

Słownik Pojęć

Awaria – kwalifikacja zgłoszenia, określająca wadę Oprogramowania aplikacyjnego, funkcjonowanie jego niezgodnie z Dokumentacją, która uniemożliwia pracę SeUI lub SeUI w integracji z lokalnymi systemami informatycznymi JST i/lub w integracji z ePUAP. Jest to sytuacja w której SeUI w ogóle nie funkcjonuje lub nie jest możliwe realizowanie istotnych jego funkcjonalności..

Błąd – kwalifikacja zgłoszenia, określająca wadę Oprogramowania aplikacyjnego, funkcjonowanie jego niezgodnie z Dokumentacją, która uniemożliwia pracę SeUI w mniej istotnych funkcjonalnościach.

Usterka – kwalifikacja zgłoszenia, określająca wadę Oprogramowania aplikacyjnego, funkcjonowanie jego niezgodnie z Dokumentacją, która utrudnia użytkownikom pracę SeUI w jego funkcjonalnościach.

Wada- Awaria lub Błąd lub Usterka

Czas naprawy – poprzez czas naprawy należy rozumieć czas jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym zgłoszeniem Wady Oprogramowania, a usunięciem tej Wady. Czas naprawy rozpoczyna swój bieg od momentu zgłoszenia Wady.

Czas reakcji – poprzez czas reakcji należy rozumieć maksymalny czas jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym zgłoszeniem Wady, a podjęciem działań mających na celu usunięcie Wady przez Wykonawcę. Czas reakcji rozpoczyna swój bieg od momentu zgłoszenia Wady. W czasie reakcji Wykonawca potwierdzi przyjęcie zgłoszenia oraz dokona wstępnej analizy przedmiotu zgłoszenia.

Czynności serwisowe – usługi serwisu świadczone przez Wykonawcę zgodnie z Umową.

NBD – (Next Business Day) – następny Dzień roboczy.

Czas przyjęcia zgłoszenia Wady - czas w jakim istnieje możliwość zgłoszenia Wady przez Zamawiającego, to jest w dni robocze od godz. 8.00 do godziny 16.00. Zgłoszenie po godzinie 16.00 lub w dzień wolny, liczone jest jako zgłoszenie rozpoczęte od godz. 8.00 w następnym Dniu roboczym.

CPD- Centrum przetwarzania danych, zlokalizowane w UMWP, Rzeszów, al. Łukasza Ciepłińskiego 4

Dzień roboczy- dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r o dniach wolnych od pracy (Dz. U z 1951 r. Nr 4, poz 28 z późn. Zm.).

OPZ - oznacza Opis Przedmiotu Zamówienia

SIWZ - oznacza Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia

SLA - gwarantowany poziom świadczenia usługi zgodnie z ofertą, taki jak Czas przyjęcia zgłoszenia Wady, Czas reakcji i Czas naprawy

Umowa - dokument definiujący porozumienie stron zawarte pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, którego przedmiot, termin, wartość oraz inne postanowienia, a także prawa i obowiązki Zamawiającego i Wykonawcy są w nim uregulowane zgodnie z obowiązującymi

przepisami.

Oprogramowanie aplikacyjne – Oprogramowanie aplikacyjne zainstalowane na serwerach w CPD

a) System e-Usług Internetowych (SeUIv2)

SeUI – System e-usług Internetowych w wersji v2 zintegrowany z systemami lokalnymi SeOD Jednostek Samorządu Terytorialnego (JST) oraz z systemem centralnym e-PUAP w tym Profilem Zaufanym umożliwiający załatwienie spraw urzędowych przez Internet. W skład systemu e-Usług Internetowych wchodzi:

- portal frontendowy dostępny pod adresem <https://pseap.podkarpackie.pl> składający się z modułów: Usługi, Sprawy, Urzędy, O projekcie, Pomoc, Profil Zaufany

oraz

- backendowy dostępny pod adresem <https://pseap.podkarpackie.pl/cpi> składający się z modułów: Karty usług, Formularze, Opisy usług, Portal, Konfiguracja, Moje konto

Dokumentacja – dokumentacja przekazana przez Zamawiającego, wymieniona w treści Umowy wraz z załącznikami oraz nowa dokumentacja stworzona przez Wykonawcę na potrzeby realizacji Umowy. W skład Dokumentacji wchodzi też Dokumentacja kodów źródłowych i Dokumentacja wersji.

