**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Świadczenie usługi opieki serwisowej i wsparcia technicznego
dla oprogramowania GIS Podlasia**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi opieki serwisowej i wsparcia technicznego dla poniższego oprogramowania GIS Podlasia będącego w posiadaniu Zamawiającego.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opieka serwisowa i wsparcie techniczne oprogramowania | **Liczba licencji** | Okres obowiązywania świadczenia opieki serwisowej i wsparcia technicznego  |
| GeoMedia Webmap Adventage ONE(serwer portal mapowego) | 1 | 12 miesięcy |
| Geospatial SDI (serwer usług danych przestrzennych) | 1 | 12 miesięcy |
| Erdas Apollo Advantage 4 Core(serwer usług danych przestrzennych) | 1 | 12 miesięcy |

Oprogramowanie stanowi podstawowe elementy systemu GIS Podlasia. Jest to system umożliwiający gromadzenie, zarządzanie i opracowywanie informacji przestrzennej oraz jej pozyskiwanie i udostępnianie innym aplikacjom oraz użytkownikom poprzez usługi sieciowe. GIS Podlasia dostarcza mapy oraz wizualizuje dane przestrzenne.

1. Okres świadczenia opieki serwisowej i wsparcia technicznego dla oprogramowania wskazanego pkt 1 wynosi 12 miesięcy.
2. Świadczenie usługi dla oprogramowania wyszczególnionego w pkt 1 jest niezbędne do realizacji zadań prowadzonych przez Departament Geodezji i Gospodarki Nieruchomościami w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Podlaskiego m. in. w zakresie zapewnienia poprawności serwowania usług sieciowych danych przestrzennych wchodzących w skład baz danych udostępnianych poprzez GIS Podlasia.
3. Przedmiot zamówienia obejmuje:
4. wykonanie uaktualnienia oprogramowania, o którym mowa w pkt 1 do wersji najnowszej, dostępnej na rynku w okresie obowiązywania świadczenia opieki serwisowej i wsparcia technicznego, z uwzględnieniem stabilności działania systemu GIS Podlasia. Usługa uaktualnienia oprogramowania umożliwia korzystanie z najnowszych wersji programów zawierających dodatkowe funkcje związane z rozszerzeniem funkcjonalności, usprawnieniami technicznymi Usługa obejmuje także dostosowanie struktur baz danych obsługiwanych przez oprogramowanie oraz ich konfigurację;
5. udzielenie gwarancji sprawnego działania oprogramowania, o którym mowa w pkt 1 we wskazanym w pkt 1 okresie obowiązywania świadczenia opieki serwisowej i wsparcia technicznego;
6. świadczenie wsparcia administratorom systemu GIS Podlasia poprzez zapewnienie stałego dostępu do pomocy technicznej oprogramowania, o którym mowa w pkt 1, we wskazanym w pkt 1 okresie obowiązywania świadczenia opieki serwisowej i wsparcia technicznego;
7. niezwłoczne powiadamianie Zamawiającego (w formie pisemnej lub drogą elektroniczną) o dostępnych najnowszych aktualizacjach i poprawkach do oprogramowania oraz do ich instalacji u Zamawiającego w terminie 10 dni od dnia dostępu/publikacji aktualizacji lub poprawek;
8. w przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego błędu krytycznego Wykonawca ma za zadanie w ciągu maksymalnie 3 godzin w dni robocze od momentu zgłoszenia podjąć reakcję i działania służące rozwiązaniu zgłoszonego problemu; Jako błąd krytyczny rozumie się: nieprawidłowe działanie Oprogramowania powodujące całkowity brak możliwości korzystania z Oprogramowania; Przez reakcję rozumie się kontakt ze strony przedstawiciela Wykonawcy i potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia. Przez działania rozumie się rozpoczęcie działań diagnostycznych służących rozwiązaniu zgłoszonego problemu przez Wykonawcę.
9. w przypadku wystąpienia błędów krytycznych Wykonawca ma za zadanie zlokalizować ich przyczynę i przywrócić działanie oprogramowania w terminie 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego.
10. w przypadku zajścia konieczności konfiguracji i dostosowania struktury baz danych po instalacji nowych wersji programów Wykonawca ma za zadanie uzgodnić pisemnie termin dostosowania i konfiguracji baz oraz wykonać rekonfigurację w ustalonym czasie;
11. przyjmowanie i obsługa wszelkich zgłoszeń od administratorów Zamawiającego dotyczących działania oprogramowania:

- za pomocą poczty elektronicznej – całodobowo, 24/7/365.

