

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### Świadczenie usług Utrzymania technicznego Systemu e-Urząd, realizacja Modyfikacji i szkoleń dla Partnerów

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

- 1) moduł EZD - Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją,
- 2) moduł PLP - Przestrzennej Lokalizacji Pism i Spraw,
- 3) moduł EOP - Ewidencja Opłat i Płatności,
- 4) szyna procesów biznesowych (ESB),
- 5) portal [www.wrotamazowska.pl](http://www.wrotamazowska.pl),

oraz realizacja Modyfikacji i szkoleń dla Partnerów.

Świadczenie usług Utrzymania technicznego realizowane będzie poprzez zapewnienie punktu przyjmowania zgłoszeń Awarii lub Usterek (Help Desk) dla Użytkowników Systemu e-Urząd, przez okres obowiązywania umowy.

Opis funkcjonalności poszczególnych modułów wraz z instrukcją użytkownika, instrukcją administratora oraz wprowadzone modyfikacje, stanowią załączniki do SOPZ.

Prace w zakresie realizacji Modyfikacji i Szkoleń, realizowane będą przez Wykonawcę na podstawie Zleceń składanych przez Zamawiającego w łącznym maksymalnym wymiarze do 3 200 Roboczogodzin zgodnie § 1 wzoru ogólnych warunków umowy.

**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 Wykonawca będzie mieć za zadanie dokonywanie naprawy Systemu e-Urząd poprzez:

- a. Naprawę wadliwej pracy zdiagnozowanej w modułach Systemu e-Urząd.
- b. Rekonfigurację wadliwych ustawień w modułach Systemu e-Urząd.
- c. Naprawę baz danych oraz zawartości baz danych (w tym m.in. usunięcie braku spójności i integralności danych, ochronę danych przed utratą).
- d. Inne działania konieczne do wykonania dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Systemu e-Urząd w tym wgrywanie dostępnych i niezbędnych aktualizacji/poprawek oprogramowania, sterowników, itp. istotnych dla bezpieczeństwa i właściwego funkcjonowania Systemu e-Urząd.
- e. Zapewnienie świadczenia Utrzymania technicznego zgodnie zapisami Umowy.

3.2 Wykonawca będzie mieć za zadanie uruchomienie w ramach punktu Help Desk odpowiedniego systemu teleinformatycznego, dostępnego poprzez dedykowaną stronę www, gdzie:

- a. Wykonawca zapewni funkcjonowanie punktu Help Desk na okres trwania umowy.
- b. Użytkownicy Systemu e-Urząd dokonują zgłoszenia Awarii lub Usterki poprzez wypełnienie formularza www, wysłanie wiadomości e-mail z opisem zgłoszenia lub telefonicznie.
- c. Zgłoszenia drogą elektroniczną (formularz www i e-mail) muszą być przyjmowane przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę i muszą podlegać automatycznej rejestracji. Zgłoszenia składane poprzez infolinię będą rejestrowane ręcznie przez Wykonawcę.
- d. Do zgłoszenia drogą elektroniczną musi być możliwość dołączenie dowolnego dokumentu w postaci elektronicznej.
- e. Reakcja Help Desku na skutek otrzymania zgłoszenia powinna nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie określonym jako Czas Reakcji Serwisu.
- f. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia przyczyny zgłoszenia (dokonania naprawy) w terminach określonych w Umowie.
- g. System Help Desk będzie pozwalał na informowanie Użytkowników o statusie zgłoszenia (poprzez e-mail).
- h. System Help Desk będzie pozwalał na generowanie raportów dotyczących ilości 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. Minimalne wymagania, dotyczące realizacji Modyfikacji.**

- 4.1 Przygotowywanie propozycji modyfikacji Systemu e-Urząd na podstawie zgłoszeń od Użytkowników.
- 4.2 Zapewnienie realizacji Modyfikacji zgodnie z § 3. Umowy.

**5. Minimalne wymagania, dotyczące realizacji Szkoleń dla Partnerów.**

- 5.1 Przygotowywanie propozycji realizacji Szkoleń dla Partnerów na podstawie zlecenia od Zamawiającego.
- 5.2 W siedzibie Zamawiającego Wykonawca będzie mógł wykorzystać istniejącą infrastrukturę na potrzeby przeprowadzenia Szkolenia. Zamawiający dysponuje salą szkoleniową z 14-ma stanowiskami wyposażonymi w sprzęt komputerowy z połączeniem do Internetu. Sala szkoleniowa znajduje się w budynku przy ul. L. Mycielskiego 21 w Warszawie.
- 5.3 Zapewnienie realizacji Szkoleń dla Partnerów zgodnie z § 4. Umowy.

**Załączniki:**

- 1) Podręcznik Użytkownika EZD,
- 2) Podręcznik Administratora EZD,
- 3) Podręcznik Użytkownika PLP,
- 4) Podręcznik Administratora PLP,
- 5) Dokumentacja Użytkownika Ewidencja Opłat i Płatności (EOP),
- 6) Dokumentacja Administratora Ewidencja Opłat i Płatności (EOP),
- 7) Instrukcja Techniczna ESB,
- 8) Instrukcja instalacji szyny na maszynie partnera (ESB),
- 9) Podręcznik Administratora ESB,
- 10) E-Urząd Podręcznik Użytkownika,
- 11) E-Urząd Podręcznik Administratora JST,
- 12) E-Urząd Podręcznik Administratora Centralnego,
- 13) Lista Partnerów – na dzień ogłoszenia zamówienia Lista opiewa na 160 pozycji, jednak należy przyjąć, że może się ona zwiększyć do 250 pozycji. Lista Partnerów zostanie przekazana Wykonawcy po podpisaniu Umowy,
- 14) Wprowadzone modyfikacje do EZD (stan na 28.09.2020 r.).