**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**CZĘŚĆ 1**

1. **Informacje i wymagania ogólne**
2. **Podmioty biorące udział w zamówieniu**

Urząd Miasta Zduńska Wola

**Jednostki organizacyjne korzystające z oprogramowania:**

1. Publiczne Przedszkole nr 2 „Tęczowe Przedszkole” w Zduńskiej Woli
2. Publiczne Przedszkole nr 3 „Wesoła Trójeczka” w Zduńskiej Woli
3. Publiczne Przedszkole nr 4 „Zaczarowana Kraina” w Zduńskiej Woli
4. Publiczne Przedszkole nr 5 „Misiowa Gromadka” w Zduńskiej Woli
5. Publiczne Przedszkole nr 6 z Oddziałami Integracyjnymi w Zduńskiej Woli
6. Publiczne Przedszkole nr 7 „Pod Zielonym Semaforem” w Zduńskiej Woli
7. Publiczne Przedszkole nr 10 „Pod Słoneczkiem” w Zduńskiej Woli
8. Publiczne Przedszkole nr 11 w Zduńskiej Woli
9. Szkoła Podstawowa nr 2 w Zduńskiej Woli
10. Szkoła Podstawowa nr 5 im. św. Alojzego Orione w Zduńskiej Woli
11. Szkoła Podstawowa nr 7 im. Władysława Broniewskiego w Zduńskiej Woli
12. Szkoła Podstawowa nr 9 z Oddziałami Integracyjnymi im. Jana Pawła II w Zduńskiej Woli
13. Szkoła Podstawowa nr 10 im. Marii Skłodowskiej-Curie w Zduńskiej Woli
14. Szkoła Podstawowa nr 11 im. Stefana Żeromskiego w Zduńskiej Woli
15. Szkoła Podstawowa nr 12 w Zduńskiej Woli
16. Szkoła Podstawowa nr 13 im. Kolejarzy Polskich w Zduńskiej Woli
17. Zespół Szkolno-Przedszkolny nr 1 w Zduńskiej Woli
    1. Publiczne Przedszkole nr 9 „Pod Planetami” w Zduńskiej Woli
    2. Szkoła Podstawowa nr 6 im. Mikołaja Kopernika w Zduńskiej Woli.

**Zakres przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest asysta techniczna, usługa serwisowa oraz usługi utrzymania oprogramowania oświatowego autorstwa firm: Vulcan Sp. z o.o. oraz Wolters Kluwer S.A., zgodnie z wymaganiami określonymi w warunkach asysty technicznej, usługi serwisowej oraz usług utrzymania.
2. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania i zapewnienia funkcjonalności poniższych systemów dostarczonych w ramach projektu informatyzacji pn.: „Rozwój e-usług publicznych świadczonych przez Miasto Zduńska Wola”:

* Vulcan Sp. z o.o. - Sigma
* Vulcan Sp. z o.o. - Finanse VULCAN
* Vulcan Sp. z o.o. - Art. 30
* Vulcan Sp. z o.o. - Płace VULCAN
* Vulcan Sp. z o.o. - Kadry VULCAN
* Vulcan Sp. z o.o. - Dotacje dla szkół niepublicznych
* Vulcan Sp. z o.o. - vEdukacja
* Vulcan Sp. z o.o. - Nabory do przedszkoli
* Vulcan Sp. z o.o. - Nabory do szkół podstawowych
* Vulcan Sp. z o.o. - MOL NET+
* Vulcan Sp. z o.o. - UONET+
* Vulcan Sp. z o.o. - Magazyn VULCAN
* Vulcan Sp. z o.o. - Stołówka VULCAN
* Vulcan Sp. z o.o. - Plan lekcji
* Vulcan Sp. z o.o. - Centralny VAT
* Vulcan Sp. z o.o. - Obowiązek nauki
* Wolters Kluwer S.A. - Progman iPrzedszkole
* Wolters Kluwer S.A. - Progman Analizator Wyników Egzaminów Zewnętrznych
* Wolters Kluwer S.A. - System Zarządzania Informacją
* Wolters Kluwer S.A. - Program Majątek Web Premium

1. **Wymagania, co do terminu realizacji zamówienia**

Termin obowiązywania asysty technicznej, usługi serwisowej oraz usług utrzymania obowiązuje   
w okresie od dnia 30.09.2020 r. do dnia 31.08.2024 r.

