ZAŁĄCZNIK NR 1.1. DO SWZ

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**CZĘŚĆ 1**

Niniejszy opis będzie załącznikiem nr 1 do umowy na część 1 zamówienia.

**Warunki i zakres świadczenia usługi serwisowej i aktualizacyjnej**

1. **Zamawiający**: Gmina Miasto Częstochowa.
2. **Wykonawca:** Firma wybrana w drodze procedury zamówienia publicznego.
3. **Przedmiot zamówienia:**

**Świadczenie usługi serwisowej i aktualizacyjnej przy eksploatacji aplikacji wdrożonych w Urzędzie Miasta Częstochowy wchodzących w skład systemów MAGISTRAT i EUROBUDŻET, w zakresie modułów MAGISTRAT/Księgowość Analityczna Należności MICOMP\_KAN – moduły Ewidencja nieruchomości, Umowy i faktury, Przekształcenia oraz KAN\_Integracja EGiB w okresie od dnia podpisania umowy do dnia 31.12.2022 r , w zakresie pozostałych modułów wyszczególnionych w SOPZ pkt. 6.4 - w okresie od dnia podpisania umowy do 31.01.2023 r.**

1. **Słownik pojęć:**
2. **UMC – Urząd Miasta Częstochowy**, Zamawiający.
3. **Program komputerowy (system, aplikacja, oprogramowanie)** - system MAGISTRAT i  EUROBUDŻET wdrożony w UMC, obejmujący wszystkie podsystemy i moduły wymienione w punkcie 6.4.
4. **Dni robocze** – rozumie się dni pracy UMC, w godzinach od 7.30 do 15.30, z pominięciem dni ustawowo wolnych od pracy.
5. **Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie** – rozumie się czas mierzony od otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia, ustaloną drogą komunikacji np. poprzez wpisanie przez Zamawiającego do elektronicznego systemu zgłoszeń, do chwili podjęcia czynności naprawczych przez Wykonawcę.
6. **Aktualizacja -** rozumie się dostarczenie nowych wersji Oprogramowania.
7. **Poprawne działanie programu komputerowego –** rozumie się zgodność zachowań funkcji użytkowych Oprogramowania z ich opisem zawartym w dokumentacji użytkowej
8. **Błąd programu komputerowego –** rozumie się nie spowodowane przez Użytkownika powtarzalne działanie Oprogramowania w tym samym miejscu programu, prowadzące w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania.
9. **Błąd priorytetu „A” –** niemożność użytkowania całego systemu lub podsystemu uniemożliwiająca prawidłowe funkcjonowanie Oprogramowania, w tym w szczególności wykonywanie zadań nałożonych na Zamawiającego przez Ustawodawcę.
10. **Błąd priorytetu „B” –** powoduje nieprawidłowe działanie istotnych funkcji użytkowych Oprogramowania, eksploatacja całego systemu jest możliwa chociaż utrudniona.
11. **Błąd priorytetu „C” inaczej Usterka –** powoduje nieprawidłowe działanie mało istotnych funkcji użytkowych Oprogramowania.
12. **Elektroniczny system zgłoszeń –** udostępniony przez Wykonawcę system do rejestrowania wszystkich zgłoszeń Zamawiającego, pozwalający na pełne monitorowanie zgłoszeń przez obie strony.
13. **Zgłoszenie –** rozumie się zgłoszenie zapotrzebowania na rozwiązanie problemu – drogą elektroniczną poprzez elektroniczny system zgłoszeń. W przypadku braku dostępudo elektronicznego systemu zgłoszeń, formularz zgłoszenia problemu opisany w punkcie 7 zostanie przekazany za pośrednictwem e-mail.
14. **Formularz Zgłoszenia Problemu –** formularz do zgłaszania błędów przez Zamawiającego zawierający minimum pola określone w punkcie 7.
15. **Istotne funkcje użytkowe Programu Komputerowego –** działanie Oprogramowania zgodnie z założonym algorytmem, zapisywanie danych zgodnie z wprowadzonymi zapisami, zachowanie powiązań relacji pomiędzy danymi, dostęp do danych istniejących w systemie za pomocą tego Oprogramowania, w taki sposób, aby można było wykonywać operację na nich podane jako funkcjonalności.
16. **Zgodność z przepisami prawa: Realizowane przez Wykonawcę zadania w ramach zamówienia muszą być zgodne z obowiązującym prawem, a w szczególności:**
17. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych,
18. Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym,
19. Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym,
20. Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości,
21. Ustawa z dnia 13 listopada 2003 r. o dochodach jednostek samorządu terytorialnego,
22. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa,
23. Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami,
24. Ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego gruntów zabudowanych na cele mieszkaniowe w prawo własności tych gruntów,
25. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych,
26. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych),
27. Ustawa z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym,
28. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
29. **Zakres prac objętych zamówieniem.**
	1. **Rozwiązywanie problemów występujących podczas eksploatacji Oprogramowania.**
30. Niezwłoczne i skuteczne rozwiązywanie problemów i usuwanie błędów zgłaszanych przez Zamawiającego, uwzględniające ich klasyfikację oraz wyznaczone terminy zgodnie z poniższymi zapisami:
31. **Błąd priorytetu „A” -** Wykonawca zobowiązany jest do rozpoznania oraz naprawy błędu w czasie do 24 godzin od dokonania formalnego zgłoszenia. Wykonawca może wskazać metodę tymczasowego obejścia problemu zaakceptowaną przez Zamawiającego na czas nie dłuższy niż 3 dni od daty formalnego zgłoszenia – po tym okresie Wykonawca zobowiązany jest do całkowitego i prawidłowego usunięcia błędu.
32. **Błąd priorytetu „B”** - Wykonawca zobowiązany jest do rozpoznania oraz naprawy błędu w terminie 7 dni roboczych od dokonania formalnego zgłoszenia. Wykonawca może wskazać metodę tymczasowego obejścia problemu zaakceptowaną przez Zamawiającego na czas nie dłuższy niż 15 dni od daty formalnego zgłoszenia.

W przypadku, gdy formularz zgłoszenia błędu o priorytecie B zostanie przyjęty:

* + w godzinach 15.30 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego,
	+ w godzinach 0.00 a 8.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego,
	+ w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego.
1. **Błąd priorytetu „C” inaczej Usterka** - Wykonawca zobowiązuje się do naprawy usterki w następnej, aktualizowanej wersji programu komputerowego - nie później jednak niż 40 dni od daty formalnego zgłoszenia.
2. Zmiana kategorii błędu na niższą lub wyższą następuje na drodze uzgodnień przez Strony.
3. Jeśli treść zgłoszenia nie jest jasna i wymaga doprecyzowania przez Zamawiającego, Wykonawca po przyjęciu zgłoszenia zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić się o szczegółowe informacje celem doprecyzowania opisu problemu/informacji opisującej błąd, podanie informacji o otoczeniu/warunkach w jakich błąd wystąpił. Jeśli Wykonawca przed upływem czasu wyznaczonego na naprawę błędu nie wystosował zapytania/prośby o jego doprecyzowanie, uznaje się, że treść zgłoszenia jest wystarczająco sprecyzowana. W takim przypadku należy przyjąć, iż brak rozwiązania błędu nastąpił z winy Wykonawcy.
4. Ewentualne zastosowanie rozwiązania tymczasowego nie zwalnia Wykonawcy z konieczności finalnego rozwiązania błędu, stąd rozwiązanie tymczasowe nie powoduje zamknięcia zgłoszenia obejmującego dany błąd, a jedynie zmienia jego status na odpowiadający błędom w trakcie rozpatrywania.
5. Do kontaktu w sprawach zgłoszeń Zamawiający upoważni wybranych pracowników, których lista zostanie przekazana Wykonawcy po podpisaniu umowy.
6. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalne połączenie na stanowiska użytkowników w czasie godzin pracy i na serwer bazodanowy po uprzednim ustaleniu dostępu z Zamawiającym celem wykonywania prac serwisowych, przy czym:
7. udostępnienie może być wykonane jedynie dla konkretnego adresu IP, z którego Wykonawca będzie się łączyć, na niestandardowy, wysoki port i może być aktywne jedynie w okresie realizacji przedmiotu umowy;
8. przed rozpoczęciem zdalnych prac na systemach informatycznych Urzędu, pracownik Wykonawcy jest zobowiązany do pisemnego poinformowania o tym fakcie ASI systemu, w którym prace są planowane oraz uzyskać jego zgodę. Informacja ta powinna zawierać przewidywany czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia oraz cel i zakres prac;
9. każdorazowo po zakończeniu prac Wykonawca powinien przygotować raport zawierający opis operacji wykonanych na serwerach Urzędu i przekazać go ASI odpowiedzialnemu za dany system;
10. Wykonawca będzie stosował połączenia szyfrowane i zapewni ochronę powierzonych danych pozwalających na dostęp do systemu (loginy, hasła, klucze), oraz dochowa wszelkiej staranności, aby nie ułatwiać nieuprawnionym osobom dostępu do zasobów po stronie Zamawiającego.
	1. **Wsparcie merytoryczne dla administratorów systemu.**
	2. Wykonawca będzie świadczył usługi wsparcia merytorycznego w godzinach 7.30 – 16.00 w dni robocze.
	3. Usługi wsparcia będą świadczone przez Wykonawcę drogą telefoniczną, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz usługi zdalnego pulpitu, Zamawiający celem uzyskania wsparcia merytorycznego będzie kontaktował się poprzez wskazanych przedstawicieli.
	4. Konserwacja oprogramowania systemów MAGISTRAT i EUROBUDŻET na miejscu u Zamawiającego –1 raz do roku na wniosek Zamawiającego polegająca w szczególności na sprawdzeniu wersji i poprawności działania wyżej wymienionego oprogramowania, a także udzieleniu wsparcia Administratorowi systemu w zakresie utrzymania oprogramowania, w tym na przykład konfiguracji i parametryzacji systemów, sprawdzeniu spójności danych.
	5. **Rozwój oprogramowania, a w szczególności dostosowywanie go do zmieniających się przepisów prawa.**
	6. Wykonawca zobowiązuje się do dostosowania programu do zmienionych przepisów prawnych:
11. w przypadku zmian dotyczących sprawozdawczości Wykonawca zobowiązuje się do dostosowania programu do zmienionych przepisów prawnych w terminie 14 dni przed datą obowiązku wykonania sprawozdań zgodnie z nowymi przepisami,
12. w przypadkach zmian nie dotyczących sprawozdawczości Wykonawca zobowiązuje się do dostosowania programu do zmienionych przepisów prawnych w terminie do 5 dni przed datą wejścia tych przepisów w życie, pod warunkiem, że wejście przepisów w życie następuje na co najmniej 21 dni od daty ich publikacji we właściwym piśmie publikacyjnym,
13. w przypadku gdy nowe przepisy prawne wchodzą w życie ze wsteczną mocą obowiązującą lub w terminie krótszym niż 21 dni od ich ogłoszenia lub prace dostosowawcze wymagają dużego nakładu pracy lub Zamawiający wyrazi zainteresowanie wprowadzeniem zmian w terminie późniejszym niż data wejścia w życie nowych przepisów prawnych Strony ustalą odpowiedni termin dostosowania programu do nowych przepisów prawnych, uwzględniając zakres niezbędnych prac.
14. W każdym z w/w przypadków Zamawiający wskaże konieczność dokonania dostosowań oraz sformułuje założenia dostosowania programu w terminie ustalonym przez obie Strony i umożliwiającym Wykonawcy wprowadzenie zmian.
	1. Zamawiający uzyskuje prawo do otrzymywania wszelkich aktualizacji oprogramowania przygotowywanych przez Wykonawcę w ramach zwykłego rozwoju systemu,
	2. Wykonawca zobowiązany jest do przetestowania wszelkich aktualizacji, poprawek i nowych wersji Systemu przed ich udostępnieniem Zamawiającemu,
	3. Zamawiający może przeprowadzić dodatkowe sprawdzenia nowych wersji Systemu oraz poprawek na instancji testowej Systemu przed ich wdrożeniem na instancję produkcyjną. W gestii Wykonawcy leży umożliwienie Zamawiającemu przeprowadzenia tych testów.
	4. 1 wizyta konsultanta rocznie na życzenie i wniosek Zamawiającego – celem analizy poprawności działania systemów MAGISTRAT i EUROBUDŻET oraz oceny możliwości dostosowania ich do realizowanych procesów biznesowych.
	5. Wykonawca wraz z dostarczeniem nowszej wersji Systemu będzie przekazywał Zamawiającemu opis różnic w stosunku do poprzedniej wersji, z uwzględnieniem specyfiki i potrzeb Zamawiającego,
	6. Wykonawca będzie dostarczać Zamawiającemu w wersji elektronicznej zaktualizowaną dokumentację Systemu,
	7. W przypadku wystąpienia, przy wykonaniu przedmiotu umowy, niezgodności z załącznikiem do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Wykonawca zobowiązuje się usunąć wskazane przez Zamawiającego niezgodności.

