

## **Opis przedmiotu zamówienia dla części III**

### **Asysta techniczna Integratora**

1. Świadczenie przez okres 12 miesięcy asysty technicznej posiadanego przez Zamawiającego Integratora (mechanizmu integracji Systemu Obsługi Spraw i Dokumentów Mdok z ESP posadowioną na platformie ePUAP, zapewniającego komunikację między komponentami przy użyciu interfejsów). W ramach usługi asysty technicznej Integratora Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości funkcjonowania Integratora, tj.:
  - 1) dostosowywania Integratora (rozumianego jako dostosowywanie Integratora do zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa odnoszących się do funkcji realizowanych przez Integrator – z wyłączeniem prawa miejscowego i wewnętrznych regulacji Zamawiającego – wraz z jego zainstalowaniem na serwerze Zamawiającego oraz dostosowywanie Integratora do wymagań technicznych i konfiguracyjnych ePUAP, w tym standardów mechanizmów komunikacji poprzez usługi sieciowe, wraz z jego zainstalowaniem na serwerze Zamawiającego) w terminie:
    - a) 7 dni przed dniem wejścia w życie przepisu, dla którego ustalono vacatio legis,
    - b) 14 dni od dnia ogłoszenia – w przypadku przepisów, dla których nie ustalono vacatio legis,
    - c) 2 dni roboczych od dnia, w którym Zamawiający lub podmiot odpowiedzialny za utrzymanie ePUAP poinformował o zmianie wymagań technicznych i konfiguracyjnych ePUAP, w tym standardów mechanizmów komunikacji poprzez usługi sieciowe;
  - 2) aktualizacji Integratora (rozumianej jako zainstalowanie na serwerze Zamawiającego najnowszej stabilnej wersji Integratora posiadanej przez Wykonawcę) z zachowaniem funkcjonalności opracowanych wcześniej specjalnie dla Zamawiającego – z zastrzeżeniem przypadków, gdy Wykonawca zaproponuje alternatywną funkcjonalność, której działanie da identyczny rezultat – w terminie 1 miesiąca od dnia opublikowania najnowszej stabilnej wersji Integratora;
  - 3) przyjmowania zgłoszeń błędów Integratora przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia, za pośrednictwem systemu typu Serwis Desk Wykonawcy, przy czym Wykonawca zastrzega, że zgłoszenia serwisowe dokonywane w inny sposób niż określony powyżej mogą zostać niezrealizowane, a Wykonawca nie ponosi w tym przypadku odpowiedzialności kontraktowej;
  - 4) usuwania błędów w funkcjonowaniu Integratora w terminie:
    - a) dla błędów kategorii krytyczny (stan Integratora, w którym występuje całkowity brak możliwości uzyskania efektów pracy Integratora, odpowiadających ustalonym założeniom funkcjonalnym w postaci automatyzacji procesów odbierania, rejestracji, wysyłania i doręczania dokumentów) – maksymalnie 16 godzin roboczych od przyjęcia zgłoszenia błędu,
    - b) dla błędów kategorii wysoki (stan Integratora, w którym uzyskanie efektów

- pracy Integratora, odpowiadających ustalonym założeniom funkcjonalnym w postaci automatyzacji procesów odbierania, rejestracji, wysyłania i doręczania dokumentów, jest możliwe dopiero po zastosowaniu odpowiednich procedur wskazanych przez Wykonawcę) – 7 dni roboczych następujących po dniu przyjęcia zgłoszenia błędu,
- c) dla błędów kategorii średni (stan Integratora, w którym nie występuje ograniczenie możliwości realizacji zakładanych funkcjonalności, występuje natomiast obniżenie jakości warunków pracy) – 14 dni roboczych następujących po dniu przyjęcia zgłoszenia błędu;
- 5) udzielania przeszkolonym użytkownikom Zamawiającego w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 16:00 telefonicznej pomocy konsultacyjnej i doradczej (hot-line) związanej z funkcjonowaniem Integratora;
  - 6) udzielania przeszkolonym administratorom systemu Mdok i ePUAP pomocy w wyjaśnianiu błędów i usuwaniu skutków błędów powstałych w trakcie eksploatacji Integratora, tj. pomocy w:
    - a) definiowaniu prawidłowej konfiguracji ESP na ePUAP,
    - b) definiowaniu prawidłowej konfiguracji systemów zewnętrznych w systemie Mdok,
    - c) definiowaniu prawidłowych transformacji dokumentów elektronicznych przesyłanych przez Integrator pomiędzy systemem Mdok i ePUAP,
    - d) weryfikacji podpisów elektronicznych dla dokumentów elektronicznych przesyłanych przez Integrator pomiędzy systemem Mdok i ePUAP,
    - e) definiowaniu prawidłowych parametrów kancelarii ePUAP do obsługi dokumentów elektronicznych w systemie Mdok,
    - f) odzyskiwaniu dokumentów, które w niewłaściwy sposób zostały przekazane przez Integrator pomiędzy ePUAP a systemem Mdok;
  - 7) udzielania Zamawiającemu pomocy i wsparcia w adaptacji Integratora (w ramach istniejących w nim funkcjonalności) do zmian organizacyjnych i zmian wynikających z wewnętrznych regulacji prawnych Zamawiającego;
  - 8) informowania Zamawiającego o konieczności dokonania aktualizacji zdefiniowanych w systemie Mdok konfiguracji systemów zewnętrznych i transformacji dokumentów elektronicznych;
  - 9) przekazania Zamawiającemu dokumentacji użytkowej Integratora – w terminie 1 miesiąca od dnia zawarcia umowy;
  - 10) przekazywania Zamawiającemu aneksu do dokumentacji użytkowej Integratora – każdorazowo po jego dostosowaniu lub aktualizacji – w terminie 14 dni roboczych od dokonania zmian w środowisku Zamawiającego;
  - 11) przekazywania Zamawiającemu bieżących informacji na temat nowych wersji Integratora, nowych funkcjonalności lub rozszerzeń Integratora oraz nowych rozwiązań technologicznych, w tym funkcjonalności i rozwiązań dostępnych za dodatkową opłatą;
  - 12) udostępnienia Zamawiającemu nieodpłatnie oprogramowania, umożliwiającego weryfikację podpisów elektronicznych oraz zapoznanie się z treścią dokumentów elektronicznych, a także wydruk tych dokumentów, przy czym Zamawiający zastrzega sobie prawo do dalszego, nieodpłatnego udostępniania tego oprogramowania stronom trzecim, a także do umieszczenia kopii jego wersji instalacyjnej na stronie internetowej Zamawiającego w celu umożliwienia jej nieodpłatnego pobrania i wykorzystania przez Klientów Zamawiającego na

- potrzeby komunikacji elektronicznej z Zamawiającym.
2. Zabezpieczenie Zamawiającego i przejęcie na siebie odpowiedzialność materialnej za wszelkie skutki finansowe wynikające z jakichkolwiek roszczeń właścicieli praw autorskich wynikających z ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 r. Nr 90, poz. 631 z późn. zm.), powstałych w związku z realizacją umowy.
  3. Respektowanie obowiązków wynikających z ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 r. Nr 90 poz. 631 z późn. zm.).