

STATEMENT OF WORK (SOW)

Maciej Bednarski

TRECOM POZNAŃ SP. Z O.O. Czyżewska 10 02-908 Warszawa

SPIS TREŚCI

SPIS TREŚCI	2
1. WSTĘP	3
2. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA/UMOWY/DOKUMENTU	3
2.1. WYKONANIE TRANSFERU WIEDZY OD KLIENTA.	3
2.2. OBSZARY OBJĘTE WSPARCIEM	3
3. KOMUNIKACJA	4
3.1. KLIENT – INFORMACJE KONTAKTOWE	4
3.2. LISTA ZATWIERDZONYCH KONTAKTÓW PO STRONIE KLIENTA	4
3.3. OPIS PROCEDURY ESKALACJI - TBD	4
3.4. LISTA KONTAKTÓW PROCEDURY ESKALACJI PO STRONIE TRECOM	5
4. WARUNKI WSPARCIA	5
5. KARY UMOWNE	7
6. OKRES OBOWIĄZYWANIA	7
7. MIEJSCE ŚWIADCZENIA USŁUG	7
8. WYMAGANIA DO ŚWIADCZENIA USŁUGI	7
9. HARMONOGRAM	7
10. WYNAGRODZENIE	7
11. WARUNKI PŁATNOŚCI	8

1. WSTĘP

Niniejszy dokument został przygotowany dla Porsche Inter Auto Sp. z o. o. (zwanym dalej „Klientem”), jako Załącznik nr 1 do umowy XYZ zawartej w dniu x

Głównym celem dokumentu jest sprecyzowanie zakresu usług wsparcia technicznego infrastruktury informatycznej Klienta. Urządzenia i aplikacje objęte wsparciem wyszczególnione są w Załączniku nr 2 do niniejszej umowy XYZ na zasadach określonych w tym dokumencie.

Usługa wsparcia poprzedzona jest pozyskaniem wiedzy o aktualnej infrastrukturze i systemach Klienta w wyniku, którego powstaje baza wiedzy będąca podstawą do zapewnienia ciągłego wsparcia infrastruktury informatycznej usługami administracyjnymi (ew. doradczymi) wykwalifikowanego zespołu Trecom. Pozyskanie wiedzy odbywa się na zasadach zdefiniowanych w punkcie 2.1 niniejszego dokumentu.

2. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA/UMOWY/DOKUMENTU

Zakres usług i prac w realizowanych przez Trecom obejmuje:

2.1. Wykonanie transferu wiedzy od Klienta. (Audyt 0)

Przed rozpoczęciem świadczenia usługi wsparcia, Klient przekaze wszelką dokumentację, niezbędną do świadczenia usługi.

Celem będzie zbudowanie dokumentacji w systemie Trecom zawierającej pełną listę wspieranych systemów, ich konfiguracji, okresów wsparcia, aktualności wersji oprogramowania, nr kontraktów wsparcia producentów na posiadany sprzęt i licencje, zależności, wymagań administracyjnych, schematów blokowych, połączeń między systemami, macierzy komunikacyjnej.

2.2. Obszary objęte wsparciem

W ramach utrzymania ciągłości pracy zespół Trecom będzie działał w następujących obszarach:

- Obsługi zgłoszeń
- Zarządzania zmianą
- Aktualizacji systemów – na żądanie
- Koordynacji i współpracy z dostawcami usług serwisowych

Usługi Trecom będą świadczone według warunków wsparcia ujętych w pkt 4 niniejszego dokumentu.

3. KOMUNIKACJA

3.1. Klient – informacje kontaktowe

Zasady angażowania klienta:

- wszystkie podjęte akcje powinny być ujęte w systemie ticketowym Trecom Jira (z założenia zainicjowane przez klienta)
- wszystkie planowane akcje powodujące przerwy w dostępności usług powinny być poddane procedurze Change Managementu i być zaakceptowane przez klienta
- wszystkie akcje generujące dodatkowe koszty powinny zostać zgłoszone i zaakceptowane przez klienta mailowo w formie oferty (wychodzące poza usługi zawarte w niniejszym dokumencie lub rzeczy takie jak np. zakup dodatkowych licencji wymaganych do podjęcia odpowiednich działań, zabezpieczeń etc.)
- wszystkie akcje dotyczące zgłoszeń krytycznych powinny zostać eskalowane według tabeli kontaktów w kolejności: pierwsza linia, druga linia, eskalacja biznesowa

3.2. Lista zatwierdzonych kontaktów po stronie Klienta

- Zatwierdzony kontakt to osoba, która może utworzyć zgłoszenie na kolejce serwisowej Trecom Jira
- Maile osób uprawnionych zostaną dodane do systemu Jira umożliwiając zgłoszenie żądań według zdefiniowanych priorytetów i SLA. W przypadku zgłoszeń wysłanych przez osoby spoza tej listy, zgłoszenie nie utworzy się.
- Aktualizację listy osób można zrealizować przez założenie ticketu z informacją o dodaniu/usunięciu/zmianie kontaktu w systemie Trecom Jira
- Lista osób uprawnionych powinna zawierać następujące informacje:
imię nazwisko / email / telefon/ typ kontaktu

3.3. Opis procedury eskalacji - TBD

Wartości zaprezentowane poniżej ukazują przedziały czasowe w jakich można eskalować zgłoszenie per priorytet w razie potrzeby.