6.4. **Wykaz systemów i modułów objętych asystą:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NAZWA PODSYSTEMU** | **NAZWA MODUŁU** | **ILOŚĆ LICENCJI** |
| EUROBUDŻET | Administrator EB | Licencja wystawiona na 350 użytkowników będących pracownikami Licencjobiorcy pracujących w lokalnej sieci Licencjobiorcy |
| Budżet Zadaniowy |
| Księga Główna |
| Sprawozdawczość |
| Rejestr Umów |
| Środki Trwałe |
| Kasa i Bank |
| Fakturowanie |
| Gospodarka Materiałowa |
| Gospodarka Nieruchomościami |
| Obsługa SIMP |
| EB JPK |
| ZSI STW |
| MAGISTRAT/Wymiar Należności Podatkowych i Ewidencja Innych Należności | Administrator Podsystemu Należności |
| Wymiar podatku rolnego, leśnego, od nieruchomości oraz łącznego zobowiązania pieniężnego dla os. fizycznych i prawnych |
| Ewidencja Innych Należności (użytkowanie wieczyste i inne opłaty)  |
| Wymiar podatku transportowego od os. fizycznych i prawnych wraz z modułem księgowym (archiwum) |
| Obsługa kodów wielowymiarowych |
| MAGISTRAT/Księgowość Analityczna Należności MiCOMP\_KAN | Księgowość Analityczna Należności |
| Kasa |
| Podatek transportowy |
| Koncesje alkoholowe |
| Ewidencja nieruchomości |
| Umowy i faktury |
| Przekształcenia |
| KAN\_Integracja\_EGiB |
| DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZA | Koncesje alkoholowe (archiwum) |
| EWIDENCJA LUDNOŚCI | Straż Miejska |
| Administrator Obywatel PESEL |
| EUROBUDŻET | EB JPK Centralny Rejestr VAT - CR\_VAT | licencja na 6 stanowisk |
| EB JPK Jednostkowy Rejestr VAT - JR\_VAT | Licencja dla 40 jednostek |
| EB JPK e-deklaracje VAT |  |
| EB JPK Moduł komunikacyjny pomiędzy CR\_VAT a JR\_VAT |
| EB Zestawienia (Moduł Analizy) | 6 licencji |

1. **Formularz zgłoszenia problemu.**

**FORMULARZ ZGŁOSZENIA PROBLEMU DO WYKONAWCY**

|  |  |
| --- | --- |
| **Zgłoszenie problemu`** | **Dane jednostki** |
| Nazwa jednostki\* |  |
| Osoba zgłaszająca\* |  |
| Telefon / E-mail\* |  |
| Data i godzina zgłoszenia |  |
| **Identyfikacja problemu** | **Szczegóły problemu** |
| Typ problemu\* | □ **Błąd priorytetu A - krytyczny**□ Błąd priorytetu B□ Usterka□ Błąd użytkownika / propozycja poprawy |
| Nazwa podsystemu\* |  |
| Nazwa aplikacji\* |  |
| Numer i nazwa okna\* |  |
| Wersja aplikacji\* | Wersja Bazy: |
| Wersja Aplikacji: |
| Wskaźnik powtarzalności błędu\* | □ występuje za każdym razem□ występuje dla określonego układu danych wejściowych / parametrów□ występuje czasami bez określonej przyczyny |
| Opis błędu / problemu\* |  |
| Komunikat z trybu developestate\* (w przypadku błędu bazy danych) |  |
| **Załączniki** | **Rodzaj załączników** |
| Załączniki | □ zrzut ekranu w postaci skompresowanej□ zeskanowany i skompresowany dokument wynikowy (wydruk)□ inne (jakie?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| pola zaznaczone \* są obligatoryjne do wypełnienia (niewypełnienie powyższych pól skutkuje nieprzyjęciem zgłoszenia) |

**Wypełnia Wykonawca**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identyfikacja problemu** | **Szczegóły problemu** |
| Data i godzina wpłynięcia |  |
| Typ problemu | □ **Błąd priorytetu A - krytyczny**□ Błąd priorytetu B□ Błąd priorytetu „C” inaczej Usterka□ Błąd użytkownika / propozycja poprawy |
| Nazwa/ kodidentyfikator problemu |  |
| Uwagi |  |
|  |  |

ZAŁĄCZNIK NR 1.2. DO SWZ

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**CZĘŚĆ 2**

Niniejszy opis będzie załącznikiem nr 1 do umowy na część 2 zamówienia.

**Warunki i zakres świadczenia usługi serwisowej i aktualizacyjnej**

1. **Zamawiający**: Gmina Miasto Częstochowa.
2. **Wykonawca: Firma wybrana w drodze procedury zamówienia publicznego.**
3. **Przedmiot zamówienia:**

Świadczenie usługi opieki serwisowej systemu Komax 2.0, Portalu Pracownika oraz Systemu Rejestracji Czasu Pracy (RCP).

