

Załącznik nr 1
do Warunków przetargowych
po zmianach z dn. 21.09.2020 r.

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi serwisowej oraz wykonywanie zleconych prac rozwojowych systemu Integracji Mi dzysystemowej firmy M2M Team Sp. z o.o.
2. Moduł Integracji Mi dzysystemowej jest to oprogramowanie serwerowe składające się z bazy danych oraz zespołu WEB serwisów służących do pobierania i udostępniania danych pochodzących z oprogramowania IBS32 oraz danych pochodzących z systemów RCKiK Monitoring i eKrewPlus.
3. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie przedmiotu zamówienia:
 - 1) świadczenie usługi gotowość, wsparcia technicznego i bieżącego serwisu:
 - a) Uczestnik przetargu zobowiązany jest do przyjmowania zgłoszeń całościowo przez 7 dni w tygodniu, 365/366 dni w roku;
 - b) usuwanie awarii oprogramowania oraz błędów w danych powstałych, w szczególności ci, z winy Zamawiającego, na skutek wypadków losowych lub z innych przyczyn:
 - skuteczne usunięcie zgłoszonej awarii krytycznej nastąpi w terminie do **1 dnia kalendarzowego** od daty przesłania przez Zamawiającego pisemnego zgłoszenia;
 - czas reakcji na pozostałe zgłoszenia dotyczące awarii zwykłych (innych niż krytyczne) nie może przekroczyć **2 dni roboczych** od daty przesłania zgłoszenia, przy czym skuteczne usunięcie awarii zwykłych (innych niż krytyczne) nie może przekroczyć 7 dni kalendarzowych od daty przesłania zgłoszenia;
 - c) świadczenie usługi wsparcia technicznego polegającej m.in. na rozwiązywaniu problemów użytkowników związanych z korzystaniem z oprogramowania; usługa świadczona będzie w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 do 16:00;
 - d) wsparcie (prowadzenie konsultacji i wyjaśnianie przyczyn) przy analizie danych przetwarzanych przez serwis oraz pomoc w usuwaniu nieprawidłowości podczas bieżącej pracy oprogramowania; usługa świadczona będzie w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 do 16:00;
 - e) usuwanie awarii i błędów w bazie danych powstałych podczas eksploatacji systemu Integracji Mi dzysystemowej;
 - f) zapewnienie (wskazanie) Zamawiającemu dostępu do wbudowanych w system mechanizmów logowania błędów;
 - g) awaryjne odtwarzanie, na wniosek Zamawiającego, stanu oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego nośnikach;
 - h) dostawa i instalacja aktualizacji oprogramowania.
 - 2) wykonywanie zleconych prac rozwojowych:
 - a) na wniosek Zamawiającego przygotowana zostanie przez Uczestnika przetargu kalkulacja cenowa zmiany/dostosowania;
 - b) po zaakceptowaniu przez Zamawiającego kalkulacji cenowej, Uczestnik przetargu przystąpi do realizacji prac rozwojowych;
 - c) po każdej modyfikacji systemu Integracji Mi dzysystemowej Wykonawca niezwłocznie przekazuje Zamawiającemu aktualne kody źródłowe oraz dokumentację zawierającą protokoły potwierdzające zakres wykonanych prac związanych z danymi modyfikacjami. Protokoły powinny zawierać szczegółowy opis wprowadzonych zmian, opis obszaru zastosowania wprowadzonych zmian oraz potwierdzenie, że wprowadzona zmiana nie będzie miała negatywnego wpływu na stabilność działania systemu Integracji Mi dzysystemowej.
4. Zamówienie realizowane będzie przez okres 36 miesięcy od daty zawarcia umowy.