

Asysta tehnichna na System Informacji Przestrzennej Lublina (SIPL).

I.D.: 89775635

Data publicarii 22.11.23

Coduri CPV

72000000

Termenul limita pentru depunere: 21.12.23

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: 4.1. dla usunięcia awarii - maksymalnie 6 godzin roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia awarii. 4.2. dla usunięcia błędu - maksymalnie 3 dni robocze od dnia następującego po dniu przyjęcia zgłoszenia błędu. 5. usuwanie wad w funkcjonowaniu systemu, w tym uszkodzeń danych zawartych w bazie danych powstałych w wyniku błędów działania systemu oraz ich skutków; 6. przekazywanie Zamawiającemu raportu z realizacji zgłoszeń awarii i błędów w ostatnim dniu każdego kwartału; 7. 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; 8. 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; 9. udzielanie wsparcia technicznego w przypadku konieczności reinstalacji oprogramowania i bazy danych; 10. udzielanie Zamawiającemu pomocy i wsparcia w dostosowaniu systemu (w ramach istniejących w systemie funkcjonalności) do zmian organizacyjnych i zmian wynikających z wewnętrznych regulacji Zamawiającego; 11. przekazywanie Zamawiającemu bieżących informacji na temat nowych modułów systemu, a także nowych rozwiązań technologicznych; 12. dostosowywanie systemu w celu wymiany danych z systemem MDOK i KSAT2000i w zakresie, w jakim taka wymiana danych już funkcjonuje.