

Opis przedmiotu zamówienia dla części II

Asysta techniczna systemu KSAT2000i w zakresie modułów: ASA, RS, ORG, CKK, EWD, EK, PL, BUD, BUD[SPR], CRU, MAJ, DM, KG, NZ, GMM, POD, ZPA, GMK, FA, IA, DOE

1. Świadczenie przez okres 12 miesięcy asysty technicznej wdrożonego u Zamawiającego systemu KSAT2000i w zakresie modułów: ASA, RS, ORG, CKK, EWD, EK, PL, BUD, BUD[SPR], CRU, MAJ, DM, KG, NZ, GMM, POD, ZPA, GMK, FA, IA, DOE. W ramach usługi asysty technicznej Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości funkcjonowania systemu KSAT2000i w zakresie w.w. modułów, tj.:
 - 1) przekazania Zamawiającemu pełnego, aktualnego opisu tabel i pól bazy danych systemu - w terminie 1 miesiąca od dnia zawarcia umowy;
 - 2) modyfikacji systemu (rozumianej jako dostosowanie systemu do zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa odnoszących się do funkcji realizowanych przez system - z wyłączeniem prawa miejscowego i wewnętrznych regulacji Zamawiającego - 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;
 - 3) aktualizacji systemu (rozumianej jako zainstalowanie na serwerze Zamawiającego najnowszych stabilnych wersji modułów systemu posiadanych przez Wykonawcę) z zachowaniem funkcjonalności opracowanych wcześniej specjalnie dla Zamawiającego oraz integracji z innymi programami i systemami, z zastrzeżeniem przypadków, gdy Wykonawca zaproponuje alternatywną funkcjonalność lub integrację, której działanie da identyczny rezultat - w terminie 1 miesiąca od dnia opublikowania najnowszej stabilnej wersji modułu;
 - 4) przekazywania Zamawiającemu aneksu do dokumentacji użytkowej modułu każdorazowo po jego modyfikacji lub aktualizacji - w terminie 14 dni roboczych od dokonania zmian w środowisku Zamawiającego;
 - 5) przyjmowania zgłoszeń błędów systemu przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia, za pośrednictwem systemu typu Serwis Desk Wykonawcy;
 - 6) usuwania błędów w funkcjonowaniu systemu - w terminie:
 - a) dla błędów kategorii krytyczny (stan systemu rozumiany jako brak możliwości przetwarzania charakteryzujący się całkowitym brakiem możliwości uzyskania efektów pracy systemu, odpowiadających ustalonym założeniom funkcjonalnym w postaci rejestracji zdarzeń, wyszukiwania i edycji danych, dokonywania obliczeń, generowania zestawień i raportów) – maksymalnie 16 godzin roboczych od przyjęcia zgłoszenia błędu,
 - b) dla błędów kategorii wysoki (stan systemu rozumiany jako ograniczona możliwość przetwarzania, w którym uzyskanie efektów pracy systemu, odpowiadających ustalonym założeniom funkcjonalnym w postaci rejestracji zdarzeń, wyszukiwania i edycji danych, dokonywania obliczeń, generowania

- zestawień i raportów, jest możliwe dopiero po zastosowaniu odpowiednich procedur wskazanych przez Wykonawcę) - 14 dni roboczych następujących po dniu przyjęcia zgłoszenia błędu,
- c) dla błędów kategorii średni (stan systemu, w którym nie występuje ograniczenie możliwości realizacji zakładanych funkcjonalności, występuje natomiast obniżenie jakości warunków pracy) - 30 dni roboczych następujących po dniu przyjęcia zgłoszenia błędu;
- 7) przekazywania Zamawiającemu pełnego i aktualnego opisu tabel i pól bazy danych systemu w ostatnim dniu każdego kwartału;
 - 8) 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 systemu;
 - 9) udzielania przeszkolonym użytkownikom i 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;
 - 10) udzielania przeszkolonym administratorom systemu wsparcia technicznego w przypadku konieczności reinstalacji oprogramowania i bazy danych;
 - 11) udzielania Zamawiającemu pomocy i wsparcia w dostosowaniu systemu (w ramach istniejących w systemie funkcjonalności) do zmian organizacyjnych i zmian wynikających z wewnętrznych regulacji prawnych Zamawiającego;
 - 12) przekazywania Zamawiającemu bieżących informacji na temat nowych modułów systemu, a także nowych rozwiązań technologicznych;
 - 13) dostosowywania systemu w celu wymiany danych z systemem Mdok w zakresie, w jakim taka wymiana danych już funkcjonuje - w terminie 7 dni roboczych od zaistnienia w systemie Mdok zmian, takiego dostosowania wymagających.
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.).