Jaki czas upłynął	Wysoki priorytet (Critical)	Pozostałe
2 godziny	Lider zespołu	
4 godziny	Dyrektor Techniczny	Lider zespołu
16 godzin	Członek Zarządu	Dyrektor Techniczny
16 godzin		Członek Zarządu

3.4. Lista kontaktów procedury eskalacji po stronie Trecom

Stanowisko	Telefon/email	Nazwisko
Dyżurny	+48 695 570 069 porsche@trecom-lab.atlassian.net	
Lider zespołu (QM)	+48 698 661 582 Przemyslaw.Foltyn@trecom.pl	Przemysław Foltyn
Dyrektor Techniczny	+48 607 705 252 Lukasz.Ciesielski@trecom.pl	Łukasz Ciesielski
Członek Zarządu	+48 695 575 535 Piotr.Wachowiak@trecom.pl	Piotr Wachowiak

4. WARUNKI WSPARCIA

4.1. Zgłoszenia serwisowe należy przekazywać do Działu RPS TRECOM telefonicznie +48 695 570 069, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres porsche@trecom-lab.atlassian.net lub poprzez system ticketowy na portalu JIRA Trecom <https://trecom-lab.atlassian.net>. Każde zgłoszenie po zarejestrowaniu otrzymuje indywidualny numer i jest przekazywane do specjalisty, który odpowiada za realizację usługi. Po zrealizowaniu usługi Klient otrzymuje potwierdzenie rozwiązania problemu. Zgłoszenia krytyczne muszą być zgłoszone telefonicznie. Koordynacja prac nad rozwiązaniem incydentu krytycznego będzie realizowana przez przedstawiciela klienta, a zespół Trecom będzie zaangażowany w rozwiązywanie problemów. Rozliczanie zgłoszeń serwisowych następuje zgodnie z cennikiem zawartym w pkt 10 Wynagrodzenie.

4.2. Trecom jest zobowiązany poinformować Zamawiającego w sposób pisemny (przez co rozumie się także zawiadomienie w postaci poczty elektronicznej) o każdej zmianie kanałów, za pomocą których będą zgłaszane zgłoszenia serwisowe, najpóźniej pięć dni roboczych przed zmianą. W przypadku niespełnienia ww. obowiązku zgłoszenie dokonane na poprzednio znany adres, numer telefonu lub adres poczty elektronicznej uważa się za skuteczne wobec TRECOM.

4.3. Typy zgłoszeń oraz czasy rozwiązań

4.3.1. Wyróżnia się następujące typy zgłoszeń oraz czasy ich rozwiązania per priorytet:

Typ zgłoszenia	Priorytet	TTFR	TTR	Kalendarz
Wsparcie techniczne	Critical	1h	2h	24x5*
Wsparcie techniczne	Pozostałe: Major/Medium/Minor/Trivial	4h	8h	24x5*
Zmiana - Rutynowe	N/D	8h	24h	(8-16)8x5*

*z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce

TTR – czas do pierwszej odpowiedzi - oznacza otrzymanie i potwierdzenie zgłoszenia oraz że przydzielono odpowiednie zasoby techniczne do rozpoczęcia prac nad problemem.
TTR – czas rozwiązania – czas do rozwiązania lub wprowadzenia obejścia

4.3.2. Typy priorytetów:

Wysoki priorytet:

- **Critical** – Incydent mający wpływ na niedostępność znacznej części infrastruktury informatycznej o krytycznych skutkach na działanie procesów firmy.

Pozostałe:

- **Major** – Poważny problem mogący mieć wpływ na krytyczną działalność firmy.
- **Medium** – Incydent, który może przerodzić się w poważny incydent, jeśli nie zostanie szybko rozwiązany.
- **Minor** - drobny incydent lub łatwy w obejściu, który ma wpływ na działanie poszczególnych użytkowników, ale nie powoduje przerwy w działalności
- **Trivial** – incydent o bardzo małym wpływie, powodującym niedogodność lub uciążliwość w obsłudze systemów, ale istnieją wyraźne obejścia lub rozwiązania alternatywne

4.3.3. Typy zgłoszeń

4.3.3.1. Wsparcie techniczne:

Konfiguracja – konfiguracja i dostosowanie urządzeń i systemów objętych usługą wsparcia do potrzeb Klienta.

Awaria sprzętu – rozwiązywanie problemów związanych z awarią sprzętu. W przypadku konieczności eskalacji problemu do producenta sprzętu, również utworzenie zgłoszenia i komunikacja z serwisem producenta.

Awaria oprogramowania - rozwiązywanie problemów związanych z awarią oprogramowania. W przypadku konieczności eskalacji problemu do producenta oprogramowania, również utworzenie zgłoszenia i komunikacja z serwisem producenta.