1. W skład przedmiotu zamówienia wchodzi świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego opieki serwisowej systemu wspomagającego zarządzanie Komax 2.0, Portalu Pracownika oraz Systemu Rejestracji Czasu Pracy („Program Komputerowy”).
2. **Definicja pojęć**
3. **Specyfikacja oprogramowania –** opis funkcjonalności dostępny w formie elektronicznej, uruchamiany bezpośrednio w aplikacji na każdym formularzu lub udostępniony przez Wykonawcę instrukcja użytkowania w postaci pliku pdf. tzw. pomoc.
4. **Aktualna Wersja Aplikacji** – **Wspierana Wersja** Oprogramowania z zainstalowanym najnowszymi poprawkami lub aktualizacjami.
5. **Parametryzacja aplikacji** – ustawienie wartości poszczególnych parametrów ogólnych Oprogramowania niezbędnych do ich prawidłowego działania, a następnie ustawienie elementów indywidualnych **Zamawiającego** takich jak: plan kont, wydruki i algorytmy (składniki) płacowe, automaty kosztowe itp. Obejmuje również ustalenie przepływu informacji/dokumentów jaki obowiązywał będzie po wdrożeniu systemu, konwersję danych historycznych, przygotowywanie formatu wydruków, stworzenie interfejsów do systemów zewnętrznych oraz wykonanie dodatkowych prac wynikających z indywidualnych potrzeb **Zamawiającego.**
6. **Udostępnienie aktualizacji** – udostępnienie przez Wykonawcę na wskazanej stronie/serwerze do Wersji Wspieranej.
7. **Instalacja** – przeniesienie Oprogramowania z nośników na sprzęt **Zamawiającego.**
8. **Administrator aplikacji** - użytkownik oraz jego konto w aplikacji, który jest odpowiedzialny za nadzór pracy innych użytkowników. Ma on jako jedyny pełny dostęp do aplikacji, może dodawać i usuwać użytkowników oraz ich konta, przydzielać uprawnienia, a także dokonywać parametryzacji aplikacji i aktualizacji **Oprogramowania**
9. **Użytkownik** **Aplikacji** – pracownik **Zamawiającego** upoważniony do korzystania z Oprogramowania. W danym czasie może używać tylko jednego niepowtarzalnego identyfikatora, w zależności od definicji objętej licencją.
10. **Osoba Zgłaszająca – Użytkownik Aplikacji** uprawniony do zgłaszania Zgłoszeń w imieniu Zamawiającego.
11. **Serwis Zgłoszeń (SZ) –** mailowy lub telefoniczny punkt kontaktu dla **Klientów i Użytkowników Aplikacji** Wykonawcy a pracownikami Wykonawcy**. SZ** to zespół osób odpowiedzialny za:
12. przyjmowanie oraz rejestrację wszystkich zgłoszeń,
13. kwalifikację, zarządzanie i rozwiązywanie **Zgłoszeń**,
14. dostarczenie rozwiązania zastępczego lub docelowego w terminach określonych w punkcie **Czas Reakcji/Naprawy/ Poprawy.**
15. **Zgłoszenie –** każde zapytanie **Osoby Zgłaszającej** skierowane do Pracownika **SZ** drogą elektroniczną, e-mailem lub telefonicznie. Może zostać zakwalifikowane jako **Zapytanie, Incydent, Problem, Modyfikacja.**
16. Konsultacje (Zapytania) – merytoryczne wsparcie dla Użytkowników w zakresie bieżącej obsługi poprawnie działającego Oprogramowania opracowanego przez Wykonawcę.
17. Incydent – każde zdarzenie w Aplikacji, które nie jest częścią jej normalnego działania i może powodować lub powoduje nieprawidłowe działanie w Oprogramowaniu opracowanym przez Wykonawcę. Najczęściej jest to Błąd w aplikacji dla którego jest znane rozwiązanie zastępcze lub docelowe. Jego usunięcie wymaga najczęściej podjęcia działań programistycznych skutkujących zmianą w Oprogramowaniu.
18. Problem – wielokrotne wystąpienie Incydentu lub pojedynczego incydentu, dla którego nie jest znana przyczyna wystąpienia oraz nie ma gotowego rozwiązania. W celu jego usunięcia wymagane jest podjęcia działań analitycznych, programistycznych skutkiem czego może być zmiana w funkcjonalności Oprogramowania.
19. Modyfikacja - zgłoszenie opisujące proces występujący u Klienta nie wspierany w supportowanej wersji Oprogramowania. Opisana funkcjonalność może zostać zaimplementowana w przyszłych wersjach aplikacji jako zagadnienie dedykowane dla Klienta w terminie i na warunkach ustalanych indywidualnie.
20. **Wada –** nieprawidłowe działanie oprogramowania w stosunku do Specyfikacji Oprogramowania może mieć postać awarii, błędu lub usterki.
21. **Naprawa (Rozwiązanie zastępcze)** - sposób przywrócenia funkcjonalności aplikacji za pomocą tymczasowej poprawki, który pozwala ominąć jej niedziałający fragment. Nie eliminuje przyczyn występowania Incydentu lub Problemu, lecz eliminuje wywołane przez niego skutki. Rozwiązanie zastępcze może być obarczone niewielkim spadkiem ergonomii aplikacji.
22. **Poprawka Błędu (Rozwiązanie docelowe ) –** procedura lub zestaw procedur do modyfikacji struktury bazy danych lub zawartości bazy danych, a także zestaw formatek, raportów. Poprawka Błędu udostępniana jest w **Aktualizacji** lub w uzasadnionych przypadkach (głównie poprawki błędów krytycznych) przesyłana indywidualnie pocztą elektroniczną do **Zamawiającego.**
23. **Reklamacja –** żądanie **Zamawiającego** kierowane do Wykonawcy dotyczące nienależytej jakości realizacji zgłoszenia.
24. **Reakcja –** wszelkie działania lub kroki podjęte przez Pracowników Wykonawcy zmierzające do zweryfikowania, zidentyfikowania i rozwiązania poprawnie dokonanego i kompletnego **Zgłoszenia przez Zamawiającego**. W uzasadnionych przypadkach za reakcję będzie uznawana również **prośba Wykonawcy o udostępnienie zdalnego połączenie się z Klientem.**
25. **Godziny obsługi zgłoszeń w ramach Opieki Serwisowej oraz Opieki Powdrożeniowej –** świadczone są w dniach roboczych (domyślnie od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy ) w godzinach 8:00 - 16:00, przy czym dla **Zgłoszenia** zarejestrowanego, np.
26. w piątek o godzinie 16:20 czas reakcji zaczyna biec od godz. 8:00 w poniedziałek (przy założeniu że poniedziałek nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy). W przypadku, gdy zgłoszenie zostanie przesłane do Punktu zgłoszeń.;
27. w godzinach pomiędzy 16:00 a 00:00 dnia roboczego – traktowane jest jak zgłoszone o godz. 8:00 następnego dnia roboczego;
28. w godzinach pomiędzy 0:00 a 8:00 dnia roboczego – traktowane jest jak zgłoszone o godz. 8:00 danego dnia roboczego; w dniu innym, niż dzień roboczy – traktowane jest jak zgłoszone o godz. 8:00 następnego dnia roboczego.
29. **Czas reakcji -** czas od momentu przesłania **Zgłoszenia, (**wg wytycznych zawartych na **Formularzu zgłoszenia)** przez Zgłaszającego do chwili podjęcia przez pracowników Serwisu Zgłoszeń działań zmierzających do wyjaśnienia Zgłoszenia. Czas reakcji liczony jest w ramach Godziny Obsługi Zgłoszeń. Czas reakcji określony jest w punkcie Czas Reakcji/ Naprawy/ Poprawy.
30. **Czas Naprawy/ Poprawy –** jest to czas od przyjęcia kompletnego i poprawnego zgłoszenia przez Nabywcę, zakwalifikowanego przez pracownika Serwisu Zgłoszeń jako Incydent, Problem, do czasu dostarczenia do **Zamawiającego** Rozwiązania zastępczego lub docelowego. Czas dostarczenia poprawek zależny jest głównie od Priorytetu. Czas naprawy biegnie wg zasad opisanych w punkcie Godziny obsługi zgłoszeń. Czas Naprawy/ Poprawy określony jest w punkcie Czas Reakcji/ Naprawy/ Poprawy.
31. **Formularz Zgłoszenia (FZ) –** dokument elektroniczny lub papierowy, który zawiera wszystkie niezbędne informacje potrzebne do zweryfikowania zgłaszanego Incydentu na analogicznym środowisku informatycznym w siedzibie dostawcy Oprogramowania.
32. **Priorytet –** kolejność wg, której **Incydenty, Problemy** będą rozwiązane. Ustalany jest na podstawie ich ważności i wpływu na obsługę bieżących procesów zachodzących u Zamawiającego i wspieranych przez **Oprogramowanie.**
33. **Zdalny Dostęp –** udostępnienie uprawnionym pracownikom Wykonawcy dostępu do bazy danych (zasobów) **Zamawiającego** znajdującej się poza siecią lokalną Wykonawcy celem zweryfikowania ( rozwiązania ) zgłoszonego **Incydentu, Problemu.**
34. **Obsługa zgłoszeń**
35. Wszystkie zgłoszenia **Zamawiającego** są weryfikowane przez Pracowników SZ. Podczas weryfikacji każde zgłoszenie jest kwalifikowane do jednej z czterech kategorii (Zapytanie, Incydent, Problem, Modyfikacja).
36. W przypadku nie kompletności lub nie poprawności dokonanego przez **Zamawiającego** zgłoszenia, pracownicy SZ w celu prawidłowej kwalifikacji zgłoszenia wystąpią do **Zamawiającego** z żądaniem udzielenia dalszych informacji lub wyjaśnień problemu. Zamawiający zobowiązuje się współdziałać z Wykonawcą w celu kwalifikacji Zgłoszenia i niezwłocznie ustosunkowywać się do zapytań i problemów zgłaszanych przez Wykonawcę związanych z prawidłową i terminową weryfikacją Zgłoszenia. Zamawiający przyjmuje do wiadomości i godzi się, iż brak współdziałania z pracownikami SZ ze strony **Zamawiającego** na etapie weryfikacji Zgłoszenia lub nieudzielenie Wykonawcy żądanych informacji i wyjaśnień problemu przez Zamawiającego lub udzielanie Wykonawcy informacji i wyjaśnień niekompletnych lub uniemożliwiających kwalifikację Zgłoszenia jest traktowane jako wycofanie Zgłoszenia przez Zamawiającego i traktowanie go za niebyłe.
37. Zamawiający przyjmuje do wiadomości i godzi się, iż brak ścisłego i niezwłocznego współdziałania z pracownikami SZ ze strony **Zamawiającego** na etapie weryfikacji Zgłoszenia lub brak niezwłocznego udzielenia Wykonawcy żądanych informacji i wyjaśnień problemu przez **Zamawiającego** lub udzielanie Wykonawcy informacji i wyjaśnień niekompletnych lub uniemożliwiających kwalifikację Zgłoszenia powoduje odpowiednie przesunięcie terminów reakcji i wykonania dokonanego Zgłoszenia o czas opóźnienia w wykonaniu w/w obowiązków przez Zamawiającego.
38. W zależności od kwalifikacji zgłoszenie jest odsługiwane wg poniżej opisanych procesów.
39. **Konsultacje**

Zamawiający w okresie trwania umowy wymaga przeprowadzenia 4 bezpłatnych konsultacji jednodniowych w swojej siedzibie, celem m. in. analizy składników płacowych systemu oraz 16 godzin konsultacji zdalnych (telefonicznych lub z podłączeniem zdalnym). Termin konsultacji wyznacza Zamawiający w porozumieniu z Wykonawcą z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. Termin wizyt może być wyznaczony w dni robocze, w godzinach pracy Urzędu.

