

Załącznik nr 1 do umowy

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**do postępowania na przedłużenie usługi asysty systemu paszportyzacji
fastGIS**

Przedłużenie usługi asysty systemu paszportyzacji FastGIS

Wymagania ogólne:

Asysta systemu paszportyzacji FastGIS w ramach niniejszego postępowania zostanie przedłużona na okres 4 lat, od dnia 23 lutego 2021 roku do dnia 23 lutego 2025 roku.

Wykonawca w ramach zamówienia udostępni Zamawiającemu system informatyczny przez Internet za pomocą, którego po zalogowaniu można zgłaszać awarie, błędy i usterki oraz śledzić postęp ich usuwania.

Wykonawca w ramach zamówienia zagwarantuje czas reakcji oraz czas usunięcia zgłoszonych problemów Systemu FastGis PST zgodnie z poniższymi wytycznymi

Klasyfikacja	Kryterium klasyfikacji	Czas reakcji	Czas naprawy
Awaria	System w sposób nagły przestał działać lub zachowuje się w sposób nagły błędnie, pokazuje błędne dane.	4 godziny robocze, w dni robocze w godz. 8-16	4 godziny robocze w dni robocze w godz. 8-16
Błąd	W systemie pojawia się nieprawidłowe działanie, niezgodne z założeniami, zakres błędu jest ograniczony.	4 godziny robocze, w dni robocze w godz. 8-16	7 dni roboczych, w dni robocze w godz. 8-16
Usterka	System działa w sposób niezgodny z założeniami.	4 godziny robocze, w dni robocze w godz. 8-16	35 dni roboczych, w dni robocze w godz. 8-16

Wykonawca po otrzymaniu zgłoszenia w terminie określonym jako czas reakcji, wykona analizę i zakwalifikuje zgłoszony problem do jednej z 3 kategorii (awaria, błąd, usterka) lub odrzuci problem jeżeli przyczyną jego wystąpienia nie jest sam system ale czynnik zewnętrzny, lub też jeżeli występująca funkcjonalność była zaprojektowana i zamierzona przez Wykonawcę lub też Wykonawca nie przewidział występowania oczekiwanej przez Zamawiającego funkcjonalności. Aby terminowe wykonanie analizy i klasyfikacji było możliwe oraz aby ułatwić Wykonawcy identyfikację przyczyny, okoliczności i skutków występowania oraz umożliwić efektywne usunięcie problemu, zamawiający w zgłoszeniu powinien jednoznacznie i precyzyjnie opisać okoliczności występowania problemów. Jeżeli reprodukcja problemu w środowisku Zamawiającego nie jest możliwa i nie da się jej potwierdzić, Wykonawca może odrzucić zgłoszenie.

Usługa asysty będzie świadczona przez 8 godzin dziennie w godzinach 8-16 w dni robocze. W celu umożliwienia usunięcia usterki, wykonania diagnostyki, pracownicy Wykonawcy będą mieli na czas wykonania diagnostyki i usuwania usterki dostęp zdalny do systemu i bazy danych ORACLE przez internet i VPN.

W ramach Usługi asysty Zamawiającemu będzie przysługiwać prawo do aktualizacji do najnowszej wersji oprogramowania FastGIS PST bez konieczności uiszczania osobnej opłaty za aktualizację. Dla każdej udostępnionej nowej wersji programu Wykonawca udostępni specyfikację zmian. Udostępnianych powinno być minimum 2 nowe wersje systemu rocznie. Nowe wersje posiadają nowe rozbudowane funkcjonalności lub technologie przydatne dla większości użytkowników.

Usługa asysty upoważni będzie Zamawiającego do uzyskiwania Pomocy Technicznej od Wykonawcy za pomocą poczty elektronicznej lub rozmowy telefonicznej. W ramach Pomocy Technicznej



**PROGRAM
REGIONALNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Zamawiający ma prawo zadawać pytania dotyczące funkcjonalności systemu, które wymagają wyjaśnienia, zgłaszać wątpliwości, usterki, błędy i awarie. Pomocą techniczną nie będą objęte zadania wymagające od Wykonawcy wykonania pracy wykraczającej ponad powyżej opisane działania, a w szczególności polegającej na programowaniu, tworzeniu lub zmiany kodu programu, wprowadzaniu danych, itp.



Łódzka Regionalna
Sieć Teleinformatyczna

