

## **Asysta tehnica sistemului teleinformatice instalat in cadrul proiectului "Construire si dezvoltare servicii e-guvernanta in Municipiul Lublin"**

I.D.: 90685212

---

|                 |          |            |          |
|-----------------|----------|------------|----------|
| Data publicarii | 29.11.23 | Coduri CPV | 72000000 |
|-----------------|----------|------------|----------|

---

Termenul limita pentru depunere: 28.12.23 12:00

Descriere: Zakres zamówienia obejmuje świadczenie przez Wykonawcę asysty technicznej systemu - zapewnienie ciągłości funkcjonowania systemu, w tym: 1. aktualizację modułów systemu z zachowaniem funkcjonalności opracowanych wcześniej specjalnie dla Zamawiającego oraz integracji z innymi programami i systemami, łącznie z wprowadzaniem lub modyfikowaniem danych w bazie, które ze względu na globalny charakter wymagają znajomości struktur bazy danych i szczególnych procedur bezpieczeństwa; 2. modyfikację systemu, poprzez wykonywanie instalacji uaktualnień oprogramowania wymaganych przez nowe lub zmienione przepisy prawne i powołane w nich normy lub związanych z ogólnym rozwojem systemu w zakresie modułów, na które została udzielona licencja oraz wykonywanie instalacji nowych funkcjonalności systemu, zrealizowanych w ramach prac programistycznych wraz z przeprowadzeniem zdalnego instruktażu stanowiskowego dotyczącego tych funkcjonalności; 3. przekazywanie Zamawiającemu aneksu do dokumentacji użytkowej modułu każdorazowo po jego modyfikacji lub aktualizacji; 4. przyjmowanie zgłoszeń awarii i błędów systemu przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia, za pośrednictwem internetowego serwisu zgłoszeniowego udostępnionego przez Wykonawcę oraz ich rejestrowanie, wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi na śledzenie czasu naprawy; 5. usuwanie wad w funkcjonowaniu systemu, w tym uszkodzeń danych zawartych w bazie danych powstałych w wyniku błędów działania systemu oraz ich skutków, w terminie: 5.1. dla awarii - maksimum 6 godzin roboczych od przyjęcia zgłoszenia awarii, 5.2. dla błędu - maksimum 3 dni roboczych następujących po dniu przyjęcia zgłoszenia błędu, 6. udzielanie administratorom systemu Zamawiającego w dni robocze w godzinach od 7:30 do 15:30 telefonicznej pomocy konsultacyjnej i doradczej (hot-line) związanej z funkcjonowaniem systemu; 7. udzielanie administratorom systemu pomocy w wyjaśnianiu błędów i usuwaniu skutków błędów popełnionych przez pracowników Zamawiającego w trakcie eksploatacji systemu, w tym pomocy w odtwarzaniu baz danych; 8. udzielanie wsparcia technicznego w przypadku konieczności reinstalacji oprogramowania i bazy danych; 9. dostosowywanie systemu w celu wymiany danych z systemem MDOK w zakresie, w jakim taka wymiana danych już funkcjonuje.

---