**Konsultacje (Zapytania)** - świadczone są naSupportowanej Wersji Oprogramowania na którą Zamawiający wykupił licencję i opiekę w dni robocze (od poniedziałku do piątku) z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8:00 do 16:00. Konsultacje wymagające dłuższej analizy zagadnienia powinny być zgłaszane mailem i będą weryfikowane jak Incydenty.

**Sposób zgłaszania zapytań**:

1. **Poczta elektroniczna** - 24 godz./ 7 dni w tygodniu.
2. **Telefon** – w dniach roboczych (domyślnie od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy ) w godzinach 8:00 -16:00.
3. **Incydenty / Problemy**

Zgłaszanie **Incydentów** jest realizowane z wykorzystaniem Formularza Zgłoszenia (FZ) przez użytkowników Zamawiającego mailem.

**Sposób zgłaszania Incydentów**:

1. **Poczta elektroniczna** - 24 godz./ 7 dni w tygodniu
2. W razie wystąpienia Incydentu Osoba Zgłaszająca dokonuje zgłoszenia z wykorzystaniem FZ.
3. Zamawiający zgłaszający Incydent, Problem zobowiązuje się posiadać Aktualną wersję aplikacji W przeciwnym razie weryfikacja zgłoszonych Incydentów może uzyskać niższy priorytet lub będzie odłożona do czasu zainstalowania aktualnej wersji oprogramowania. Nie dotyczy Incydentów, Problemów o priorytecie Awaria.
4. Przyjęcie Incydentu, problemu przez Pracownika SZ zostanie potwierdzone wysłaniem wiadomości zwrotnej na podany w FZ adres email.
5. Za Incydent, Problem nie są uważane uszkodzenia spowodowane przez wydarzenia losowe takie jak: powodzie, ogień, awarie zasilania, nadmierna temperatura, itd.
6. W przypadku kwalifikacji zgłoszenia jako **Incydent/ Problem** Pracownik **SZ** określa **Priorytet,** w zależności od wpływu na bieżącą obsługę procesów u **Zamawiającego.** Przy nadawaniu priorytetu brane są pod uwagę m.in. takie czynniki jak: wpływ Incydentu na procesy biznesowe oraz jego pilność w danej chwili.
7. ***Priorytet incydentu / problemu może zostać zakwalifikowany jako:***
8. **Awaria –** wada Aplikacji uniemożliwiający prawidłowe obsłużenie Krytycznych Procesów u **Zamawiającego** przy pomocy Oprogramowania, na które Zamawiający wykupił licencję, (np. nie można zatrudnić pracownika, nie można zaksięgować dokumentu, nie można naliczyć listy płac, nie można przesłać dokumentów rozliczeniowych do Płatnika).
9. **Błąd –** wada Aplikacji nie będąca Awarią uniemożliwiającą lub utrudniającą obsługę procesów **Zamawiającego** wspieranych przy pomocy Oprogramowania, nie powodująca przerwy w działaniu Oprogramowania w przedsiębiorstwie **Zamawiającego**.
10. **Usterka –** Wada Aplikacji nie będąca Awarią lub Błędem o minimalnym wpływie na działanie Oprogramowania, mogąca powodować pogorszenie funkcjonalności lub wydajności Aplikacji, która może mieć wpływ na jakość eksploatacji Aplikacji, ale nie uniemożliwiająca jego bieżącą eksploatację, np. literówka, uwagi dot. Ergonomii.

W przypadku gdy zgłoszenie **Zamawiającego** o Priorytecie Awaria nie będzie kompletne (nie będzie zawierało wszystkich informacji przewidzianych w Formularzu Zgłoszenia) Zamawiający zostanie o tym niezwłocznie poinformowany (w udokumentowane formie). Jeżeli Zamawiający nie uzupełni niezbędnych informacji zgłoszenie uzyska priorytet normalny.

1. ***Czasy reakcji / naprawy / poprawy***

W przypadku wystąpienia Incydentu SZ podejmie Czynności Serwisowe niezwłocznie, jednakże w czasie nie dłuższym niż określono poniżej (Maksymalny Czas Reakcji/Naprawy/Poprawy). Maksymalny Czas Reakcji/Naprawy/Poprawy jest zależny odpowiednio od priorytetu Incydentu, jak określono poniżej:

**Czasy Reakcji (R), Naprawy (N), Poprawy (P) w zależności od Priorytetu (maksymalne czasy):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Maksymalny czas** | **Awaria** | **Błąd** | **Usterka** |
| **R** | R: 4h (w formule 8hx5d) | R = 4h (w formule 8hx5d) | R = 4h (w formule 8hx5d) |
| **N** | N: 2 dni robocze (w formule 8hx5d) | N = 7 dni roboczych | Nie dotyczy |
| **P** | P=4 dni robocze | P=21 dni robocze | P=30 dni roboczych |

**R** – czas Reakcji Serwisowej – liczony od momentu zgłoszenia

**N** – czas Naprawy (Rozwiązanie zastępcze) – liczony od przyjęcia zgłoszenia

**P** – czas Przywrócenia pełnej sprawności systemu (Rozwiązanie docelowe) – liczony od przyjęcia zgłoszenia

**Formuła 8hx5d** – Serwis Zgłoszeń dostępny przez 5 dni w tygodniu, przez 8 godzin, godz. 8.00-16.00. Użytkownik rejestrując **Zgłoszenie** zobowiązany jest udostępnić uprawnionym pracownikom Wykonawcy informacje niezbędne do zweryfikowania i usunięcia Incydentów, Problemów (Błędów). Ponadto, w razie potrzeby, **Zamawiający** zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do Oprogramowania. Na czas wykonywania usług serwisowych upoważniony przedstawiciel Wykonawcy otrzyma od **Zamawiającego** uprawnienia administracyjne niezbędne do wykonania usług serwisowych.

SZ uprawniony jest do świadczenia usług tylko w zakresie oprogramowania „wspieranego”, co oznacza, że jakiekolwiek modyfikacje wykonywane przez **Zamawiającego** (Formularze, Raporty, funkcje, pakiety itd.) nie podlegają obsłudze SZ.

W uzasadnionych przypadkach rozwiązanie zgłoszonych incydentów, Problemów (błędów) może odbiegać o ustalonych powyżej terminów (Zamawiający zostanie niezwłocznie poinformowany o tym fakcie):

1. Jeżeli nastąpi opóźnienie ze strony **Zamawiającego** w udostępnieniu lub udzieleniu informacji niezbędnych do zdiagnozowania Incydentu, Problemu lub brak odpowiedniego współdziałania ze strony **Zamawiającego**, czas rozwiązania Incydentu, Problemu zostanie przedłużony o czas zaistniałego opóźnienia lub o czas braku odpowiedniego współdziałania.
2. Jeśli przy zgłoszeniach wymagających analizy na rzeczywistych danych **Zamawiającego** nastąpi brak Zdalnego Dostępu, to rozwiązanie Incydentu / Problemu może zostać odroczone do momentu udostępnienia Zdalnego Dostępu.
3. **Zamknięciezgłoszenia**

Po uzyskaniu odpowiedzi na Zapytanie lub po otrzymaniu rozwiązania w przypadku Incydentu/Problemu Zamawiający zobowiązany jest niezwłocznie poinformować w dowolnej formie Wykonawcę o pozytywnym zakończeniu testów zaproponowanego rozwiązania lub zgłosić w formie elektronicznej (pisemnej) Reklamację do sposobu realizacji danego zgłoszenia.

W przypadku braku uwag do wykonanej usługi w ciągu 5 dni roboczych od daty dostarczenia rozwiązania Wykonawca uznaje zgłoszenie za rozwiązane, a naprawę jako wykonaną i przyjętą bez zastrzeżeń. Następuje zamknięcie zgłoszenia.

