OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**Świadczenie usług Utrzymania technicznego Systemu e-Urząd, realizacja Modyfikacji i** **Zadań związanych z działaniem Systemu e-Urząd w przypadkach niezwiązanych z jego Usterkami lub Awariami**

1. **Przedmiotem zamówienia** jest zapewnienie usługi Utrzymania technicznego Systemu e-Urząd,   
w skład którego wchodzą:

1. moduł EZD - Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją,
2. moduł EOP - Ewidencja Opłat i Płatności,
3. szyna procesów biznesowych (ESB),
4. portal e-Urzędu,

oraz realizacja Modyfikacji i Zadań związanych z działaniem Systemu e-Urząd w przypadkach niezwiązanych z jego Usterkami lub Awariami.

2. **Wszystkie techniczne warunki wymienione poniżej są parametrami minimalnymi.** Wykonawca może zaoferować warunki techniczne lepsze niż określone przez Zamawiającego.

**3.** Minimalne wymagania (bezwzględnie wymagane), dotyczące **prac do wykonania w zakresie usługi Utrzymania technicznego:**

3.1 Zadaniem Wykonawcy jest dokonywanie naprawy Systemu e-Urząd poprzez:

* 1. Naprawę wadliwej pracy zdiagnozowanej w modułach Systemu e-Urząd.
  2. Rekonfigurację wadliwych ustawień w modułach Systemu e-Urząd.
  3. Naprawę baz danych oraz zawartości baz danych (w tym m.in. usunięcie braku spójności i integralności danych, ochronę danych przed utratą).
  4. Inne działania konieczne do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Systemu e-Urząd, lub któregokolwiek z jego modułów, w tym wgrywanie dostępnych i niezbędnych aktualizacji/poprawek oprogramowania, sterowników, bibliotek itp. istotnych dla bezpieczeństwa i poprawnego funkcjonowania Systemu e-Urząd.
  5. Zapewnienie świadczenia Utrzymania technicznego zgodnie zapisami Umowy.

3.2 Zadaniem Wykonawcy jest uruchomienie pierwszego dnia po podpisaniu Umowy pojedynczego punktu przyjmowania zgłoszeń:

* 1. Wykonawca zapewni funkcjonowanie punktu przyjmowania zgłoszeń przez cały okres trwania Umowy oraz w ciągu trzech miesięcy od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, w celu zapewnienia bezawaryjnego i zgodnego z Umową działania wszystkich komponentów Systemu e-Urząd,
  2. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia wszystkich Awarii i Usterek zgłoszonych przez Zamawiającego lub Partnerów w okresie obowiązywania gwarancji, w tym tych zgłoszonych pod koniec jej obowiązywania, których termin usunięcia przypada już po okresie jej obowiązywania.
  3. Użytkownicy Systemu e-Urząd dokonują zgłoszenia Awarii lub Usterki poprzez wypełnienie formularza w Systemie zgłoszeniowym (dostęp poprzez stronę www), mailowo lubtelefonicznie.
  4. Zgłoszenia drogą elektroniczną (poprzez formularz www) muszą być przyjmowane przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę i muszą podlegać automatycznej rejestracji w Systemie zgłoszeniowym.
  5. Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia do Systemu zgłoszeniowego wszystkich zgłoszonych przez Partnera lub Zamawiającego Awarii lub Usterek zgłoszonych drogą telefoniczną wraz z wprowadzeniem danych zgłaszającego oraz szczegółowych informacji na temat zgłoszenia.
  6. Zgłoszenia Awarii lub Usterek składane poprzez infolinię będą rejestrowane ręcznie przez Wykonawcę w Systemie zgłoszeniowym niezwłocznie ale nie później niż w ciągu 1 Godziny Roboczej od otrzymania zgłoszenia Awarii lub Usterki.
  7. Do zgłoszenia drogą elektroniczną musi być możliwość dołączenia dowolnego dokumentu w postaci elektronicznej.
  8. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego informowania Zgłaszającego i Partnerów w Systemie Zgłoszeniowym o działaniach podjętych przez Wykonawcę w celu realizacji Zgłoszenia.
  9. Wykonawca potwierdza w Systemie zgłoszeniowym otrzymanie zgłoszenia Awarii lub Usterki najdalej w ciągu 1 Godziny Roboczej od momentu zgłoszenia.
  10. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia przyczyny zgłoszenia (dokonania Naprawy Awarii lub Usterki) w terminach określonych w Umowie.
  11. System zgłoszeniowy będzie pozwalał na informowanie Użytkowników o nadaniu/zmianie statusu zgłoszenia (poprzez e-mail).
  12. O usunięciu Awarii, Usterki, wady lub innej nieprawidłowości Wykonawca powiadomi Zamawiającego lub Partnera poprzez System zgłoszeniowy.
  13. System zgłoszeniowy będzie pozwalał na generowanie raportów dotyczących liczby zgłoszeń i zrealizowanych zleceń w podanym okresie czasu z podziałem na rodzaje i jednostki organizacyjne; kontrolę czasu obsługi zgłoszeń określonych typów na poszczególnych etapach.

**4.** Minimalnewymagania, dotyczące **realizacji Modyfikacji.**

* 1. Przygotowywanie propozycji modyfikacji Systemu e-Urząd na podstawie zgłoszeń od Użytkowników lub Zamawiającego.
  2. Zapewnienie realizacji Modyfikacji zgodnie z § 3. Umowy.

**5.** Minimalne wymagania, dotyczące **realizacji** **Zadań związanych z działaniem Systemu e-Urząd w przypadkach niezwiązanych z jego Usterkami lub Awariami.**

* 1. Przygotowywanie propozycji realizacji zlecenia na rzecz Partnerów lub Zamawiającego, na podstawie zlecenia od Zamawiającego.
  2. Uzgodnienie z Zamawiającym ostatecznej treści zlecenia.
  3. Realizacja Zadań związanych z działaniem Systemu e-Urząd w przypadkach niezwiązanych z jego Usterkami lub Awariami, w tym w zakresie instalacji i konfiguracji Systemu e-Urząd oraz dostaw sprzętu i licencji niezbędnych do prawidłowego działania Systemu.

Załączniki:

1. Podręcznik Użytkownika EZD,
2. Podręcznik Administratora EZD,
3. Dokumentacja Użytkownika Ewidencja Opłat i Płatności (EOP),
4. Dokumentacja Administratora Ewidencja Opłat i Płatności (EOP),
5. Instrukcja Techniczna ESB,
6. Instrukcja instalacji szyny na maszynie partnera (ESB),
7. Podręcznik Administratora ESB,
8. E-Urząd Podręcznik Użytkownika,
9. E-Urząd Podręcznik Administratora JST,
10. E-Urząd Podręcznik Administratora Centralnego,
11. Model usług,
12. Materiały dla integratorów,
13. Lista Partnerów,
14. Wprowadzone modyfikacje do EZD (stan na moment ogłoszenia postępowania przetargowego).