutecznych, odpowiadających faktycznym potrzebom klientów, minimalizując przy tym szanse uznania reklamy za uciążliwą i nachalną.

Zapisy umowy warunkowe między zamawiającym, a wykonawcą będą zgodne z "Zaleceniami dotyczące treści umów z podwykonawcami" umieszczonymi pod adresem: <https://www.ncbr.gov.pl/programy/fundusze-europejskie/poir/konkursy/konkurs-41112018-szybka-sciezka-dla-msp/>

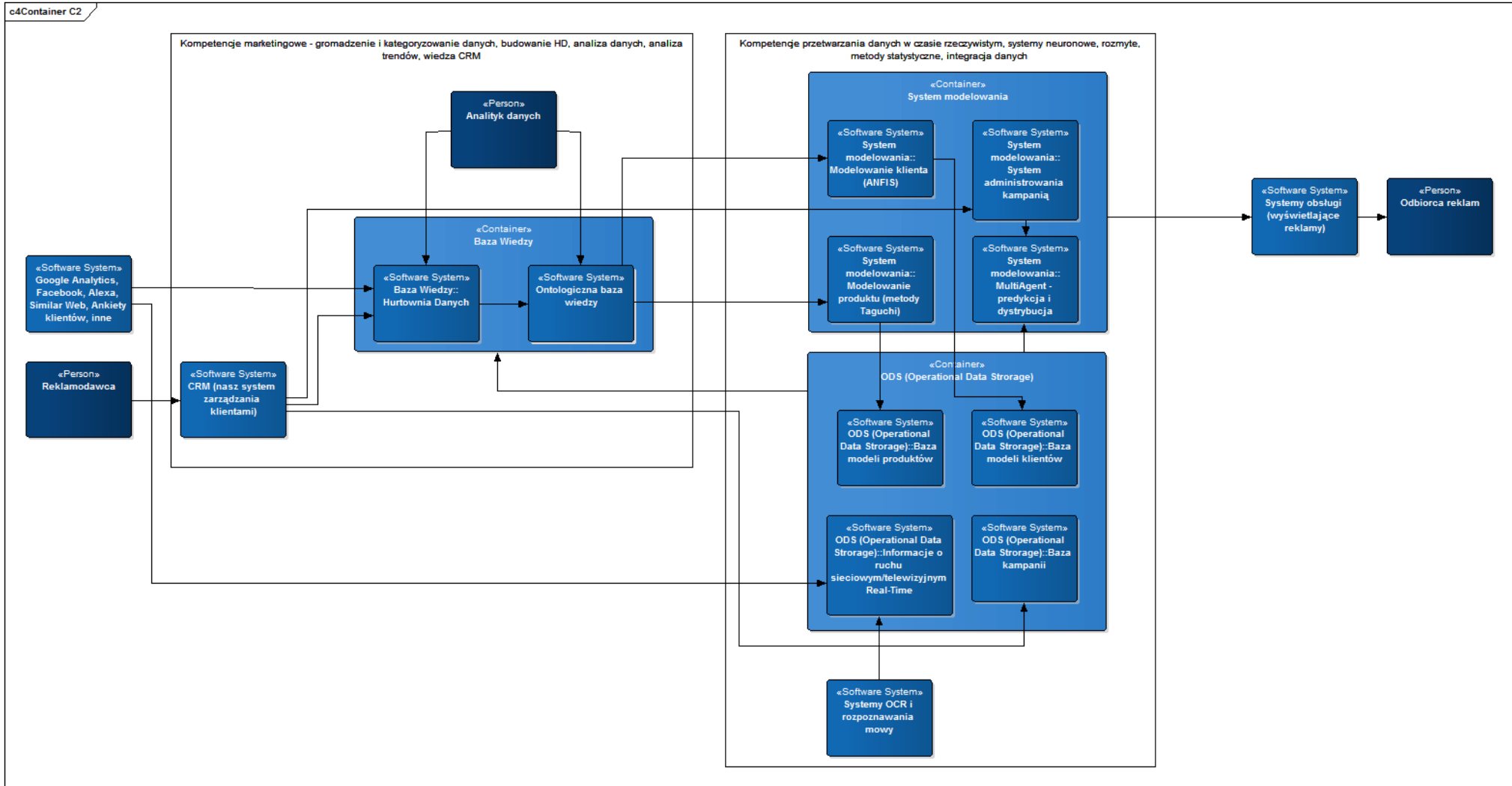
Częścią ww. rozwiązania informatycznego są zamawiane w ramach niniejszego zapytania ofertowego prace badawcze w dwóch etapach:

1. Prace badawcze - etap pierwszy: wytworzenie w oparciu o wypracowane razem z Wykonawcą rezultaty prac badawczych zespołu badawczego OCR&VR (ang. Optical Character Recognition & Speech Recognition) – optyczne rozpoznawanie znaków i rozpoznawanie mowy. Rezultatem jego realizacji będzie dostarczenie oprogramowania do analizy treści emitowanych w radio i telewizji w czasie rzeczywistym;
2. Prace badawcze - etap drugi, wytworzenie w oparciu o wypracowane razem z Wykonawcą rezultaty prac badawczych zespołu badawczego Hurtownia danych – rezultatem będzie zbudowanie Hurtowni Danych przechowującej pozyskane dane z etapu pierwszego prac badawczych.

Uwaga! Dostawca gwarantuje dostawę, montaż, instalację, uruchomienie, kalibrację i wszystkie inne niezbędne czynności związane z uruchomieniem systemu, które zawarte są w cenie. Zamawiający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów związanych m.in. z dostawą, montażem, uruchomieniem, kalibracją i wszystkimi innymi niezbędnymi czynnościami związanymi z uruchomieniem wyników prac. Zamawiający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów związanych ze świadczeniem gwarancji wg minimalnych zapisów zawartych w opisie przedmiotu zamówienia.

Uwaga! Procedura serwisowa/gwarancyjna zawarta w przedmiocie zamówienia dotyczy okresu kwalifikowalności wydatków do końca trwania projekt badawczego! Koszty utrzymania rozwiązania po tym okresie będzie regulować odrębna umowa.

1. Schemat rozwiązania



2. Procedura serwisowa i warunki SLA dla budowanego rozwiązania

I. Procedura zgłaszania Błędów

1. Błędy w działającym rozwiązaniu mogą być zgłaszane przez Zamawiającego lub samodzielnie wykrywane i zgłaszane przez Wykonawcę.
2. Zgłoszenia Błędów będą klasyfikowane i obsługiwane według stopnia ich wpływu na bieżącą działalność Zamawiającego, określonego przez następujące kategorie Błędów:
 - a)

Nazwa priorytetu zgłoszenia	Opis priorytetu
Zgłoszenie o priorytecie krytycznym	Problem, który całkowicie wstrzymuje pracę systemu.
Zgłoszenie o priorytecie wysokim	Przyczyna, która uniemożliwia realizację procesów w trybie ciągłym, w tym poważne i powtarzające się niedogodności z działaniem i funkcjonalnościami systemu
Zgłoszenie o priorytecie normalnym	Przyczyna, która zakłóca realizację procesów biznesowych nie zatrzymując go bez znaczącego wpływu na obniżenie funkcjonalności systemu ze sporadyczną częstotliwością wystąpienia