1. **Obowiązki Wykonawcy i Zamawiającego**
2. **Wykonawca** zapewnia:
3. zdalną pomoc oraz doradztwo z zakresu rozwiązywania bieżących problemów związanych z użytkowaniem Programu Komputerowego (od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 – 16:00.
4. Instalację Programu Komputerowego oraz opracowywanie i wydawanie Zamawiającemu kolejnych aktualizacji Programu Komputerowego polegających na dostosowaniu Programu Komputerowego do zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz wprowadzaniu nowości funkcjonalnych i merytorycznych w Programie Komputerowym. Chodzi tu wyłącznie o aktualizacje Programu Komputerowego dokonywane przez Wykonawcę w ramach jej działalności podstawowej i na potrzeby ogółu użytkowników. Wszelkie zmiany Programu Komputerowego na indywidualne życzenie Zamawiającego są dokonywane na podstawie odrębnie zawartych umów. W przypadku jeżeli dostosowanie do zmian przepisów prawa będzie wiązało się z parametryzacją Programu Komputerowego na indywidualne potrzeby Zamawiającego, Wykonawca dostarczy wytyczne - instrukcje postępowania dla administratora Zamawiającego jakie czynności muszą zostać zrealizowane w Programie Komputerowym przez Zamawiającego, aby Program Komputerowy był dostosowany do zmian w przepisach prawa. Implementacja zmian przez Wykonawcę w Programie Komputerowym Zamawiającego może zostać zrealizowana na podstawie odrębnych zleceń na warunkach określonych w odrębnej umowie.
5. dostarczenie aktualizacji wynikającej z konieczności dostosowania Programu Komputerowego do zmiany obowiązujących przepisów prawa polskiego nie później niż w dniu wejścia w życie zmiany. W sytuacji gdy okres od ogłoszenie do wejścia ustawy (vacatio legis) danego przepisu jest zbyt krótki aby dostosować Program Komputerowy do zmian prawnych Wykonawca dostarczy aktualizację niezwłocznie, jednak niepóźnej niż 21 dni kalendarzowych od daty wejścia ustawy w życie.
6. W przypadku wystąpienia, przy wykonaniu przedmiotu umowy, niezgodności z załącznikiem do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Wykonawca zobowiązuje się usunąć wskazane przez Zamawiającego niezgodności
7. konsultowanie propozycji Zamawiającego w zakresie planów rozwojowych Programu Komputerowego.
8. wykonywane w ramach niniejszej umowy prace (kolejne aktualizacje, modyfikacje, poprawki) nie mogą obniżać dotychczasowej funkcjonalności Programu Komputerowego.
9. **Zamawiający zobowiązany jest do:**
10. wyznaczenia osoby do pełnienia funkcji administratora Programu Komputerowego, która została przeszkolona przez Wykonawcę.
11. wyznaczenia osoby do pełnienia funkcji administratora bazy danych MS SQL. Osoba ta powinna wykazać się znajomością bazy danych MS SQL oraz znajomością Programu Komputerowego w zakresie umożliwiającym optymalną konfigurację bazy danych dla potrzeb Programu Komputerowego.
12. zorganizowania bezpośredniego, zdalnego dostępu do bazy danych. Dostęp ten będzie nadany na życzenie Wykonawcy w awaryjnych sytuacjach na zasadach określonych w Polityce Bezpieczeństwa Zamawiającego. Wykonawca gwarantuje zachowanie tajności danych.
13. posiadania na serwerze takiej ilości pamięci dyskowej, aby były możliwe do utrzymania dwa konta z danymi: konto walidacyjne do ćwiczeń i sprawdzania poprawności działania Programu Komputerowego w środowisku **Zamawiającego** (kopia produkcyjna Programu Komputerowego) oraz konto produkcyjne, na którym odbywa się eksploatacja Programu Komputerowego.
14. posiadania na wybranych stacjach roboczych takiej ilości pamięci dyskowej, aby były możliwe do utrzymania dwa katalogi z formatkami: formatki walidacyjne i formatki produkcyjne.
15. zapewnienia dostępności administratora Programu Komputerowego oraz administratora bazy danych MS SQL przez cały czas pracy konsultanta Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego.

ZAŁĄCZNIK NR 1.3. DO SWZ

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**CZĘŚĆ 3**

Niniejszy opis będzie załącznikiem nr 1 do umowy na część 3 zamówienia.

**Warunki i zakres świadczenia usługi serwisowej i aktualizacyjnej**

1. **Zamawiający**: Gmina Miasto Częstochowa.
2. **Wykonawca**: Firma wybrana w drodze procedury zamówienia publicznego.
3. **Przedmiot zamówienia**:

**Świadczenie usług związanych z serwisem programu komputerowego - asysty technicznej i serwisowania systemu PlanB – Planowanie, Prognozowanie i Realizacja Budżetu oraz systemu CESARZ Sprawozdawczość budżetowa wdrożonych w Urzędzie Miasta Częstochowy w okresie od dnia podpisania umowy do 31.01.2023 r.**