1. **Warunki asysty technicznej, usługi serwisowej oraz usług utrzymania**

1. W ramach usług serwisowych Wykonawca jest zobowiązany do osobistego lub zdalnego   
   (w zależności od potrzeb) świadczenia usług, przy czym usługi zdalne muszą być świadczone przy wykorzystaniu bezpiecznego, szyfrowanego połączenia realizowanego z siedziby Wykonawcy po wcześniejszym poinformowaniu o tym fakcie Zamawiającego.
2. Wymagany poziom usług w ramach usług serwisowych:
   1. usuwanie błędów w użytkowanym oprogramowaniu, przy czym jako błąd należy rozumieć nieprawidłowe działanie oprogramowania, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości w szczególności błędem jest działanie oprogramowania niezgodnie z opisem zawartym   
      w dokumentacji użytkownika i dokumentacji administratora.
   2. kategorie błędów w działaniu oprogramowania:
      1. Błąd Krytyczny - błąd uniemożliwiający całkowicie eksploatację oprogramowania lub jednej z jego kluczowych funkcji, powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania oprogramowania, aby obejść skutki jego wystąpienia,
      2. Błąd Istotny - błąd uniemożliwiający w danej chwili eksploatację oprogramowania lub jednej z jego kluczowych funkcji, powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie pozwalający na znalezienie takiego sposobu używania oprogramowania, aby obejść skutki jego wystąpienia, bez istotnego wydłużenia czasu wykonywanych operacji,
      3. Błąd Niski - błąd inny niż Błąd istotny lub Błąd krytyczny, w tym w szczególności niesprawność polegająca na braku działania lub niewłaściwym działaniu funkcjonalności niezgodnie z opisem zawartym w dokumentacji oprogramowania.
   3. Wymagany czas na reakcję w przypadku:
      1. Błędu Krytycznego - w czasie nieprzekraczającym 1 dnia roboczego, liczonego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      2. Błędu Istotnego - w czasie nieprzekraczającym 1 dnia roboczego, liczonego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      3. Błędu Niskiego - w czasie nieprzekraczającym 1 dnia roboczego, liczonego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną.
   4. Wymagany czas na przywrócenie funkcjonalności oprogramowania i naprawę:
      1. Błędu Krytycznego - w czasie nieprzekraczającym 1 dni roboczego, liczonego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      2. Błędu Istotnego - w czasie nieprzekraczającym 4 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      3. Błędu Niskiego - w czasie nieprzekraczającym 6 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną.
3. Celem usług utrzymania jest zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania oprogramowania oraz zapewnienie świadczenia dodatkowych usług wspomagających korzystanie z oprogramowania przez Zamawiającego.
4. Usługi utrzymania obejmują w szczególności:
   1. nadzór nad eksploatacją oprogramowania;
   2. opiekę aktualizacyjną, w ramach której Wykonawca jest zobowiązany do:
      1. zapewnienia zgodności oprogramowania z aktualnym stanem prawnym, w tym dokonywanie zmian w oprogramowaniu, nie wynikających z nieprawidłowego działania oprogramowania, a wynikających ze zmiany obowiązującego prawa; zmiany w oprogramowaniu będą dotyczyły zmian wynikających z obowiązujących przepisów prawnych opublikowanych w Dzienniku Ustaw RP oraz w Dzienniku Urzędowym RP „Monitor Polski”, a także zmian prawa lokalnego i procedur wewnętrznych obowiązujących w jednostce Zamawiającego oraz dotyczyć będą funkcjonalności istniejących i wdrożonych u Zamawiającego.
      2. udostępnienia Zamawiającemu poprawionych oraz nowych wersji oprogramowania,
      3. bezzwłocznego informowania o możliwości pobrania aktualizacji oprogramowania wraz z dokumentacją wykonania aktualizacji (poprzez przesłanie wiadomości na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail);
   3. asystę techniczną, w ramach której Wykonawca jest zobowiązany do osobistego lub zdalnego (w zależności od potrzeb) świadczenia usług wsparcia technicznego przy czym wsparcie zdalne musi być świadczone przy wykorzystaniu bezpiecznego, szyfrowanego połączenia realizowanego z siedziby Wykonawcy, w zakresie:
      1. pomocy w wyjaśnianiu i usuwaniu skutków błędów popełnionych przez pracowników Zamawiającego w trakcie eksploatacji oprogramowania,
      2. świadczenia usług konsultacyjnych i pomocy w bieżącej obsłudze oprogramowania za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej oraz Internetu.

Świadczenie usług asysty technicznej musi odbywać się w godzinach pracy Zamawiającego, w dni robocze w godzinach 7.30 do 15.30.