Interoperacyjność (interoperability)- zapewnienie interoperacyjności między elementami infrastruktury informatycznej.

Niedostępność usługi – minimalizowanie niedostępności usług i przywracanie dostępności w przypadku zakłóceń.

4.3.3.2. Typy zmian:

Zmiany rutynowe - praca wykonywana na infrastrukturze klienta, w tym rekonfiguracje, relokacje i aktualizacje, to zmiany które często się powtarzają.

4.3.4. Projekty

Wszelkie inne zadania, spoza rutynowych zmian, które dotyczą wykonania konfiguracji nowego elementu infrastruktury lub nowego oprogramowania o nowych funkcjonalnościach i wymagają akceptacji lub wykonania przez architekta z zespołu ekspertów, traktowane są jako projekty.

Projekty są wyceniane osobno i mają własny harmonogram realizacji projektów i nie posiadają SLA. Projekty nie są rejestrowane na kolejce serwisowej Trecom Jira.

5. KARY UMOWNE

Kary umowne za niedotrzymanie SLA.

W przypadku niedotrzymania SLA z winy Trecom, Trecom zapłaci Klientowi karę umowną w wysokości 5% miesięcznego zobowiązania wynikającego z SOW za każdy przypadek niedotrzymania SLA. Suma kar umownych nie może przekroczyć 50% miesięcznego zobowiązania wynikającego z SOW. Trecom nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.

6. OKRES OBOWIĄZYWANIA

Umowa wchodzi w życie od dnia 1.01.2025 r. i zawarta jest na czas nieokreślony.

Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze stron, z zachowaniem okresu 3 miesięcznego wypowiedzenia.

7. MIEJSCE ŚWIADCZENIA USŁUG

Zespół wsparcia TRECOM będzie pracował w Centrum Zdalnych Usług Profesjonalnych RPS TRECOM w Suchym Lesie ul. Krzemowa 1. Wszystkie usługi Trecom będą świadczone zdalnie.

8. WYMAGANIA DO ŚWIADCZENIA USŁUGI

W celu świadczenia usług wsparcia przez Trecom, Klient zapewni zdalny dostęp do infrastruktury poprzez VPN. Dostęp ten umożliwi zarządzanie wszystkimi urządzeniami objętymi wsparciem. Każdy członek zespołu powinien posiadać indywidualne konto z odpowiednimi uprawnieniami.

Jeśli istnieje, Klient dostarczy pełną listę systemów oraz numery kontraktów wsparcia producentów na posiadany sprzęt i licencje, macierz komunikacyjną i schemat blokowy, istniejącą dokumentację, w przeciwnym razie pełna lista systemów, numery kontraktów oraz dokumentacja będzie częścią sesji transferu wiedzy Klienta.

9. HARMONOGRAM

Poniższa lista zawiera początkowe kamienie milowe (milestones) zidentyfikowane dla Projektu:

Akceptacja SOW	grudzień 2024
Okres transferu wiedzy	do 31. grudnia 2024
Rozpoczęcie świadczenia usług wsparcia	1. Stycznia 2025

10. WYNAGRODZENIE

Opłata miesięczna za usługę wsparcia wykwalifikowanego zespołu Trecom z obsługą zgłoszeń – ? netto PLN/miesiąc obejmującego pakiet 8 godzin miesięcznie w trybie 24X5 (od poniedziałku do piątku) rozliczanego według zadań i zgłoszeń w systemie Trecom Jira. Pozostałe prace będą wyceniane zgodnie z poniższym zestawieniem.

Cennik usług wykonywanych poza pakietem 12 godzin:

L.p.	Opis prac	Cena netto
1	Opłata za nadgodziny w standardowych godzinach (8:00-16:00 pn-pt)	400 PLN/ każda rozpoczęta godzina
2	Opłata za nadgodziny, gdzie prace prowadzone są poza standardowymi godzinami (pn - pt 16:00 – 8:00)	550 PLN/ każda rozpoczęta godzina
3	Opłata za prace weekendowe (pt 16 – pon 8)	550 PLN/ każda rozpoczęta godzina

11. WARUNKI PŁATNOŚCI

Wynagrodzenie, o którym mowa w § 10 będzie płatne za każdy miesiąc obowiązywania umowy, na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT doręczonej Klientowi przez Trecom najpóźniej do 10 dnia kolejnego miesiąca.

Adres email do właściwy do przesyłania faktur:

Wynagrodzenie wyliczone zostanie na podstawie raportu zgłoszeń i czasochłonności prac, który Trecom dostarczy do Klienta najpóźniej 5 dnia kolejnego miesiąca.

Do przedstawionego raportu w ciągu 5 dni kalendarzowych koordynator po stronie Klienta może wnieść reklamacje na adres e-mailowy: maciej.bednarski@trecom.pl. W przypadku braku uwag Trecom wystawi fakturę VAT zgodnie z wyliczeniem zawartym w raporcie.

Termin płatności prawidłowo wystawionej faktury wynosi 14 dni.