1. **Słownik pojęć:**
2. **UMC -** Urząd Miasta Częstochowy, Zamawiający.
3. **Program komputerowy (system, aplikacja, oprogramowanie)** – aplikacje PlanB - Planowanie, Prognozowanie i Realizacja Budżetu oraz CESARZ Sprawozdawczość budżetowa.
4. **Dni robocze** – rozumie się dni pracy UMC, w godzinach od 7.30 do 15.30, z pominięciem dni ustawowo wolnych od pracy.
5. **Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie** - rozumie się czas mierzony od otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia do chwili podjęcia czynności naprawczych przez Wykonawcę.
6. **Aktualizacja -** rozumie się dostarczenie nowych wersji programu komputerowego.
7. **Poprawne działanie programu komputerowego -** rozumie się zgodność zachowań funkcji użytkowych programu z ich opisem zawartym w dokumentacji użytkowej.
8. **Błąd programu komputerowego -** rozumie się brak poprawnego działania programu komputerowego.
9. **Błąd priorytetu „A” -** uniemożliwia eksploatację programu komputerowego.
10. **Błąd priorytetu „B” -** powoduje nieprawidłowe działanie istotnych funkcji użytkowych programu komputerowego, nie mających bezpośredniego wpływu na jego działanie.
11. **Błąd priorytetu „C” -** powoduje nieprawidłowe działanie mało istotnych funkcji.
12. **Zgłoszenie -** rozumie się pisemne zgłoszenie drogą elektroniczną zapotrzebowania na rozwiązanie problemu.
13. **Zgodność z przepisami prawa.** Realizowane przez Wykonawcę zadania w ramach zamówienia muszą być zgodne z obowiązującym prawem, w szczególności:
14. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych,
15. Ustawa z dnia 13 listopada 2003 r. o dochodach jednostek samorządu terytorialnego,
16. Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym,
17. Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym,
18. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
19. **Zakres prac objętych zamówieniem**
	1. **Zapewnienie dostępności oraz ciągłości działania aplikacji PlanB – Planowanie, Prognozowanie i  Realizacja Budżetu dla 93 stanowisk aktywnych oraz 17 stanowisk współdzielonych, a także systemu CESARZ Sprawozdawczość budżetowa w pełnym zakresie oraz zapewnienie wymiany danych z jednostkami podległymi w zakresie planów i zmian w planie, wykonania oraz sprawozdań budżetowych.**
		1. Udostępnienie serwera aplikacji CESARZ pod adresem: https://umczestochowa-cesarz.doskomp.pl z pełnym prawem do jej użytkowania w zakresie obsługi sprawozdań budżetowych, zarządzania użytkownikami i jednostkami podległymi oraz wymiany danych z innymi systemami w formacie BeSTii. Umożliwienie kontroli planu finansowego w jednostkach podległych pomiędzy systemem CESARZ a systemem PlanB.
	2. Utrzymanie w trakcie okresu wykorzystywania systemu infrastruktury serwerowej obsługującej oprogramowanie:
* udostępnienie serwerów WWW,
* udostępnienie serwerów baz danych,
* podłączenie serwerów do Internetu za pomocą łączy teleinformatycznych zapewniających sprawne funkcjonowanie rozwiązania,
* zabezpieczenie dostępu do serwerów systemem zapór ogniowych (Firewall),
* zabezpieczenie dostępu do systemu za pomocą połączeń szyfrowanych,
* autentykację (uwierzytelnianie) serwerów za pomocą certyfikatów, zabezpieczenie przed dostępem do serwerów osób nieupoważnionych,
	1. Instalacja nowych wersji aplikacji w części serwerowej,
	2. Codzienne wykonywanie kopii zapasowej bazy danych i przechowywanie jej przez okres minimum 6 dni, przy czym pełna kopia bezpieczeństwa musi być wykonywana nie rzadziej niż 1 raz w tygodniu,
	3. udostępnianie na żądanie Zamawiającego, za pośrednictwem bezpiecznego, szyfrowanego kanału transmisji, nie częściej niż 1 raz na miesiąc, ostatniej pełnej kopii bezpieczeństwa bazy danych,
	4. Regularny nadzór nad funkcjonowaniem serwera,
	5. Konserwacja oprogramowania serwera, w tym bieżące aktualizacje oprogramowania,
	6. Odtwarzanie kopii zapasowych baz danych:
* pierwsze odtworzenie bazy danych z kopii zapasowej z winy Zamawiającego i na wniosek Zamawiającego jest bezpłatne,
* koszt każdego kolejnego odtworzenia bazy danych z kopii zapasowej z winy Zamawiającego nie może być większy niż 500 zł netto,
* opracowanie i przekazanie Zamawiającemu opisu środowiska bazodanowego potrzebnego do odtworzenia kopii bezpieczeństwa bazy danych na lokalnych zasobach Zamawiającego,
	1. Konserwacja i zarządzanie serwerem bazy danych,
	2. W przypadku przerw w działaniu systemu wynikających z potrzeby wykonania czynności konserwacyjnych:
* Wykonawca musi z co najmniej 48 godzinnym wyprzedzeniem poinformować wszystkich użytkowników o planowanej przerwie odpowiednim komunikatem pojawiającym się przy próbie logowania do systemu,
* przerwa niedostępności systemu nie może być dłuższa niż 4 godziny,
* w miesiącu dopuszczalne są maksymalnie 2 ww. przerwy,
	1. W razie konieczności zmiany adresu udostępnienia serwera aplikacji Wykonawca ma obowiązek poinformowania Zamawiającego o nowym adresie dwa tygodnie wcześniej w formie pisemnej,
	2. Po zakończeniu okresu obowiązywania umowy, jeśli nie zostanie zawarta nowa umowa na kolejny okres, Wykonawca ma obowiązek udostępnienia danych na wskazanym przez Zamawiającego nośniku danych i protokolarnego przekazania Zamawiającemu, a następnie usunięcia danych z serwerów w sposób uniemożliwiający ich ponowne odzyskanie. Usunięcie danych może nastąpić po potwierdzeniu przez Zamawiającego poprawnego odczytania przekazanych danych.
	3. Niezwłoczne i skuteczne rozwiązywanie problemów i usuwanie błędów zgłaszanych przez Zamawiającego, uwzględniające ich klasyfikację oraz wyznaczone terminy zgodnie z poniższymi zapisami:
1. **Błąd priorytetu „A”** Wykonawca zobowiązany jest do rozpoznania oraz naprawy błędu w czasie do 24 godzin od dokonania formalnego zgłoszenia. Wykonawca może wskazać metodę tymczasowego obejścia problemu zaakceptowaną przez Zamawiającego na czas nie dłuższy niż 3 dni od daty formalnego zgłoszenia.
2. **Błąd priorytetu „B”** Pracownicy Wykonawcy pracować będą do czasu jego zlokalizowania i naprawy jednak nie może to być czas dłuższy niż 5 dni. Wykonawca może wskazać metodę tymczasowego obejścia problemu zaakceptowaną przez Zamawiającego na czas nie dłuższy niż 10 dni od daty formalnego zgłoszenia
3. **Błąd priorytetu „C”** Wykonawca zobowiązuje się do naprawy błędu w następnej, aktualizowanej wersji programu komputerowego - nie później jednak niż 25 dni od daty formalnego zgłoszenia. W uzasadnionych przypadkach Wykonawca, po uzyskaniu pisemnej zgody od Zamawiającego, może przedłużyć te terminy.
4. Zmiana kategorii błędu na niższą lub wyższą następuje na drodze uzgodnień przez Strony,
5. Jeśli treść zgłoszenia nie jest jasna i wymaga doprecyzowania przez Zamawiającego, Wykonawca po przyjęciu zgłoszenia zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić się o szczegółowe informacje celem doprecyzowania opisu problemu/informacji opisującej błąd, podanie informacji o otoczeniu/warunkach w jakich błąd wystąpił. Termin naprawy jest zawieszony od chwili zgłoszenia zapytania przez wykonawcę do czasu doprecyzowania go przez Zamawiającego. Jeśli Wykonawca przed upływem czasu wyznaczonego na naprawę błędu nie wystosował zapytania/prośby o jego doprecyzowanie, uznaje się, że treść zgłoszenia jest wystarczająco sprecyzowana. W takim przypadku należy przyjąć, iż brak rozwiązania błędu nastąpił z winy Wykonawcy,
6. Ewentualne zastosowanie rozwiązania tymczasowego nie zwalnia Wykonawcy z konieczności finalnego rozwiązania błędu, stąd rozwiązanie tymczasowe nie powoduje zamknięcia zgłoszenia obejmującego dany błąd, a jedynie zmienia jego status na odpowiadający błędom w trakcie rozpatrywania,
7. Do kontaktu w sprawach zgłoszeń Zamawiający upoważni wybranych pracowników, których lista zostanie przekazana Wykonawcy po podpisaniu umowy,
8. W przypadku zmian sprzętowych lub systemowych Wykonawca dokona re-instalacji oprogramowania i baz danych,
9. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalne połączenie na stanowiska użytkowników w czasie godzin pracy i na serwer bazodanowy po uprzednim ustaleniu dostępu z Zamawiającym celem wykonywania prac serwisowych, przy czym:
* udostępnienie może być wykonane jedynie dla konkretnego adresu IP, z którego Wykonawca się będzie łączyć, na niestandardowy, wysoki port i może być aktywne jedynie w okresie realizacji przedmiotu umowy,
* przed rozpoczęciem zdalnych prac na systemach informatycznych Urzędu, pracownik Wykonawcy jest zobowiązany do pisemnego poinformowania o tym fakcie ASI systemu, w którym prace są planowane oraz uzyskać jego zgodę. Informacja ta powinna zawierać przewidywany czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia oraz cel i zakres prac;
* przed rozpoczęciem zdalnych prac na systemach informatycznych Urzędu, pracownik Wykonawcy jest zobowiązany do pisemnego poinformowania o tym fakcie ASI systemu, w którym prace są planowane oraz uzyskać jego zgodę. Informacja ta powinna zawierać przewidywany czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia oraz cel i zakres prac;
* każdorazowo po zakończeniu prac Wykonawca powinien przygotować raport zawierający opis operacji wykonanych na serwerach Urzędu i przekazać go ASI odpowiedzialnemu za dany system;
* Wykonawca będzie stosował połączenia szyfrowane i zapewni ochronę powierzonych danych pozwalających na dostęp do systemu (loginy, hasła, klucze), oraz dochowa wszelkiej staranności, aby nie ułatwiać nieuprawnionym osobom dostępu do zasobów po stronie Zamawiającego.
	1. Wsparcie merytoryczne dla administratorów systemu.
1. Wykonawca będzie świadczył usługi wsparcia merytorycznego w godzinach 8.00 – 16.00 w dni robocze,
2. Usługi wsparcia będą świadczone przez Wykonawcę drogą telefoniczną, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz usług zdalnego pulpitu po uprzednim ustaleniu z Administratorem systemu,
3. Zamawiający celem uzyskania wsparcia merytorycznego będzie kontaktował się poprzez wskazanych przedstawicieli,
4. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania Zamawiającemu bieżących informacji na temat nowych rozwiązań technologicznych zastosowanych w oprogramowaniu,
5. Wykonawca na wniosek Zamawiającego przeprowadzi 2 razy do roku szkolenia z programu PlanB dla wskazanych przez Zamawiającego użytkowników i administratorów systemu (8 użytkowników, 2 administratorów). Lista osób oraz terminy szkoleń zostaną ustalone wspólnie przez Strony,
6. Konserwacja oprogramowania na miejscu u Zamawiającego – 1 raz do roku na życzenie i wniosek Zamawiającego polegająca w szczególności na sprawdzeniu wersji i poprawności działania programu PlanB, a także udzieleniu wsparcia Administratorowi systemu w zakresie utrzymania oprogramowania, w tym na przykład konfiguracji i parametryzacji systemów, sprawdzeniu spójności danych.
	1. Rozwój oprogramowania, a w szczególności dostosowywanie go do zmieniających się przepisów prawa.
7. Wykonawca zobowiązuje się do dostosowania programu do zmienionych przepisów prawnych w terminie najpóźniej 7 dni przed datą wejścia w życie stosownych przepisów, pod warunkiem, że wejście przepisów w życie nastąpiło na co najmniej 21 dni od daty ich publikacji,
8. W przypadku gdy nowe przepisy prawne wchodzą w życie z wsteczną mocą obowiązującą lub w terminie krótszym niż 21 dni od ich ogłoszenia Strony ustalą odpowiedni termin dostosowania programu do nowych przepisów prawnych, uwzględniając zakres niezbędnych prac,
9. Zamawiający uzyskuje prawo do otrzymywania wszelkich aktualizacji oprogramowania przygotowywanych przez Wykonawcę w ramach zwykłego rozwoju systemu, niewykraczających poza zakres funkcjonalny określony w umowie,
10. Wykonawca zobowiązany jest do przetestowania wszelkich aktualizacji, poprawek i nowych wersji Systemu przed ich udostępnieniem Zamawiającemu,
11. Zamawiający może przeprowadzić dodatkowe sprawdzenia nowych wersji Systemu oraz poprawek na instancji testowej Systemu przed ich wdrożeniem na instancję produkcyjną. W gestii Wykonawcy leży umożliwienie Zamawiającemu przeprowadzenia tych testów,
12. Wykonawca wraz z dostarczeniem nowszej wersji Systemu będzie przekazywał Zamawiającemu opis różnic w stosunku do poprzedniej wersji, z uwzględnieniem specyfiki i potrzeb Zamawiającego,
13. Wykonawca będzie dostarczać Zamawiającemu w wersji elektronicznej zaktualizowaną dokumentację Systemu,
14. W przypadku wystąpienia, przy wykonaniu przedmiotu umowy, niezgodności z załącznikiem do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Wykonawca zobowiązuje się usunąć wskazane przez Zamawiającego niezgodności.
15. **Formularz zgłoszenia problemu.**

**FORMULARZ ZGŁOSZENIA PROBLEMU DO WYKONAWCY**

|  |  |
| --- | --- |
| **Zgłoszenie problemu** | **Dane jednostki** |
| Nazwa jednostki\* |  |
| Osoba zgłaszająca\* |  |
| Telefon / E-mail\* |  |
| Data i godzina zgłoszenia |  |
| **Identyfikacja problemu** | **Szczegóły problemu** |
| Typ problemu\* | □ **Błąd priorytetu A - krytyczny**□ Błąd priorytetu B□ Błąd priorytetu „C”□ Błąd użytkownika / propozycja poprawy |
| Nazwa aplikacji\* |  |
| Numer i nazwa okna\* |  |
| Wersja aplikacji\* | Wersja Bazy: |
| Wersja Aplikacji: |
| Wskaźnik powtarzalności błędu\* | □ występuje za każdym razem□ występuje dla określonego układu danych wejściowych / parametrów□ występuje czasami bez określonej przyczyny |
| Opis błędu / problemu\* |  |
| Komunikat z trybu developestate\* (w przypadku błędu bazy danych) |  |
| **Załączniki** | **Rodzaj załączników** |
| Załączniki | □ zrzut ekranu w postaci skompresowanej□ zeskanowany i skompresowany dokument wynikowy (wydruk)□ inne (jakie?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| pola zaznaczone \* są obligatoryjne do wypełnienia (niewypełnienie powyższych pól skutkuje nieprzyjęciem zgłoszenia) |

**Wypełnia Wykonawca:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identyfikacja problemu** | **Szczegóły problemu** |
| Data i godzina wpłynięcia |  |
| Typ problemu | □ **Błąd priorytetu A - krytyczny**□ Błąd priorytetu B□ Błąd priorytetu „C”□ Błąd użytkownika / propozycja poprawy |
| Nazwa/ kodidentyfikator problemu |  |
| Uwagi |  |

ZAŁĄCZNIK NR 1.4. DO SWZ

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**CZĘŚĆ 4**

Niniejszy opis będzie załącznikiem nr 1 do umowy na część 4 zamówienia.