**CZĘŚĆ 2**

1. **Informacje i wymagania ogólne**
2. **Podmioty biorące udział w zamówieniu**

Urząd Miasta Zduńska Wola

1. **Zakres przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest asysta techniczna, usługa serwisowa oraz usługi utrzymania obejmujące oprogramowanie do obsługi Rady Miasta eSesja autorstwa firmy MW CONCEPT Sp. z o.o. zgodnie z wymaganiami określonymi w warunkach asysty technicznej, usługi serwisowej oraz usług utrzymania.
2. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania i zapewnienia funkcjonalności systemu eSesja dostarczonego w ramach projektu informatyzacji pn.: „Rozwój e-usług publicznych świadczonych przez Miasto Zduńska Wola”.
3. **Wymagania, co do terminu realizacji zamówienia**

Termin obowiązywania asysty technicznej, usługi serwisowej oraz usług utrzymania obowiązuje   
w okresie od dnia 30.09.2020 r. do dnia 31.08.2024 r.

1. **Warunki asysty technicznej, usługi serwisowej oraz usług utrzymania**
2. W ramach usług serwisowych Wykonawca jest zobowiązany do osobistego lub zdalnego   
   (w zależności od potrzeb) świadczenia usług, przy czym usługi zdalne muszą być świadczone przy wykorzystaniu bezpiecznego, szyfrowanego połączenia realizowanego z siedziby Wykonawcy po wcześniejszym poinformowaniu o tym fakcie Zamawiającego.
3. Wymagany poziom usług w ramach usług serwisowych:
   1. usuwanie błędów w użytkowanym oprogramowaniu, przy czym jako błąd należy rozumieć nieprawidłowe działanie oprogramowania, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości w szczególności błędem jest działanie oprogramowania niezgodnie z opisem zawartym   
      w dokumentacji użytkownika i dokumentacji administratora.
   2. kategorie błędów w działaniu oprogramowania:
      1. Błąd Krytyczny - błąd uniemożliwiający całkowicie eksploatację oprogramowania lub jednej z jego kluczowych funkcji, powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania oprogramowania, aby obejść skutki jego wystąpienia,
      2. Błąd Istotny - błąd uniemożliwiający w danej chwili eksploatację oprogramowania lub jednej z jego kluczowych funkcji, powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie pozwalający na znalezienie takiego sposobu używania oprogramowania, aby obejść skutki jego wystąpienia, bez istotnego wydłużenia czasu wykonywanych operacji,
      3. Błąd Niski - błąd inny niż Błąd istotny lub Błąd krytyczny, w tym w szczególności niesprawność polegająca na braku działania lub niewłaściwym działaniu funkcjonalności niezgodnie z opisem zawartym w dokumentacji oprogramowania.
   3. Wymagany czas na reakcję w przypadku:
      1. Błędu Krytycznego - w czasie nieprzekraczającym 1 dnia roboczego, liczonego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      2. Błędu Istotnego - w czasie nieprzekraczającym 1 dnia roboczego, liczonego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      3. Błędu Niskiego - w czasie nieprzekraczającym 1 dnia roboczego, liczonego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną.
   4. Wymagany czas na przywrócenie funkcjonalności oprogramowania i naprawę:
      1. Błędu Krytycznego - w czasie nieprzekraczającym 2 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      2. Błędu Istotnego - w czasie nieprzekraczającym 5 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      3. Błędu Niskiego - w czasie nieprzekraczającym 7 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną.
4. Celem usług utrzymania jest zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania oprogramowania oraz zapewnienie świadczenia dodatkowych usług wspomagających korzystanie z oprogramowania przez Zamawiającego.
5. Usługi utrzymania obejmują w szczególności:
   1. nadzór nad eksploatacją oprogramowania;
   2. opiekę aktualizacyjną, w ramach której Wykonawca jest zobowiązany do:
      1. zapewnienia zgodności oprogramowania z aktualnym stanem prawnym, w tym dokonywanie zmian w oprogramowaniu, nie wynikających z nieprawidłowego działania oprogramowania, a wynikających ze zmiany obowiązującego prawa; zmiany   
         w oprogramowaniu będą dotyczyły zmian wynikających z obowiązujących przepisów prawnych opublikowanych w Dzienniku Ustaw RP oraz w Dzienniku Urzędowym RP „Monitor Polski”, a także zmian prawa lokalnego i procedur wewnętrznych obowiązujących w jednostce Zamawiającego oraz dotyczyć będą funkcjonalności istniejących i wdrożonych u Zamawiającego.
      2. udostępnienia Zamawiającemu poprawionych oraz nowych wersji oprogramowania,
      3. bezzwłocznego informowania o możliwości pobrania aktualizacji oprogramowania wraz z dokumentacją wykonania aktualizacji (poprzez przesłanie wiadomości na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail);
   3. asystę techniczną, w ramach której Wykonawca jest zobowiązany do osobistego lub zdalnego (w zależności od potrzeb) świadczenia usług wsparcia technicznego przy czym wsparcie zdalne musi być świadczone przy wykorzystaniu bezpiecznego, szyfrowanego połączenia realizowanego z siedziby Wykonawcy, w zakresie:
      1. pomocy w wyjaśnianiu i usuwaniu skutków błędów popełnionych przez pracowników Zamawiającego w trakcie eksploatacji oprogramowania,
      2. świadczenia usług konsultacyjnych i pomocy w bieżącej obsłudze oprogramowania za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej oraz Internetu.

