

Zakres asysty technicznej

1. Ogólny zakres

- 1) Wykonawca na rzecz Zamawiającego w ramach asysty technicznej będzie dokonywał wsparcia Zamawiającego w działaniu platformy informacyjno-komunikacyjnej e-Ustroń poprzez:
 - 1) Aktualizacje,
 - 2) Modyfikacje,
 - 3) Konsultacje,
 - 4) Usuwanie wad/awarii,
 - 5) Utrzymanie.
- 2) Wykonawca winien świadczyć serwis, w tym przyjmować zgłoszenia od Zamawiającego w modelu 5/8 (tj. 5 dni roboczych w godzinach 8-16).
- 3) Asysta techniczna obejmować winna system informatyczny platformy, dostarczone oprogramowanie, w tym również witrynę internetową oraz zmiany w nich wprowadzone w wyniku modyfikacji i aktualizacji.

2. Realizacja asysty technicznej i jej zakres

- 1) Asysta techniczna winna obejmować zapewnienie gotowości Platformy do poprawnej realizacji jej zadań.
- 2) Po otrzymaniu zawiadomienia od Zamawiającego lub wyznaczonej przez niego osoby o wystąpieniu wad/awarii Wykonawca przystąpi do naprawy i usunie każdą wadę/awarię w terminie ____ godzin.
- 3) Wykonawca winien w miarę występowania potrzeb aktualizować komponenty Platformy poprzez instalację poprawek lub nowych wersji. Instalacja poprawek lub nowych wersji może mieć na celu usunięcie wad/awarii w jej działaniu lub uniknięcie wystąpienia wad/awarii w przyszłości. Aktualizacje, o których mowa wyżej, będą wprowadzane z uwzględnieniem zasad wprowadzania zmian w systemach informatycznych Zamawiającego.
- 4) Wykonawca będzie niezwłocznie informował Zamawiającego o dostępności nowych wersji Platformy wraz z podaniem zmian funkcjonalnych.
- 5) Zakres asysty technicznej obejmuje:
 - a) zapewnienie Zamawiającemu dostępu do nowych wersji Platformy,
 - b) zapewnienie Zamawiającemu dostępu do poprawek,
 - c) zapewnienie Zamawiającemu dostępu do nowych wersji dokumentacji z obowiązkiem dostarczenia kompletu dokumentacji w postaci elektronicznej w przypadku każdej zmiany wersji Platformy.
- 6) W uzasadnionych przypadkach może mieć miejsce indywidualne ustalenie terminów usunięcia wad/awarii lub dostarczenie Aktualizacji lub przedstawienie rozwiązania Modyfikacji za zgodą Zamawiającego.

3. Zgłaszanie wad/awarii oraz sposób ich obsługi

1. Zgłoszenie o wystąpieniu wady/awarii jest dokonywane przez Zamawiającego lub wyznaczoną przez niego osobę poprzez pocztę e-mail.
2. Wraz ze zgłoszeniem Zamawiający przesyła pełny opis sytuacji, w jakiej wystąpiła wad/awaria. Opis powinien zawierać, co najmniej:
 - a) datę i czas wystąpienia wady/awarii,

- b) miejsce w Platformie, gdzie wystąpiła wada/awaria,
 - c) pojawiające się komunikaty,
 - d) informację, czy wada/awaria występuje losowo, czy jest powtarzalna,
 - e) określenie, czy wada/awaria dotyczy jednego użytkownika czy wielu.
3. Czas reakcji dla zgłoszenia w formie e-mail jest liczony od momentu wpłynięcia zgłoszenia zgodnie z definicją dnia roboczego.
 4. W oparciu o przekazane informacje Wykonawca winien przeprowadzić analizę zgłoszenia oraz podjąć odpowiednie działania mające na celu usunięcia wady/awarii.
 5. Zamawiający udostępni zdalne połączenie do sprzętu celem wykonania analizy zgłoszonej wady/awarii, instalacji poprawek lub nowych wersji Platformy.
 6. Usunięcie wady/awarii następuje poprzez:
 - a) wskazanie sposobu zmiany w konfiguracji Platformy,
 - b) wskazanie sposobu zmiany w konfiguracji sprzętu klienta,
 - c) wykonanie poprawki,
 - d) wykonanie tymczasowego obejścia,
 - e) wykonanie instalacji nowej wersji Platformy.
 7. Procedura instalacji poprawek lub nowych wersji może się odbyć w sposób uzgodniony z Zamawiającym.
 8. Usunięcie wad/awarii zostanie zgłoszone przez Wykonawcę Zamawiającemu w formie udokumentowanej.
 9. Zamawiający w ciągu trzech dni roboczych w formie e-mail potwierdzi wykonanie przez Wykonawcę usunięcia wady/awarii. Nie zgłoszenie uwag w tym terminie traktowane jest jak potwierdzenie usunięcia wady/awarii.
 10. Wykaz osób ze strony Zamawiającego uprawnionych do dokonywania zgłoszeń wad/awarii zostanie przekazany Wykonawcy po wykonaniu i uruchomieniu Platformy.
 11. Przez okres gwarancji określony w umowie Zamawiającemu przysługuje prawo do nieodpłatnego i Nielimitowanego telefonicznego wsparcia technicznego polegającego na konsultacjach i rozwiązywaniu drobnych problemów niemających wpływu na prawidłowe funkcjonowanie platformy.

4. Realizacja aktualizacji

1. Aktualizacja obejmuje wykonanie przez Wykonawcę zmian Platformy wynikających ze zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz aktów prawa miejscowego, prawnych uregulowań dotyczących Zamawiającego lub, do których Zamawiający się stosuje lub uregulowań wewnętrznych Zamawiającego (tj. Zarządzenie Burmistrza, Uchwała Rady Miasta) w uzgodnionym zakresie funkcjonalnym, udostępniona lub przekazana przez Wykonawcę Zamawiającemu nieodpłatnie.
2. Dla wprowadzonych w oparciu o aktualizację zmian do oprogramowania, o ile w przedstawionej na żądanie propozycji nie zostanie określone inaczej, Wykonawca udziela Zamawiającemu prawa do korzystania na warunkach takich samych, jak określone w licencji.
3. W przypadku wystąpienia konieczności wprowadzenia zmian w Platformie, Zamawiający występuje do Wykonawcy z wnioskiem o aktualizację poprzez e-mail.
4. Wraz z wnioskiem o aktualizację Zamawiający dostarcza w formie udokumentowanej pełny opis oczekiwanych funkcjonalności lub oczekiwanych efektów działania zmian Platformy.
5. Wykonawca zobowiązany jest w ciągu 10 dni roboczych lub w innym ustalonym przez Stronę terminie do przedstawienia zakresu zmian w Platformie.
6. Po przyjęciu przez Zamawiającego zakresu zmian, Wykonawca winien rozpocząć aktualizację i zakończyć prace w terminach uzgodnionych z Zamawiającym.