**Warunki i zakres świadczenia usługi serwisowej i aktualizacyjnej**

1. **Zamawiający:** Gmina Miasto Częstochowa.
2. **Wykonawca:** Firma wybrana w drodze procedury zamówienia publicznego.
3. **Przedmiot zamówienia:**

**Świadczenie usługi serwisowej i aktualizacyjnej przy eksploatacji systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentami – EDICTA wdrożonego w Urzędzie Miasta Częstochowy w okresie od dnia podpisania do 31.12.2022 r.**

1. **Słownik pojęć:**
2. **UMC – Urząd Miasta Częstochowy**, Zamawiający.
3. **Program komputerowy (system, aplikacja, oprogramowanie)** - system Elektronicznego Zarządzania Dokumentami .
4. **Dni robocze** – rozumie się dni pracy UMC, w godzinach od 7.30 do 15.30, z pominięciem dni ustawowo wolnych od pracy.
5. **Obejście -** tymczasowe rozwiązanie zaproponowane przez Wykonawcę, pozwalające Zamawiającemu na eksploatację Oprogramowania (danej jego funkcjonalności) lub osiągnięcie zamierzonego skutku w inny sposób niż opisany w dokumentacji Oprogramowania, do czasu definitywnego usunięcia Awarii/Usterki.
6. **Roboczogodzina -** Godzina (60 minut) przypadająca w godzinach od 7.30 do 15:30 w Dni robocze.
7. **Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie** – rozumie się czas mierzony od otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia, poprzez wpisanie przez Zamawiającego do Elektronicznego systemu zgłoszeń, do chwili podjęcia czynności naprawczych przez Wykonawcę.
8. **Aktualizacja -** rozumie się dostarczenie nowych wersji Oprogramowania.
9. **Poprawne działanie programu komputerowego –** rozumie się zgodność zachowań funkcji użytkowych Oprogramowania z ich opisem zawartym w dokumentacji użytkowej
10. **Błąd programu komputerowego –** rozumie się nie spowodowane przez Użytkownika powtarzalne działanie Oprogramowania w tym samym miejscu programu, prowadzące w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania.
11. **Awaria -** oznacza niezgodne z dokumentacją działanie Oprogramowania całkowicie uniemożliwiające wszystkim użytkownikom korzystanie z Oprogramowania lub skutkujące całkowitym zatrzymaniem jego działania lub też jego zamknięciem. Awariami nie są zaburzenia w działaniu Oprogramowania, wynikające z błędów czy wad infrastruktury sprzętowo-programowej Zamawiającego
12. **Usterka** – oznacza niezgodne z dokumentacją działanie Oprogramowania niepowodujące konieczności całkowitego wstrzymania pracy przez wszystkich użytkowników Oprogramowania. Usterkami nie są zaburzenia w działaniu Oprogramowania, wynikające z błędów czy wad infrastruktury sprzętowo – programowej Zamawiającego.
13. **Elektroniczny system zgłoszeń –** udostępniony przez Wykonawcę system do rejestrowania wszystkich zgłoszeń Zamawiającego, pozwalający na pełne monitorowanie zgłoszeń przez obie strony.
14. **Zgłoszenie –** rozumie się zgłoszenie przez Zamawiającego opisu Usterki lub Awarii, okoliczności ich wystąpienia lub dokładnej ścieżki postępowania użytkownika, która doprowadziła do powstania odpowiednio Awarii/Usterki poprzez Elektroniczny System Zgłoszeń.
15. **Pytanie –** zapytanie, na które Wykonawca odpowiada w ramach Elektronicznego Systemu Zgłoszeń albo podejmuje rozmowę telefoniczną z Zamawiającym.
16. **Zgodność z przepisami prawa:** Realizowane przez Wykonawcę zadania w ramach zamówienia muszą być zgodne z obowiązującym prawem.
17. **Zakres prac objętych zamówieniem.**
	1. **Rozwiązywanie problemów występujących podczas eksploatacji Oprogramowania.**
	2. Niezwłoczne i skuteczne rozwiązywanie problemów i usuwanie błędów zgłaszanych przez Zamawiającego, uwzględniające ich klasyfikację oraz wyznaczone terminy zgodnie z poniższymi zapisami:
18. **Awaria -** Wykonawca zobowiązany jest do rozpoznania oraz naprawy Awarii niezwłocznie, w czasie nie dłuższym niż 4 (cztery) Roboczogodziny od dokonania formalnego zgłoszenia. W przypadkach braku możliwości usunięcia Awarii w terminie określonych powyżej, Zamawiający może zezwolić na przedłużenie Czasu Naprawy, na podstawie wniosku Wykonawcy zgłoszonego drogą elektroniczną (na adres e-mail: docman@czestochowa.um.gov.pl) ze szczegółowym uzasadnieniem i zaproponowaniem Obejścia pozwalającego na kontynuację pracy w Oprogramowaniu
19. **Usterka -** Wykonawca zobowiązany jest do rozpoznania oraz naprawy usterki w terminie 4 (cztery) Dni roboczych od dokonania formalnego zgłoszenia. W przypadkach braku możliwości usunięcia Usterki w terminie określonych powyżej, Zamawiający może zezwolić na przedłużenie Czasu Naprawy, na podstawie wniosku Wykonawcy zgłoszonego drogą elektroniczną (na adres e-mail: docman@czestochowa.um.gov.pl) ze szczegółowym uzasadnieniem i zaproponowaniem Obejścia pozwalającego na kontynuację pracy w Oprogramowaniu
	1. Zmiana kategorii błędu na niższą lub wyższą następuje na drodze uzgodnień przez Strony.
	2. Jeśli treść zgłoszenia nie jest jasna i wymaga doprecyzowania przez Zamawiającego, Wykonawca po przyjęciu zgłoszenia zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić się o szczegółowe informacje celem doprecyzowania opisu problemu/informacji opisującej błąd, podanie informacji o otoczeniu/warunkach w jakich błąd wystąpił. Jeśli Wykonawca przed upływem czasu wyznaczonego na naprawę błędu nie wystosował zapytania/prośby o jego doprecyzowanie, uznaje się, że treść zgłoszenia jest wystarczająco sprecyzowana. W takim przypadku należy przyjąć, iż brak rozwiązania błędu nastąpił z winy Wykonawcy.
	3. Ewentualne zastosowanie Obejścia błędu, nie zwalnia Wykonawcy z konieczności finalnego rozwiązania błędu/awarii, stąd Obejście błędu nie powoduje zamknięcia zgłoszenia obejmującego dany błąd, a jedynie zmienia jego status na odpowiadający błędom w trakcie rozpatrywania.
	4. Do kontaktu w sprawach zgłoszeń Zamawiający upoważni wybranych pracowników, których lista zostanie przekazana Wykonawcy po podpisaniu umowy.
	5. W przypadku, gdy w celu usunięcia odpowiednio Awarii/Usterki konieczne jest przeprowadzanie przez Wykonawcę prac zdalnie, tj. za pomocą bezpiecznego połączenia do Oprogramowania zainstalowanego w infrastrukturze sprzętowo-programowej Zamawiającego (za pomocą VPN lub innego ustalonego pomiędzy Stronami), terminy określone powyżej przewidziane na usunięcie Awarii/Usterki ulegają zawieszeniu do czasu udostępnienia przez Zamawiającego bezpiecznego połączenia do Oprogramowania zainstalowanego w infrastrukturze sprzętowo-programowej Zamawiającego, przy czym:
20. udostępnienie może być wykonane jedynie dla konkretnego adresu IP, z którego Wykonawca się będzie łączyć, na niestandardowy, wysoki port i może być aktywne jedynie w okresie realizacji przedmiotu umowy;
21. przed rozpoczęciem zdalnych prac na systemach informatycznych Urzędu, pracownik Wykonawcy jest zobowiązany do pisemnego poinformowania o tym fakcie ASI systemu, w którym prace są planowane oraz uzyskać jego zgodę. Informacja ta powinna zawierać przewidywany czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia oraz cel i zakres prac;
22. każdorazowo po zakończeniu prac Wykonawca powinien przygotować raport zawierający opis operacji wykonanych na serwerach Urzędu i przekazać go ASI odpowiedzialnemu za dany system;
23. Wykonawca będzie stosował połączenia szyfrowane i zapewni ochronę powierzonych danych pozwalających na dostęp do systemu (loginy, hasła, klucze), oraz dochowa wszelkiej staranności, aby nie ułatwiać nieuprawnionym osobom dostępu do zasobów po stronie Zamawiającego.
	1. **Wsparcie merytoryczne dla administratorów systemu.**
24. Wykonawca będzie świadczył usługi wsparcia merytorycznego w godzinach 7.30 – 15.30 w dni robocze.
25. Usługi wsparcia będą świadczone przez Wykonawcę drogą telefoniczną, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz usługi zdalnego pulpitu, Zamawiający celem uzyskania wsparcia merytorycznego będzie kontaktował się poprzez wskazanych przedstawicieli.
26. Konserwacja Oprogramowania raz w roku polegająca w szczególności na sprawdzeniu wersji i poprawności działania wyżej wymienionego oprogramowania, a także udzieleniu wsparcia Administratorowi systemu w zakresie utrzymania oprogramowania, w tym na przykład konfiguracji i parametryzacji systemu, sprawdzeniu spójności danych.
	1. **Rozwój oprogramowania, a w szczególności dostosowywanie go do zmieniających się przepisów prawa.**
27. Wykonawca zobowiązuje się do dostosowywania Oprogramowania do obowiązujących przepisów prawa,
28. Zamawiający uzyskuje prawo do otrzymywania wszelkich aktualizacji oprogramowania przygotowywanych przez Wykonawcę w ramach zwykłego rozwoju systemu,
29. Wykonawca zobowiązany jest do przetestowania wszelkich aktualizacji, poprawek i nowych wersji Systemu przed ich udostępnieniem Zamawiającemu,
30. Zamawiający może przeprowadzić dodatkowe sprawdzenia nowych wersji Systemu oraz poprawek na instancji testowej Systemu przed ich wdrożeniem na instancję produkcyjną. W gestii Wykonawcy leży umożliwienie Zamawiającemu przeprowadzenia tych testów.
31. Wykonawca wraz z dostarczeniem nowszej wersji Systemu będzie przekazywał Zamawiającemu opis różnic w stosunku do poprzedniej wersji,
32. Wykonawca będzie dostarczać Zamawiającemu w wersji elektronicznej zaktualizowaną dokumentację Systemu,
33. W przypadku wystąpienia, przy wykonaniu przedmiotu umowy, niezgodności z załącznikiem do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Wykonawca zobowiązuje się usunąć wskazane przez Zamawiającego niezgodności.