3. Klasyfikacja Błędów na powyżej wymienione kategorie jest dokonywana przez zgłaszającego Błąd. Ani Wykonawca ani Zamawiający nie może dokonać zmiany klasyfikacji Błędu bez uzgodnienia z drugą Stroną.
4. W razie stwierdzenia Błędu uprawniony personel Zamawiającego powiadomi niezwłocznie Wykonawcę, podając jego objawy i prawdopodobne przyczyny.
5. W przypadku wykrycia Błędu przez Wykonawcę poinformuje on niezwłocznie Zamawiającego i przystąpi do usuwania jego przyczyny zgodnie z procedurą opisaną w niniejszym Załączniku stosując ją odpowiednio.
6. Chwila otrzymania informacji o Błędzie przez Wykonawcę jest momentem przyjęcia zgłoszenia serwisowego. Natomiast w przypadku, o którym mowa w ust. 5, chwilą przyjęcia zgłoszenia serwisowego Błędu jest powiadomienie o jego wystąpieniu Zamawiającego.
7. Zgłoszenia serwisowe Błędów będą przyjmowane przez Wykonawcę z wykorzystaniem systemu udostępnionego przez Zamawiającego lub za pomocą wiadomości email.
8. Zgłoszenia serwisowe będą rejestrowane 365 dni w roku, 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
9. W ramach usługi Serwisu, Wykonawca odpowiada za zarządzanie i administrację techniczną Systemem, a w szczególności:
 - 9.2. Zapewnienie wymaganej dostępności, wydajności i pojemności Systemu w zakresie wszystkich elementów oprogramowania wykorzystanych w budowie rozwiązania, umieszczonych na wskazanych przez Zleceniodawcę hostach, w szczególności utrzymanie parametrów wskazanych w punkcie 7.
 - 9.3. Zabezpieczenie danych, w tym wszystkich baz danych, przed zniszczeniem, utratą, kradzieżą, nieuprawnionym dostępem oraz bieżące monitorowanie i zgłaszanie **Zamawiającemu** wszystkich incydentów i zagrożeń z tym związanych.
 - 9.4. Monitorowanie stanu Systemu oraz reagowanie na ewentualne nieprawidłowości w jego działaniu.
 - 9.5. Wykonywanie kopii zapasowych pozwalających na przywrócenie stanu Systemu do dowolnego punktu w czasie, z możliwością wskazania go do 30 dni wstecz.
 - 9.6. Cykliczne przeglądy Systemu oraz wykonywanie działań proaktywnych mających zapobiec ewentualnym problemom w przyszłości. Realizację audytów przeglądów Rozwiązania zgodnie z potrzebami Zleceniodawcy.
 - 9.7. Realizacja operacji wdrożeń zmian oraz modyfikacji i zmian konfiguracji w Systemie zgodnie z potrzebami Zleceniodawcy.
 - 9.8. Implementację patch-y, fixów i poprawek Systemu zgodnie z zaleceniami producentów, dobrymi praktykami lub potrzebami wynikającymi z incydentów bezpieczeństwa danych lub Systemu włącznie z systemami operacyjnymi

- 9.9. Kontrolę zgodności licencyjnej w ramach wykorzystywanych w Systemie, w szczególności licencji firm trzecich i wykorzystanych komponentów programistycznych. Wykonywanie raportów na potrzeby audytów zewnętrznych i wewnętrznych stanu i zgodności licencyjnej.
- 9.10. Raportowanie realizacji prac zawartych w pkt. 3 w trybie miesięcznym lub na wniosek **Zamawiającego**.
- 9.11. Warunki konieczne do świadczenia usługi Serwisu:

Umożliwienie dostępu do systemów informatycznych **Zamawiającego** wymaganych do realizacji przedmiotu umowy przez Wykonawcę do systemów testowych i produkcyjnych **Zamawiającego**.