Świadczenie usług asysty technicznej musi odbywać się w godzinach pracy Zamawiającego, w dni robocze w godzinach 7.30 do 15.30.

**CZĘŚĆ 3**

1. **Informacje i wymagania ogólne**
2. **Podmioty biorące udział w zamówieniu**

Urząd Miasta Zduńska Wola

1. **Zakres przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest asysta techniczna, usługa serwisowa oraz usługi utrzymania obejmujące oprogramowanie Elektronicznego Obiegu Dokumentów oraz Portalu   
   z elektronicznymi usługami dla interesantów autorstwa firmy COMARCH Polska S.A. zgodnie z wymaganiami określonymi w warunkach asysty technicznej, usługi serwisowej oraz usług utrzymania.
2. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania i zapewnienia funkcjonalności poniższych systemów dostarczonych w ramach projektu informatyzacji pn.: „Rozwój e-usług publicznych świadczonych przez Miasto Zduńska Wola”:

* Comarch e-Urząd 2.0
* Comarch EZD 5.0

W zakresie:

**Comarch EZD 5.0:**

* elektroniczny obieg dokumentów,
* integracja z ePUAP,

**Comarch e-Urząd 2.0:**

* portal i elektroniczne biuro interesanta,
* usługi proaktywne,
* usługi proaktywne - wtyczki społecznościowe,
* usługi proaktywne - usługi elektroniczne,
* formularze elektroniczne,
* aplikacja mobilna,
* integracja z ePUAP.

1. **Wymagania, co do terminu realizacji zamówienia**

Termin obowiązywania asysty technicznej, usługi serwisowej oraz usług utrzymania obowiązuje   
w okresie od dnia 30.09.2020 r. do dnia 31.08.2024 r.