Dokumentacja kodów źródłowych - część Dokumentacji Oprogramowania (co najmniej wykaz zainstalowanego oprogramowania oraz opis jego funkcji, model bazy danych wraz z opisem znaczenia poszczególnych wartości, Specyfikacja plików konfiguracyjnych). W skład Dokumentacji kodów źródłowych SeUI wchodzi dokumenty wymienione w pkt. 1.A Załącznika nr 9

Dokumentacja wersji – dokumentacja użytkownika, instrukcja instalacji i aktualizacji, informacja o parametryzacji i konfiguracji, jeżeli podlegają zmianie w wyniku wprowadzanych zmian przez Poprawkę lub Nową wersję. (Załącznik nr 12, Załącznik nr 13 oraz dokumenty wymienione w pkt. 1.D Załącznika nr 9)

System workflow - Oprogramowanie dostępne poprzez Internet, do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, za którego dostawę, konfigurację oraz utrzymanie i administrację odpowiada Wykonawca. Narzędzie wykorzystywane będzie do komunikacji i obsługi zgłoszeń Wad i Obsług pomiędzy uprawnionymi użytkownikami Zamawiającego i Wykonawcy.

Modyfikacja - należy przez to rozumieć nowe wymagania funkcjonalne do aktualnie zainstalowanego i użytkowanego Oprogramowania aplikacyjnego, również wynikające ze zmian przepisów prawa.

Obsługa – kwalifikacja zgłoszenia, którą rozumiemy jako zgłoszenie usługi w ramach Czynności serwisowych w zakresie konsultacji odnośnie funkcjonowania Oprogramowania lub inne zadania realizowane w ramach tej usługi nie będące zgłoszeniem Wady lub Modyfikacji.

PSeAP - Podkarpacki System e-Administracji Publicznej

JST – 159 Jednostek Samorządu Terytorialnego województwa Podkarpackiego biorące udział w projekcie PSeAP, posiadające SeOD zintegrowany z SeUI oraz ePUAP.

SeOD – System elektronicznego Obiegu Dokumentów dostarczony w ramach projektu PSeAP, funkcjonujący w JST w aktualnej wersji. SeOD jest produkowany przez firmę Sputnik Software pod nazwą Proton.

ePUAP - elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej w aktualnej wersji.

Rozwiązanie zastępcze - należy przez to rozumieć awaryjne procedury postępowania w wykorzystaniu SeUI lub dodatkowe oprogramowanie dostarczone przez Wykonawcę, które ma za zadanie podtrzymać ciągłość działania SeUI w szczególności Oprogramowania aplikacyjnego do czasu usunięcia Wady.

Nowa wersja - należy przez to rozumieć aktualizację Oprogramowania aplikacyjnego dostarczoną przez Wykonawcę zawierającą poprawki Wad lub Modyfikację.

Poprawka - należy przez to rozumieć zmiany w kodzie Oprogramowania aplikacyjnego usuwające Wady.

Okres przygotowawczy – jest to okres rozpoczynający się wraz z datą podpisania Umowy do dnia 31 października 2019 r.

Kody źródłowe - kody źródłowe Oprogramowania aplikacyjnego SeUI, wszystkie niezbędne biblioteki i moduły umożliwiające przygotowanie Nowej wersji lub Poprawki Oprogramowania aplikacyjnego.

Środowisko testowe SeUI - rozumie się tutaj normalnie działające Oprogramowanie aplikacyjne SeUI, które nie jest zaangażowane w świadczenie usług Systemu w ramach rozwiązania PSeAP i służy do testowania Nowej wersji.

Środowisko produkcyjne SeUI – rozumie się tutaj normalnie działające Oprogramowanie aplikacyjne SeUI, które jest zaangażowane w świadczenie usług Systemu w ramach rozwiązania PSeAP.