

Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)

I. TYTUŁ ZAMÓWIENIA

Usługa świadczenia wsparcia serwisowego oprogramowania regionalnego SeUI v2 dostarczonego w ramach projektu PSeAP w zakresie Centrum Przetwarzania Danych, które zlokalizowane jest w UMWP, Rzeszów, al. Łukasza Cieplińskiego 4

II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa świadczenia Czynności serwisowych w obszarze Oprogramowania aplikacyjnego zainstalowanego w CPD,
2. Czynności serwisowe polegają na:
 - a. usuwaniu Wad Oprogramowania aplikacyjnego,
 - b. świadczenie pomocy zdalnej „helpdesk” dla Oprogramowania aplikacyjnego, za pośrednictwem telefonu i e-mail lub w ramach udostępnionego przez Dostawcę Systemu workflow w ramach zgłoszenia Obsługi, w tym:
 - udzielanie konsultacji i porad odnośnie konfiguracji, parametryzacji i użytkowania Oprogramowania aplikacyjnego,
 - wsparcie administrowania SeUI współpracującego z oprogramowaniem systemowym, narzędziowym i bazodanowym, oraz rekomendowanie parametrów konfiguracyjnych, parametryzacji, zalecanych poprawek oraz aktualizacji dla oprogramowania systemowego i narzędziowego z uwzględnieniem współpracy z Oprogramowaniem aplikacyjnym.
 - c. dostarczanie Nowych wersji lub Poprawek dla Oprogramowania aplikacyjnego, zawierającymi poprawki Wad i/lub Modyfikacje, każdorazowo wraz z Dokumentacją wersji. Każda Nowa wersja lub Poprawka będzie wersjonowana, czyli powinna posiadać unikalny numer. Poprawki przekazane pomiędzy Nowymi wersjami, powinny znaleźć się w kolejnej Nowej wersji,
 - d. dostosowanie Oprogramowania aplikacyjnego do zmian przepisów prawa powszechnie obowiązującego w postaci Modyfikacji, lub zmiany parametrów konfiguracyjnych i parametryzacji. Czynności te będą inicjowane w wyniku działań własnych Dostawcy w postaci rekomendacji wprowadzania Modyfikacji lub w wyniku zgłoszeń Zamawiającego,
 - e. dostosowywanie Oprogramowania aplikacyjnego w zakresie utrzymanie integracji z ePUAP, Profilem Zaufanym i systemami lokalnymi SeOD JST.
3. Świadczenie usługi Czynności serwisowych z zachowaniem ustalonych poziomów SLA zgodnie z tabelą nr 1

KWALIFIKACJA ZGŁOSZENIA WADY	OKRES DOSTĘPNOŚCI WYKONAWCY	CZAS REAKCJI WYKONAWCY	ROZWIĄZANIE ZASTĘPCZE	CZAS NAPRAWY
AWARIA	W dni robocze pomiędzy 8:00 a 16:00. Zgłoszenie przesłane po	Niezwłocznie, nie później niż 4 godz. od czasu przyjęcia	Niezwłocznie, nie później niż 1 dzień roboczy od dnia przyjęcia	Niezwłocznie, nie później niż 3 dni robocze od

	godz. 16:00 traktowane jest	zgłoszenia	zgłoszenia	dnia przyjęcia zgłoszenia
BŁĄD	jak zgłoszenie przyjęte w następnym dniu roboczym o godz. 8:00	Niezwłocznie, nie później niż 2 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia	Nie dotyczy	Niezwłocznie, nie później niż 15 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia
USTERKA		Niezwłocznie, nie później niż 4 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia	Nie dotyczy	Niezwłocznie, nie później niż 30 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia

4. Świadczenie usługi Czynności serwisowych z zachowaniem ustalonych poziomów SLA zgodnie z tabelą nr 2

KWALIFIKACJA ZGŁOSZENIA	OKRES DOSTĘPNOŚCI WYKONAWCY	CZAS REAKCJI WYKONAWCY	CZASZ WYKONANIA USŁUGI
OBSŁUGA	W dni robocze pomiędzy 8:00 a 16:00. Zgłoszenie przesłane po godz. 16:00 traktowane jest jak zgłoszenie przyjęte w następnym dniu roboczym o godz. 8:00	Nie dotyczy	Niezwłocznie, nie później niż 3 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia

5. Zamawiający wymaga aby komunikacja dotycząca obsługi zgłoszeń serwisowych i konwersacja z pracownikami Dostawcy wykonującym Czynności serwisowe odbywała się w języku polskim.
6. Miejsce świadczenia wsparcia serwisowego: Czynności serwisowe mogą być wykonywane zdalnie. W przypadku braku możliwości usunięcia Wady zdalnie, Czynności serwisowe będą świadczone na miejscu w CPD.