1. **Warunki asysty technicznej, usługi serwisowej oraz usług utrzymania**
2. W ramach usług serwisowych Wykonawca jest zobowiązany do osobistego lub zdalnego   
   (w zależności od potrzeb) świadczenia usług, przy czym usługi zdalne muszą być świadczone przy wykorzystaniu bezpiecznego, szyfrowanego połączenia realizowanego z siedziby Wykonawcy po wcześniejszym poinformowaniu o tym fakcie Zamawiającego.
3. Wymagany poziom usług w ramach usług serwisowych:
   1. usuwanie błędów w użytkowanym oprogramowaniu, przy czym jako błąd należy rozumieć nieprawidłowe działanie oprogramowania, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości w szczególności błędem jest działanie oprogramowania niezgodnie z opisem zawartym   
      w dokumentacji użytkownika i dokumentacji administratora.
   2. kategorie błędów w działaniu oprogramowania:
      1. Błąd Krytyczny - błąd uniemożliwiający całkowicie eksploatację oprogramowania lub jednej z jego kluczowych funkcji, powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania oprogramowania, aby obejść skutki jego wystąpienia,
      2. Błąd Istotny - błąd uniemożliwiający w danej chwili eksploatację oprogramowania lub jednej z jego kluczowych funkcji, powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie pozwalający na znalezienie takiego sposobu używania oprogramowania, aby obejść skutki jego wystąpienia, bez istotnego wydłużenia czasu wykonywanych operacji,
      3. Błąd Niski - błąd inny niż Błąd istotny lub Błąd krytyczny, w tym w szczególności niesprawność polegająca na braku działania lub niewłaściwym działaniu funkcjonalności niezgodnie z opisem zawartym w dokumentacji oprogramowania.
   3. Wymagany czas na reakcję w przypadku:
      1. Błędu Krytycznego - w czasie nieprzekraczającym 1 dnia roboczego, liczonego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      2. Błędu Istotnego - w czasie nieprzekraczającym 1 dnia roboczego, liczonego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      3. Błędu Niskiego - w czasie nieprzekraczającym 1 dnia roboczego, liczonego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną.
   4. Wymagany czas na przywrócenie funkcjonalności oprogramowania i naprawę:
      1. Błędu Krytycznego - w czasie nieprzekraczającym 2 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      2. Błędu Istotnego - w czasie nieprzekraczającym 5 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      3. Błędu Niskiego - w czasie nieprzekraczającym 7 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną.
4. Celem usług utrzymania jest zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania oprogramowania oraz zapewnienie świadczenia dodatkowych usług wspomagających korzystanie z oprogramowania przez Zamawiającego.
5. Usługi utrzymania obejmują w szczególności:
   1. nadzór nad eksploatacją oprogramowania;
   2. opiekę aktualizacyjną, w ramach której Wykonawca jest zobowiązany do:
      1. zapewnienia zgodności oprogramowania z aktualnym stanem prawnym, w tym dokonywanie zmian w oprogramowaniu, nie wynikających z nieprawidłowego działania oprogramowania, a wynikających ze zmiany obowiązującego prawa; zmiany   
         w oprogramowaniu będą dotyczyły zmian wynikających z obowiązujących przepisów prawnych opublikowanych w Dzienniku Ustaw RP oraz w Dzienniku Urzędowym RP „Monitor Polski”, a także zmian prawa lokalnego i procedur wewnętrznych obowiązujących w jednostce Zamawiającego oraz dotyczyć będą funkcjonalności istniejących i wdrożonych u Zamawiającego.
      2. udostępnienia Zamawiającemu poprawionych oraz nowych wersji oprogramowania,
      3. bezzwłocznego informowania o możliwości pobrania aktualizacji oprogramowania wraz z dokumentacją wykonania aktualizacji (poprzez przesłanie wiadomości na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail);
      4. wsparcie w zakresie aktualizowania systemów operacyjnych, na których zainstalowane jest oprogramowanie.
   3. asystę techniczną, w ramach której Wykonawca jest zobowiązany do osobistego lub zdalnego (w zależności od potrzeb) świadczenia usług wsparcia technicznego przy czym wsparcie zdalne musi być świadczone przy wykorzystaniu bezpiecznego, szyfrowanego połączenia realizowanego z siedziby Wykonawcy, w zakresie:
      1. pomocy w wyjaśnianiu i usuwaniu skutków błędów popełnionych przez pracowników Zamawiającego w trakcie eksploatacji oprogramowania,
      2. świadczenia usług konsultacyjnych i pomocy w bieżącej obsłudze oprogramowania za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej oraz Internetu.

Świadczenie usług asysty technicznej musi odbywać się w godzinach pracy Zamawiającego, w dni robocze w godzinach 7.30 do 15.30.

**CZĘŚĆ 4**

1. **Informacje i wymagania ogólne**
2. **Podmioty biorące udział w zamówieniu**

Urząd Miasta Zduńska Wola

1. **Zakres przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest asysta techniczna, usługa serwisowa oraz usługi utrzymania oprogramowania Back-Office Micomp Eurobudżet oraz KAN autorstwa firmy MiCOMP Systemy Komputerowe, zgodnie z wymaganiami określonymi w warunkach asysty technicznej, usługi serwisowej oraz usług utrzymania.
2. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania i zapewnienia funkcjonalności poniższych systemów dostarczonych w ramach projektu informatyzacji pn.: „Rozwój e-usług publicznych świadczonych przez Miasto Zduńska Wola”:

* MiCOMP\_KAN
* MiCOMP\_NAL
* MiCOMP\_GOX
* MiCOMP\_GRN
* MiCOMP\_ST
* MiCOMP\_Analizy
* MiCOMP\_WPF
* MiCOMP\_API
* MiCOMP\_EB.

1. **Wymagania, co do terminu realizacji zamówienia**

Termin obowiązywania asysty technicznej, usługi serwisowej oraz usług utrzymania obowiązuje   
w okresie od dnia 30.09.2020 r. do dnia 31.08.2024 r.

