ZAŁĄCZNIK NR 1 DO SWZ

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Niniejszy opis będzie załącznikiem nr 1 do umowy

**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 zawarcia umowy 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.