3. Parametry usługi powdrożeniowej

- a. Praca na systemie odbywać się będzie 24/7/365
- b. Kalendarz wsparcia serwisowego - dni robocze w godzinach 8:00 - 18:00.
- c. Zgłoszenia serwisowe będą rejestrowane w systemie Zamawiającego.
- d. Przerwy serwisowe - standardowa: sobota 20:30 - niedziela 18:30.
- e. Oczekiwany poziom Dostępność rozwiązania to 98,5% w skali miesiąca, do poziomu Dostępności nie wlicza się przerw serwisowych.
- f. Parametry określające oczekiwaną wydajność Systemu wskazane są w punkcie 10 niniejszego załącznika.
- g. Implementacja poprawek i zmian skutkująca niedostępnością Systemu będzie realizowana przez Wykonawcę w każdorazowo uzgodnionym z Zamawiającym okresie przerwy serwisowej.
- h. Warunki Serwisu nie obejmują awarii sprzętowej urządzeń dostępowych oraz elementów infrastruktury i systemów operacyjnych utrzymywanych przez Zamawiającego.

Opieka serwisowa dla Rozwiązania, powinna być dostępna w godzinach pracy systemu, przy zachowaniu czasów przedstawionych w tabeli nr 1.

Tabela 1 Oczekiwane czasy do umowy SLA na utrzymanie systemu.

	Czas reakcji	Czas naprawy
Zgłoszenie o priorytecie krytycznym	1 h	4 h
Zgłoszenie o priorytecie wysokim	2 h	16 h
Zgłoszenie o priorytecie normalnym	1h	48 h

4. Gwarancja wydajności Systemu:

- a. Czas ładowania strony/okna aplikacji (odpowiedź Systemu) poniżej 5 sekund, przewidywana liczba użytkowników korzystających jednocześnie z Systemu: 10
- b. Maksymalny czas wyszukiwania danych za pomocą mechanizmu szybkiego wyszukiwania (proste - do 1 atrybutu) do 2 sekund.
- c. Maksymalny czas zapisu danych w Systemie dla obiektów formatek dla poszczególnych typów rekordów do 5 sekund.

5. Usunięcie błędu w Systemie

- 5.1. Usunięcie Błędu nastąpi przez wyeliminowanie jego źródła, Systemie, Dokumentacji, Projekcie Technicznym, skutkujące przywróceniem pełnej funkcjonalności Systemu zgodnej z Umową.
- 5.2. usunięciu Błędu Wykonawca powiadomi niezwłocznie Zamawiającego poprzez zamknięcie zgłoszenia w Systemie Zgłoszeniowym Zamawiającego lub/oraz poinformuje wiadomością email.
- 5.3. Wykonawca zobowiązany jest do monitorowania oraz raportowania w cyklu miesięcznym lub na wniosek Zamawiającego dostępności i wydajności usługi wraz z miernikami i wskaźnikami.

- 5.4. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę ustalonych parametrów czasów naprawy błędów określonych w Tabeli nr 1 lub niedotrzymania wymaganej min. dostępności Systemu Zamawiającemu przysługuje prawo do żądania zapłaty przez Wykonawcę kary umownej.

II. Procedura akceptacji usunięcia Błędu

1. Błąd uznaje się za usunięty z chwilą dokonania akceptacji jego usunięcia przez Zamawiającego wraz z opisem sposobu rozwiązania
2. W terminie 3 dni od powiadomienia przez Wykonawcę o usunięciu Błędu Zamawiający:
 - a. zaakceptuje usunięcie Błędu, albo
 - b. zgłosi uwagi lub zastrzeżenia do usunięcia Błędu.
3. Zgłoszenie uwag lub zastrzeżeń przez Zamawiającego powinno nastąpić za pośrednictwem Systemu Zgłoszeniowego lub/oraz wiadomości email. W celu usunięcia wątpliwości Strony potwierdzają, iż w przypadku zgłoszenia uwag lub zastrzeżeń przez Zamawiającego usunięcie Błędu uznaje się za niedokonane, co skutkuje uprawnieniem Zamawiającego do naliczania kar umownych, tj. od momentu upływu czasu do usunięcia Błędu.
4. W przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego Wykonawca powinien niezwłocznie usunąć Błąd w sposób uwzględniający zgłoszone przez Zamawiającego uwagi lub zastrzeżenia.