

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usług Serwisu Systemów Dziedzinowych oraz Modyfikacji Systemów Dziedzinowych.

Symbole CPV: :

72265000-0 Usługi konfiguracji oprogramowania,
72000000-5 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia,
72250000-2 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów,
72260000-5 Usługi w zakresie oprogramowania,
72267000-4 Usługi w zakresie serwisowania oprogramowania,
72227000-2 Usługi doradcze w zakresie integracji oprogramowania,
72310000-1 Usługi przetwarzania danych,
72312100-6 Usługi przygotowywania danych.

Termin wykonania zamówienia

Termin wykonania zamówienia: **od dnia podpisania umowy do dnia 31 grudnia 2021 r.**

Systemy Dziedzinowe stanowią dedykowany system komputerowy zbudowany **na platformie Cameleoo w oparciu o bazę danych PostgreSQL (wersja 9.3.5, 64bit) oraz technologię Groovy**. Podczas budowy systemu wykorzystano autorski system wbudowanych automatycznych algorytmów uzupełniania i nadpisywania baz danych oraz jednoczesnego wprowadzania zmian w samych systemach takich jak m.in.: tabele, skrypty, dodatkowe pola, formularze.

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usług Serwisu oraz Modyfikacji Systemów Dziedzinowych na podstawie indywidualnych zleceń Zamawiającego (na warunkach oraz do limitów kwot określonych przez Zamawiającego), w ramach zrealizowanego projektu „Rozwój elektronicznej administracji w samorządach województwa mazowieckiego wspomagającej niwelowanie dwudzielności potencjału województwa” (Projekt EA) w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego 2007-2013 (Priorytet II, działanie 2.2 „Rozwój e-usług”), wdrożonych w 297 lokalizacjach w Jednostkach Samorządu Terytorialnego, poprzez zdalne połączenie typu RDP, umożliwiające ich bezawaryjne działanie, obejmujących w szczególności:

1. usuwanie Awarii/usterek oraz naprawia skutków tych Awarii/Usterek,
2. wsparcie w rozwiązywaniu problemów zidentyfikowanych przez Zamawiającego, będących lub mogących być źródłem Awarii i Usterek,
3. dostarczanie Rozwiązań Tymczasowych (workaround) dla Awarii / Usterek, których nie uda się rozwiązać w terminie określonym w SLA,
4. udzielanie pisemnych oraz telefonicznych konsultacji zgłaszanych przez Zamawiającego, m.in. w sprawach związanych z bieżącym działaniem Systemów Dziedzinowych,
5. pomoc w odzyskiwaniu danych utraconych z powodu omyłkowych działań Zamawiającego,
6. przygotowanie nowych wersji, w szczególności aktualizacja stanów prawnych w poszczególnych Systemach Dziedzinowych oraz Modyfikacja, w tym rozwój systemu, wykonana na podstawie odrębnego zlecenia.

Jednocześnie Wykonawca:

1. zapewnia, że świadcząc usługi będące przedmiotem Umowy, zachowa w poufności wszelkie pozyskane informacje, które mogą w sposób świadomy lub nieświadomy zostać mu ujawnione,
2. gwarantuje, że personel dedykowany do wykonywania usług będących przedmiotem Umowy został poinformowany i zobowiązany do zachowania w poufności wszelkich informacji powiązanych z Zamawiającym, a uzyskanych w trakcie realizacji Umowy,

3. jako profesjonalny podmiot świadczący tego typu usługi zapewnia, że czynności wykonywane przez jego personel wykonywane będą z należytą starannością zapewniającą bezpieczeństwo danych, odtwarzalność Systemu w przypadku Awarii lub popełnienia błędu serwisowego,
4. zobowiązany będzie do bezwzględnego przestrzegania wszelkich obowiązujących u Zamawiającego i przekazanych do Wykonawcy zasad i procedur bezpieczeństwa, w szczególności udzielać odpowiedzi i wyjaśnień w przypadku przeprowadzania kontroli bezpieczeństwa,
5. w ramach wykonywania czynności serwisowych przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług wsparcia podczas wykonywania tych czynności.

Szczegółowe zasady realizacji umowy zostały opisane w projektowanych postanowieniach umowy stanowiących załącznik nr 3 do specyfikacji warunków zamówienia.

Załączniki:

1. Podręcznik Użytkownika systemu EN
2. Podręcznik Użytkownika systemu EA
3. Podręcznik Użytkownika systemu EZ
4. Podręcznik Użytkownika systemu PD
5. Podręcznik Administratora SD:
 - 1) Podręcznik administratora Jednostki Samorządu Terytorialnego
 - 2) Podręcznik Administratora Regionalnego
6. Procedura zgłaszania nieprawidłowości w działaniu SD - Zasady zgłaszania uwag do systemu zgłoszeniowego Redmine.
7. Wykaz Jednostek Samorządu Terytorialnego – Partnerów Zamawiającego