

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Usługa wsparcia dla systemu do zarządzania do zarządzania posiedzeniami Rady Miasta Gliwice

1. Przedmiot zamówienia:

1.1. Zakup usługi wsparcia dla posiadanego przez Zamawiającego systemu do zarządzania posiedzeniami Rady Miasta Gliwice – w zakresie oprogramowania **Radni.Info** oraz **Radni.Info.SD** firmy Nefeni Sp. z o.o.

2. Termin realizacji zamówienia:

2.1 Wykonawca w ciągu 2 dni roboczych dostarczy Zamawiającemu dokument od **producenta** oprogramowania potwierdzający możliwość korzystania z Usługi wsparcia przez Zamawiającego. W przypadku formy elektronicznej dokumentu Wykonawca prześle Zamawiającemu dokument na adres in@um.gliwice.pl.

2.2 Usługa będzie świadczona przez okres 12 miesięcy od dnia 24.01.2025 r.

3. Zakres usługi:

W ramach usługi wsparcia wymagany jest:

3.1. Kontakt z działem wsparcia technicznego producenta w celu uzyskania pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie lub portalu serwisowego.

3.2. Pomoc techniczna Wykonawcy mająca na celu rozwiązywanie powtarzalnych i rozwiązywalnych problemów związanych z oprogramowaniem. Udzielane wsparcia przy identyfikacji problemów trudnych do powtórzenia. Wsparcie przy rozwiązywaniu problemów oraz pomoc w określaniu parametrów dla konfiguracji oprogramowania oraz wstępne obejścia dla wykrytych problemów. Pomoc techniczna będzie udzielana zdalnie, w języku polskim za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie lub portalu serwisowego.

3.3. Usuwanie Błędów Systemu przez Wykonawcę, zgodnie z Czasami Reakcji, Czasami Naprawy, Czas Propozycji Rozwiązania i dla poszczególnych kategorii Błędów:

- Zgłoszenie o zwykłym priorytecie - w zakresie błędów związanych z Oprogramowaniem z czasem reakcji maksymalnie 24 godziny od chwili potwierdzenia zwrotnego przyjęcia zgłoszenia oraz czasem na przedstawienie propozycji rozwiązania do 2 Dni Roboczych od dnia potwierdzenia zwrotnego przyjęcia zgłoszenia. Rozwiązanie problemu o priorytecie zwykłym przez Wykonawcę nastąpi w terminie nie przekraczającym 10 dni roboczych.
- Zgłoszenie o krytycznym priorytecie - obejmujące pomoc przy wykryciu na serwerach produkcyjnych błędów krytycznych, konfiguracji Oprogramowania z czasem reakcji maksymalnie 2 godziny dnia roboczego od chwili potwierdzenia zwrotnego przyjęcia zgłoszenia oraz czasem na przedstawienie propozycji rozwiązania do 8 godzin od momentu potwierdzenia zwrotnego przyjęcia zgłoszenia. Rozwiązanie problemu o priorytecie krytycznym przez Wykonawcę nastąpi w terminie nie przekraczającym 48 godzin.

Definicje:

Błąd krytyczny	Błąd, który powoduje, że System nie działa lub działa z przerwami, wpływa znacznie na pogorszenie jakiejkolwiek istotnej funkcji, znacząco pogarsza ogólną funkcjonalność Systemu lub integralność danych
Błąd zwykły	Błąd inny niż opisany w Błędzie krytycznym, w szczególności taki błąd w Systemie, który ma niewielki bezpośredni wpływ na działanie i bezpieczeństwo Systemu a wszystkie podstawowe funkcjonalności Systemu są zachowane.
Czas reakcji	Okres od momentu Zgłoszenia serwisowego potwierzonego nadaniem identyfikatora zgłoszenia przez Wykonawcę, do momentu podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych przez Wykonawcę.

3.4. Dostęp do aktualizacji oraz poprawek oprogramowania przez okres 12 miesięcy.

3.5. Dostosowywanie w okresie trwania Umowy Oprogramowania do zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawnych związanych bezpośrednio z jego funkcjonowaniem w odniesieniu do systemów **Radni.Info** oraz **Radni.Info.SD**, w dniu ich wejścia w życie lub w ciągu 30 dni od ich ogłoszenia, jeśli data wejścia w życie jest krótsza niż 30 dni od ogłoszenia danego przepisu

3.6. Udostępnienia Licencjobiorcy serwerów internetowych Licencjodawcy, w stopniu niezbędnym do prawidłowego działania Oprogramowania, w odniesieniu do systemów **Radni.Info** oraz **Radni.Info.SD**