ZAŁĄCZNIK NR 1.5. DO SWZ

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**CZĘŚĆ 5**

Niniejszy opis będzie załącznikiem nr 1 do umowy na część 5 zamówienia.

**Warunki i zakres świadczenia usługi serwisowej i aktualizacyjnej**

1. **Zamawiający**: Gmina Miasto Częstochowa.
2. **Wykonawca**: Firma wybrana w drodze procedury zamówienia publicznego.
3. **Przedmiot zamówienia**:

**Świadczenie usługi serwisowej i aktualizacyjnej przy eksploatacji Systemu Ewidencji Ludności (SELWIN) obejmujący Rejestr Mieszkańców (RMWIN) i Rejestr Wyborców (RWWIN) oraz System Ewidencji Ludności w wersji przeglądarkowej (SELWINWEB) w okresie od dnia podpisania umowy do dnia 31.12.2024 r.**

1. **Słownik pojęć:**
2. **UMC – Urząd Miasta Częstochowy**, Zamawiający.
3. **Program komputerowy (system, aplikacja, oprogramowanie)** – system SELWIN/RWWIN, SELWINWEB.
4. **Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie** – rozumie się czas mierzony od otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia, ustaloną drogą komunikacji np. poprzez wpisanie przez Zamawiającego do elektronicznego systemu zgłoszeń, do chwili podjęcia czynności naprawczych przez Wykonawcę.
5. **Aktualizacja -** rozumie się dostarczenie nowych wersji Oprogramowania.
6. **Poprawne działanie programu komputerowego –** rozumie się zgodność zachowań funkcji użytkowych Oprogramowania z ich opisem zawartym w dokumentacji użytkowej.
7. **Awaria** – każda sytuacja, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie oprogramowania SELWIN/RWWIN w sposób zgodny z jego przeznaczeniem z powodu nieprawidłowego czyli niezgodnego z dokumentacją funkcjonowania oprogramowania, uszkodzenia lub utraty kodu źródłowego wchodzącego w skład oprogramowania, błędnych struktur danych lub zawartości bazy danych. Awaria może być Awarią Krytyczną lub Awarią Zwykłą;
8. **Awaria krytyczna** – całkowite zatrzymanie pracy oprogramowania lub poszczególnych jego modułów, brak lub wadliwe działanie co najmniej jednej z kluczowych funkcjonalności oprogramowania lub poszczególnych jego modułów.
9. **Awaria zwykła** – Awaria inna niż Awaria krytyczna.
10. **Czas reakcji** – oznacza okres od przyjęcia zgłoszenia serwisowego przez Wykonawcę do chwili podjęcia przez personel Wykonawcy czynności zmierzających do usunięcia awarii objętej danym zgłoszeniem. Czas reakcji uzależniony jest od rodzaju awarii.
11. **Czas realizacji** – oznacza okres od przyjęcia zgłoszenia serwisowego przez Wykonawcę do usunięcia Awarii objętej danym zgłoszeniem. Czas realizacji uzależniony jest od rodzaju Awarii.
12. **Dni robocze** – oznaczają dni pracy UMC, od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:30 do 15:30 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
13. **Drobna poprawka** – zmiana oprogramowania, która nie wpływa na zakres funkcjonalny i strukturę oprogramowania.
14. **Incydent** – każde zdarzenie niebędące Awarią, w szczególności które powoduje lub może powodować przerwę w działaniu oprogramowania, względnie obniża jakość działania.
15. **Modyfikacja** – oznacza usługę związaną z dodaniem nowych funkcjonalności do oprogramowania, usługę zmian w istniejącym oprogramowaniu lub opracowanie niestandardowego raportu.
16. **Tymczasowe obejście** – tymczasowe rozwiązanie w zakresie oprogramowania, zastosowane przez Wykonawcę po wystąpieniu Awarii, nie prowadzące do usunięcia Awarii, pozwalające na uzyskanie oczekiwanego przez użytkownika wyniku wykonywanej operacji; **Tymczasowe** obejście może polegać w szczególności na zastosowaniu zastępczych elementów oprogramowani, udostępnionych przez Wykonawcę; **Tymczasowe** obejście powinno zostać zastosowane przez Wykonawcę przed upływem gwarantowanego Czasu realizacji awarii.
17. **Usunięcie Awarii** – oznacza usunięcie Awarii przywracające działanie oprogramowania do stanu zgodnego z deklarowanym przez Wykonawcę w dokumentacji funkcjonowania oprogramowania.
18. **Zgłoszenie –** rozumie się zgłoszenie zapotrzebowania na rozwiązanie problemu – drogą elektroniczną za pośrednictwem e-mail.
19. **Istotne funkcje użytkowe Programu Komputerowego –** działanie Oprogramowania zgodnie z założonym algorytmem, zapisywanie danych zgodnie z wprowadzonymi zapisami, zachowanie powiązań relacji pomiędzy danymi, dostęp do danych istniejących w systemie za pomocą tego Oprogramowania, w taki sposób, aby można było wykonywać operację na nich podane jako funkcjonalności.
20. **Zgodność z przepisami prawa:** Realizowane przez Wykonawcę zadania w ramach zamówienia muszą być zgodne z obowiązującym prawem.
21. **Warunki serwisowania i czas reakcji na zgłoszenia o błędach i awariach objętych zamówieniem.**
	1. **Wykonawca zagwarantuje następujący wskaźnik poziomu usługi:**
22. **Czas** **reakcji** dla **Awarii krytycznej** wynosi 6 godzin **Dnia roboczego**, nie dłużej jednak niż do godziny 14.00 następnego **Dnia** **roboczego**, po dniu, w którym zgłoszono **Awarię**;
23. **Czas realizacji** dla **Awarii krytycznej** wynosi 48 godzin, w odniesieniu do **Dni roboczych**. W przypadku zastosowania **Tymczasowego obejścia**, usunięcie Awarii powinno nastąpić w terminie do 7 dni od zgłoszenia Awarii, Wykonawca zobowiązany jest do całkowitego i prawidłowego usunięcia błędu;
24. **Czas reakcji** dla **Awarii zwykłej** wynosi 6 godzin **Dnia roboczego**, nie dłużej jednak niż do godziny 14.00 następnego **Dnia roboczego**, po dniu, w który zgłoszono Awarię;
25. **Czas realizacji** dla **Awarii zwykłej** wynosi 14 dni, w odniesieniu do **Dni roboczych**, od zgłoszenia Awarii. W przypadku zastosowania **Tymczasowego obejścia**, usunięcie Awarii powinno nastąpić w terminie do 20 dni od zgłoszenia awarii,
26. W przypadku, w którym Wykonawca stwierdzi niedziałanie infrastruktury Zamawiającego uniemożliwiający mu reakcję na zgłoszenie serwisowe zobowiązany jest do poinformowania koordynatora Zamawiającego za pomocą poczty elektronicznej oraz telefonicznie. W powyższym przypadku czas realizacji na zgłoszenie serwisowe liczy się od momentu udostępnienia przez Zmawiającego działającej infrastruktury,
27. Do kontaktu w sprawach zgłoszeń Zamawiający upoważni wybranych pracowników, których lista zostanie przekazana Wykonawcy po podpisaniu umowy,
28. Serwis nie obejmuje sprzętu komputerowego i telekomunikacyjnego.
	1. **W ramach realizacji usługi serwisu eksploatacyjnego dla oprogramowania SELWIN/RWWIN i SELWINWEB WYKONAWCA zagwarantuje:**
29. udzielanie konsultacji telefonicznych w każdy Dzień roboczy od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.00-16.00, z wyłączeniem dni wolnych od pracy,
30. usuwanie błędów oprogramowania z pominięciem tych, które są wynikiem eksploatowania oprogramowania przez Zamawiającego w sposób sprzeczny z dokumentacją, lub które powstały w wyniku zmian i modyfikacji dokonanych przez Zamawiającego,
31. nieodpłatne przekazywanie Zamawiającemu nowych wydań oprogramowania komputerowego podlegającego serwisowi na podstawie niniejszej umowy uwzględniających:
32. usprawnienie poprzez usunięcie ewentualnych usterek i błędów stanowiących poprawkę uprzednio przekazanej wersji,
33. usprawnienie technologiczne w przetwarzaniu danych,
34. poprawę funkcjonalności oprogramowania,
35. modyfikacje oprogramowania wynikających ze zmian odpowiednich przepisów prawa, nie wymagających jednak przebudowy całego systemu informatycznego, w tym dodania dodatkowych funkcjonalności,
36. odtwarzania baz danych SELWIN, w przypadku awarii sprzętu komputerowego lub oprogramowania narzędziowego,
37. merytorycznego wsparcia w realizacji zadań administratora bazy SELWIN/RWWIN,
38. dostarczania Zamawiającemu wersji programu wolnej od usterek nie później niż 14 dni od pisemnego zgłoszenia usterek,
39. W przypadku wystąpienia, przy wykonaniu przedmiotu umowy, niezgodności z załącznikiem do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Wykonawca zobowiązuje się usunąć wskazane przez Zamawiającego niezgodności.