

Załącznik nr 1 do zapytania – opis przedmiotu zamówienia**Opis przedmiotu zamówienia****I. Wykaz Oprogramowania**

Usługa Utrzymania objęte Umową oraz prawo do korzystania z najnowszej aktualnej wersji Oprogramowania (licencja) dotyczą następujących modułów, stanowiących niezależne obszary funkcjonalne **Oprogramowania**:

<b>Moduł</b>	<b>Opis</b>	<b>Liczba licencji / użytkowników</b>
e-obiegówka	Obsługa obiegowki	nielimitowana
e-wnioski	Obsługa wniosków	nielimitowana
e-powiadomienia	Obsługa powiadomień	nielimitowana
e-oferta	Obsługa oferty dydaktycznej	nielimitowana
jHMS/roza	Obsługa rozkładu zajęć	nielimitowana
eHMS/pens	Obsługa rozliczania dydaktyki	nielimitowana

**II. Zasady świadczenia Usługi Utrzymania**

Szczegółowy zakres, zasady i parametry świadczenia Usług Utrzymania:

- 1) Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi Utrzymania dotyczących oprogramowania określonego w wykazie oprogramowania wskazanym w rozdz. I, na zasadach określonych poniżej.
- 2) Utrzymanie Systemu będzie polegało na zapewnieniu pracy Systemu, rozumianej jako:
  - a) Poprawne działanie modułów określonych w wykazie oprogramowania wskazanym w rozdz. I, na zasadach określonych poniżej,
  - b) Poprawne działanie wszystkich modyfikacji oraz nowych funkcjonalności zrealizowanych w oprogramowaniu przygotowanym przez Wykonawcę,
  - c) Zapewnienie poprawnej pracy wszystkich komponentów powstałych w wyniku realizacji rozwoju oraz utrzymaniu nowych instalacji i komponentów, realizacji napraw błędów (usunięcie awarii lub błędu polega na przywróceniu poprawnego

funkcjonowania systemu oraz odtworzeniu utraconych lub uszkodzonych danych),

oraz:

- d) Instalowaniu i konfiguracji nowych wersji oprogramowania związanych z modyfikacjami wykonanymi w oprogramowaniu wg indywidualnego zamówienia Zamawiającego,
  - e) Uaktualnianiu wszelkiej dokumentacji (m.in. dokumentacji użytkownika, dokumentacji technicznej, dokumentacji analitycznej).
  - f) Ścisłej współpracy z innymi wykonawcami w celu wypracowania rozwiązania lub stanowiska.
- 3) Za administrację i utrzymanie Infrastruktury Teleinformatycznej, jaki i Infrastruktury Informatycznej odpowiada Zamawiający.
  - 4) Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia Wykonawcy dostępu do Systemu, Infrastruktury Teleinformatycznej, jaki i Infrastruktury Informatycznej w celu umożliwienia należytej realizacji umowy.
  - 5) Wykonawca w ramach świadczenia Usługi Utrzymania zobowiązuje się do wykonywania następujących czynności w ramach miesięcznego wynagrodzenia określonego w umowie:
    - a) Usuwania awarii oraz błędów oprogramowania, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca,
    - b) Opracowywania tymczasowych rozwiązań,
    - c) Udzielania odpowiedzi na pytania Zamawiającego, dotyczące korzystania z oprogramowania,
    - d) Utrzymywania aktualności dokumentacji i dostarczania Zamawiającemu materiałów opisowych i techniczno-informacyjnych dotyczących oprogramowania w miarę ich publikowania,
    - e) Dostarczania nowych wersji oprogramowania w formie elektronicznej w tym uwzględniających zmiany w obowiązujących przepisach prawa.
    - f) Instalowania nowych wersji oprogramowania zgodnie z potrzebami Zamawiającego,
    - g) Administrowania systemem operacyjnym Zamawiającego: monitorowanie pracy, analiza logów (co najmniej raz w tygodniu),
    - h) Zapewnienia wydajnego działania Systemu na infrastrukturze Zamawiającego,
    - i) Instalowania, konfiguracja i optymalizacja uaktualnień Systemu Zamawiającego (stosownie do potrzeb),
    - j) Udzielanie wsparcia w operacji przywracania danych oraz konfiguracji oprogramowania z kopii zapasowych; wykonywanie zatrzymania i uruchomienia systemu,
    - k) Rekomendowania zmian infrastruktury w aspekcie planów rozwojowych i wykorzystania Oprogramowania u Zamawiającego.
    - l) Informowania Zamawiającego, w formie pisemnej, o propozycjach rozwiązań zmierzających do zwiększenia wydajności, dostępności oraz bezpieczeństwa systemu.
  - 6) Wykonawca będzie prowadził rejestr wszystkich zmian tak, aby zapewnić stabilną i nieprzerwaną pracę Infrastruktury Informatycznej.
  - 7) Wykonawca wykona testy wewnętrzne przed wprowadzeniem każdej zmiany.
  - 8) Wykonawca zobowiązuje się do monitorowania dostępności Aplikacji oraz Infrastruktury Informatycznej. W przypadku pojawienia się nieprawidłowości lub podejrzenia nieprawidłowości zgłosi to niezwłocznie Zamawiającemu.