1. **Warunki asysty technicznej, usługi serwisowej oraz usług utrzymania**
2. W ramach usług serwisowych Wykonawca jest zobowiązany do osobistego lub zdalnego   
   (w zależności od potrzeb) świadczenia usług, przy czym usługi zdalne muszą być świadczone przy wykorzystaniu bezpiecznego, szyfrowanego połączenia realizowanego z siedziby Wykonawcy po wcześniejszym poinformowaniu o tym fakcie Zamawiającego.
3. Wymagany poziom usług w ramach usług serwisowych:
   1. usuwanie błędów w użytkowanym oprogramowaniu, przy czym jako błąd należy rozumieć nieprawidłowe działanie oprogramowania, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości w szczególności błędem jest działanie oprogramowania niezgodnie z opisem zawartym   
      w dokumentacji użytkownika i dokumentacji administratora.
   2. kategorie błędów w działaniu oprogramowania:
      1. Błąd Krytyczny - błąd uniemożliwiający całkowicie eksploatację oprogramowania lub jednej z jego kluczowych funkcji, powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania oprogramowania, aby obejść skutki jego wystąpienia,
      2. Błąd Istotny - błąd uniemożliwiający w danej chwili eksploatację oprogramowania lub jednej z jego kluczowych funkcji, powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie pozwalający na znalezienie takiego sposobu używania oprogramowania, aby obejść skutki jego wystąpienia, bez istotnego wydłużenia czasu wykonywanych operacji,
      3. Błąd Niski - błąd inny niż Błąd istotny lub Błąd krytyczny, w tym w szczególności niesprawność polegająca na braku działania lub niewłaściwym działaniu funkcjonalności niezgodnie z opisem zawartym w dokumentacji oprogramowania.
   3. Wymagany czas na reakcję w przypadku:
      1. Błędu Krytycznego - w czasie nieprzekraczającym 1 dnia roboczego, liczonego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      2. Błędu Istotnego - w czasie nieprzekraczającym 1 dnia roboczego, liczonego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      3. Błędu Niskiego - w czasie nieprzekraczającym 1 dnia roboczego, liczonego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną.
   4. Wymagany czas na przywrócenie funkcjonalności oprogramowania i naprawę:
      1. Błędu Krytycznego - w czasie nieprzekraczającym 2 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      2. Błędu Istotnego - w czasie nieprzekraczającym 5 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,
      3. Błędu Niskiego - w czasie nieprzekraczającym 7 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną.
4. Celem usług utrzymania jest zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania oprogramowania oraz zapewnienie świadczenia dodatkowych usług wspomagających korzystanie z oprogramowania przez Zamawiającego.
5. Usługi utrzymania obejmują w szczególności:
   1. nadzór nad eksploatacją oprogramowania;
   2. opiekę aktualizacyjną, w ramach której Wykonawca jest zobowiązany do:
      1. zapewnienia zgodności oprogramowania z aktualnym stanem prawnym, w tym dokonywanie zmian w oprogramowaniu, nie wynikających z nieprawidłowego działania oprogramowania, a wynikających ze zmiany obowiązującego prawa; zmiany   
         w oprogramowaniu będą dotyczyły zmian wynikających z obowiązujących przepisów prawnych opublikowanych w Dzienniku Ustaw RP oraz w Dzienniku Urzędowym RP „Monitor Polski”, a także zmian prawa lokalnego i procedur wewnętrznych obowiązujących w jednostce Zamawiającego oraz dotyczyć będą funkcjonalności istniejących i wdrożonych u Zamawiającego.
      2. udostępnienia Zamawiającemu poprawionych oraz nowych wersji oprogramowania,
      3. bezzwłocznego informowania o możliwości pobrania aktualizacji oprogramowania wraz z dokumentacją wykonania aktualizacji (poprzez przesłanie wiadomości na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail);
      4. wsparcie w zakresie aktualizowania systemów operacyjnych, na których zainstalowane jest oprogramowanie.
   3. asystę techniczną, w ramach której Wykonawca jest zobowiązany do osobistego lub zdalnego (w zależności od potrzeb) świadczenia usług wsparcia technicznego przy czym wsparcie zdalne musi być świadczone przy wykorzystaniu bezpiecznego, szyfrowanego połączenia realizowanego z siedziby Wykonawcy, w zakresie:
      1. pomocy w wyjaśnianiu i usuwaniu skutków błędów popełnionych przez pracowników Zamawiającego w trakcie eksploatacji oprogramowania,
      2. świadczenia usług konsultacyjnych i pomocy w bieżącej obsłudze oprogramowania za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej oraz Internetu.

Świadczenie usług asysty technicznej musi odbywać się w godzinach pracy Zamawiającego, w dni robocze w godzinach 7.30 do 15.30.