1. W ramach usługi Zamawiający będzie uprawniony do:
2. pobierania nowych wersji oprogramowania wymienionych w pkt. 1;
3. wsparcia technicznego w postaci bezpośrednich konsultacji ze specjalistami Wykonawcy w zakresie: odpowiedzi na pytania dotyczące instalacji, działania oprogramowania (funkcjonalności), interpretacji zapisów dokumentacji i usuwania defektów oprogramowania, wsparcia odnośnie konfiguracji i publikacji danych w tych oprogramowaniach;
4. wykonania operacji podnoszenia wersji Produktów w poszczególnych oprogramowaniach do nowej wersji z uwzględnieniem stabilności działania systemu;
5. wsparcia w rekonfiguracji oprogramowania oraz systemu zbudowanego w oparciu o te oprogramowanie oraz wykonywanie optymalizacji niezbędnych elementów systemu;
6. obsługi zgłoszeń Zamawiającego dotyczących sugestii rozwoju oprogramowania poprzez wskazywanie w nich oczekiwanych nowych funkcji oraz zmian technologicznych w przyszłych wersjach oprogramowania;
7. doradztwa w zakresie rozbudowy o nowe funkcjonalności systemu zbudowanego w oparciu te oprogramowanie.
8. Obowiązki Wykonawcy
9. Wykonawca musi zapewnić techniczną możliwość przyjęcia zgłoszenia usterki, awarii lub problemu dotyczącego oprogramowania przez całą dobę. Zgłaszanie usterki, awarii lub problemu może odbywać się za pomocą poczty elektronicznej, przy czym zgłoszenie musi zawierać w szczególności opis usterki, awarii lub problemu oraz w miarę możliwości okoliczności jej wystąpienia;
10. Czas reakcji, czyli przyjęcia zgłoszenia nie powinien być dłuższy niż 3 godziny i powinien być potwierdzony przez Wykonawcę poprzez wysłanie informacji zwrotnej na podany adres poczty elektronicznej;
11. Wykonawca zapewni pracownikom Zamawiającego możliwość konsultacji ze specjalistami Wykonawcy lub producenta oprogramowania w zakresie konfiguracji i funkcjonowania oprogramowania:
* telefonicznych w dni robocze w godz. 9:00-15:00,
* za pomocą poczty elektronicznej we wszystkie dni w godz. 8:00-20:00.
1. Wykonawca zobowiązuje się usunąć usterkę, awarię lub problem w działaniu oprogramowania w ciągu 3 dni roboczych od ich zgłoszenia, a w przypadku niemożności ich usunięcia Wykonawca zaproponuje wariant alternatywny rozwiązania problemu oraz zgłosi problem w systemie pomocy technicznej producenta oprogramowania.

Gdy zgłoszenia dokonano:

• w godzinach pomiędzy 15.30 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8:00 następnego dnia roboczego,

• w godzinach pomiędzy 0.00 a 8:00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8:00 danego dnia roboczego,

• w godzinach pomiędzy 8:00 a 15.30 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godzinie zgłoszenia w dniu jego zgłoszenia,

• w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8:00 najbliższego dnia roboczego.

1. W wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego czas naprawy lub wsparcia może zostać uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym i tym samym różnić się od czasów opisanych powyżej.
2. Wykonawca zobowiązuje się weryfikować i zapewniać prawidłowe działanie oprogramowania po dokonanych przez siebie naprawach i modyfikacjach;
3. Wykonawca zobowiązany jest po każdej interwencji przekazywać Zamawiającemu (na uzgodniony adres e-mail) potwierdzenie usunięcia zgłoszonej usterki, awarii lub problemu. Potwierdzenie musi zawierać w szczególności: opis usterki, awarii lub problemu, sposób jej usunięcia oraz datę usunięcia awarii;
4. W przypadkach, gdy instalacja aktualizacji oprogramowania powodować będzie zmiany w konfiguracji systemu GIS Podlasia Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym sporządzi dokumentację powykonawczą wprowadzonych zmian konfiguracyjnych;
5. Wykonawca obowiązany będzie prowadzić kwartalne statystyki i przekazywać raporty w zakresie udzielonego wparcia, jego formy i zakresu.
6. Po aktualizacji oprogramowania Wykonawca sporządzi dokumentację powykonawczą wprowadzonych zmian konfiguracyjnych.
7. Dla zaktualizowanego oprogramowania do nowej wersji Wykonawca dostarczy wykaz nowych funkcjonalności oprogramowania.
8. Świadczenie opieki serwisowej i wsparcia technicznego dla oprogramowania wskazanego w punkcie 1 może być wykonywane poprzez zdalny dostęp do oprogramowania Systemu GIS Podlasia lub poprzez pracę bezpośrednią. Prośba o dostęp zdalny lub bezpośredni do oprogramowania systemu GIS Podlasia będzie przekazywana upoważnionym pracownikom Zamawiającego pocztą elektroniczną z podaniem danych osoby, której ma być zapewniony dostęp, zakresu planowanych prac. Urządzenia, z których następuje połączenie zdalne muszą mieć zainstalowane oprogramowanie antywirusowe zaktualizowane zarówno pod względem wersji jak i bazy danych o zagrożeniach oraz muszą korzystać z szyfrowanego połączenia do serwerów GIS Podlasia.
9. Zamawiający umożliwi przedstawicielom Wykonawcy dostęp zdalny do infrastruktury teleinformatycznej, a w razie potrzeby także dostęp bezpośredni do pomieszczeń, w których znajduje się infrastruktura teleinformatyczna, w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi opieki serwisowej i wsparcia technicznego dla oprogramowania wskazanego w punkcie 1.