- 9) Wykonawca będzie monitorował parametry pojemności Infrastruktury Informatycznej przy użyciu narzędzi udostępnionych przez Zamawiającego.
- 10) Wykonawca zobowiązuje się dostarczać aktualne wersje Oprogramowania wraz z instrukcją oraz opis struktury zbioru danych wykazujący zawartość poszczególnych pól informacyjnych i powiązania między nimi.
- 11) Zamawiający zobowiązuje się umożliwić Wykonawcy przynajmniej raz w roku pełną aktualizację oprogramowania.
- 12) Wszystkie Zgłoszenia do Service Desk będą przekazywane telefonicznie lub drogą elektroniczną.
- 13) Wykonawca i Zamawiający będą rejestrować wszystkie Zgłoszenia poprzez wykorzystanie narzędzia udostępnionego przez Wykonawcę do rejestracji zgłoszeń umożliwiającego kontrolę postępu prac w ramach każdego Zgłoszenia.
- 14) Zamawiający zgłaszając błąd powinien określić charakter błędu, jego kategorię i miejsce jego występowania w systemie oraz okoliczności jego wykrycia (wykaz czynności podjętych przez użytkownika doprowadzających do pojawienia się błędu).
- 15) Wykonawca będzie informował użytkowników o postępach prac nad rozwiązaniem zgłoszonych przez nich błędów/awarii, będących przyczyną Zgłoszeń.
- 16) Wykonawca w przypadku zidentyfikowania w zgłoszeniu niepoprawnie zakwalifikowanego rodzaju Błędu w stosunku do zapisów Umowy, bezzwłocznie zawiadomi o tym Zamawiającego podając merytoryczne wyjaśnienie oraz przedstawi propozycję zmiany rodzaju Błędu. Czas naprawy liczony jest wg klasyfikacji Wykonawcy, od momentu pierwotnego zgłoszenia.
- 17) W przypadku, gdy Zamawiający nie zgadza się z propozycją zmiany rodzaju zgłoszenia wprowadzoną przez Wykonawcę, przekazuje swoje stanowisko pisemnie w systemie zgłoszeń uzasadniając je w odniesieniu do Umowy i Dokumentacji. O ile niemożliwe jest uzyskanie porozumienia w trybie operacyjnym zastosowana zostaje procedura obsługi przypadków spornych określona w punkcie 18 poniżej.
- 18) W przypadkach spornych dotyczących kwalifikacji Błędu zgłoszonych przez Zamawiającego, przedstawiciel Zamawiającego winien wyjaśnić sprawę z przedstawicielem Wykonawcy w trybie natychmiastowym, w terminie nie dłuższym niż 1 dzień. Punktem odniesienia przy wyjaśnieniach są zapisy Umowy oraz Dokumentacja.
- 19) Wykonawca potwierdzi przyjęcie każdego Zgłoszenia otrzymanego w systemie zgłoszeń.
- 20) Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do wykwalifikowanego konsultanta technicznego przez 8 godzin dziennie i 5 dni w tygodniu od 8:00 do 16:00, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni wolnych od pracy.
- 21) Zamawiający dopuszcza wykonywanie prac administracyjnych związanych np. z instalacją aktualizacji systemu, usuwaniem awarii, poza ustalonymi dniami roboczymi po wcześniejszym uzgodnieniu terminu przez Stronę.
- 22) Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia profesjonalnej obsługi użytkowników w ramach usługi Service Desk. Konsultanci, w szczególności podczas rozmów telefonicznych z użytkownikami, powinni:
  - a) Zadawać pytania pozwalające dobrze zrozumieć sprawę/pytanie, z jakim dzwoni użytkownik,
  - b) Przejawiać życzliwość, dobre nastawienie i energię,
  - c) Radzić sobie z trudnym użytkownikiem: zdenerwowanym, niezadowolonym, mającym pretensje czy zbyt rozgadany. Podczas rozmowy z tego typu użytkownikiem postępować w profesjonalny sposób,
  - d) W jasny, zwięzły i zrozumiały dla użytkownika sposób przekazywać potrzebne użytkownikowi informacje,

- e) W kulturalny i zrozumiały dla użytkownika sposób udzielać instrukcji,
  - f) Umieć poradzić sobie z własnym stresem i napięciem związanym z prowadzeniem rozmów telefonicznych,
  - g) Nie bagatelizować pytań/problemów z jakimi dzwoni użytkownik,
  - h) Kompetentnie i rzetelnie udzielać wskazówek/instrukcji/odpowiedzi na zadane przez użytkowników pytania.
  - i) W przypadku zidentyfikowania zdarzenia, które nie jest częścią standardowego działania oprogramowania, a które może wystąpić u wszystkich użytkowników, Wykonawca przekaże informacje o jego wystąpieniu oraz o sposobie jego rozwiązania lub poprawie, użytkownikom wskazanym przez Zamawiającego za pomocą Systemu Service Desk lub na podane przez Zamawiającego adresy poczty elektronicznej.
- 23) Każde zarejestrowane Zgłoszenie będzie posiadało opis (informacje o wystąpieniu oraz informacje o jego rozwiązaniu), w tym:
- a) Identyfikator Zgłoszenia,
  - b) Datę i godzinę rejestracji (nadawane automatycznie),
  - c) Nazwisko/identyfikator osoby przyjmującej Zgłoszenie,
  - d) Imię i nazwisko użytkownika, oraz metoda kontaktu zwrotnego z użytkownikiem (telefon oraz e-mail), w przypadku nie podania imienia i nazwiska oraz numeru telefonu w Zgłoszeniu przesłanym za pomocą poczty elektronicznej, opis Zgłoszenia może zawierać tylko adres e-mail,
  - e) Wskazanie nazwy modułu, grupy funkcjonalnej oraz usługi (funkcji), której dotyczy Zgłoszenie,
  - f) Temat Zgłoszenia,
  - g) Opis Zgłoszenia,
  - h) Opis rozwiązania Zgłoszenia,
  - i) Data i godzina zamknięcia.
- 24) Zamawiający zobowiązuje się do umożliwienia świadczenia Usług Utrzymania, o których mowa w ust. 2, za pośrednictwem sieci Internet (zdalnie).