# Wymagania w zakresie asysty

Zamawiający wymaga aby Wykonawca zapewnił asystę systemu na następujących zasadach:

1. Okres asysty na całość przedmiotu zamówienia wynosi nie mniej niż 24 miesiące.
2. Bieg okresu asysty rozpocznie się od daty podpisania protokołu końcowego odbioru systemu.
3. W okresie asysty Wykonawca zapewnia stały kontakt w celu udzielania nieodpłatnych konsultacji i pomocy technicznej (w tym również w zakresie zakupionego oprogramowania) w dni robocze w godz. 8.00-16.00 ze wskazaniem osób kontaktowych wraz z podaniem dokładnych sposobów kontaktu. Przy kontakcie telefonicznym koszt połączenia nie może przekraczać co najwyżej ceny połączenia lokalnego z dowolnego miejsca Polski.
4. W przypadku ewentualnej zmiany numeru telefonu, faksu, e-maila, osób do kontaktu w trakcie trwania gwarancji, Wykonawca powiadomi pisemnie o tym fakcie Zamawiającego z odpowiednim wyprzedzeniem.
5. Wykonawca dysponuje centrum serwisowym, przyjmującym zgłoszenia serwisowe w czasie pracy urzędu (od poniedziałku do piątku) w godzinach co najmniej od 7.00 do 17.00 – zgłoszenia telefoniczne. Kontakt z centrum serwisowym musi być również możliwy poprzez e-mail lub/i dedykowany formularz elektroniczny.
6. Wykonawca zapewni instalację, w pełni skonfigurowanego środowiska testowego. Środowisko testowe będzie w razie potrzeby aktualizowane równolegle ze środowiskiem produkcyjnym.
7. Wykonawca gwarantuje usunięcie wszelkich krytycznych wad funkcjonalnych i użytkowych wdrożonego systemu w następujących terminach:
   1. Awaria Krytyczna: czas reakcji maksymalnie 4 godziny, usunięcie awarii maksymalnie 12 godzin (w przypadku zgłoszeń po godzinie 16.00 nie dłużej niż do godziny 12.00  następnego dnia roboczego).
   2. Błąd Systemu: czas reakcji maksymalnie 12 godzin, usunięcie awarii maksymalnie 48 godzin.
   3. Nieprawidłowość w pracy Systemu: czas reakcji maksymalnie 24 godziny, usunięcie nieprawidłowości maksymalnie 7 dni roboczych.
8. Wykonawca zapewni wsparcie zdalne lub osobiste, jeśli sytuacja tego wymaga.
9. Zgłaszanie błędów następowało będzie: telefonicznie za pomocą maila lub/i dedykowanego formularza elektronicznego z systemu EZD. Zgłoszenie będzie potwierdzane przez Wykonawcę w sposób ustalony między stronami.
10. Dokumentacja powykonawcza będzie zawierała wzór formularza oraz opis procedury zgłoszenia awarii i otrzymywanie potwierdzenia wykonanego zgłoszenia.
11. Wykonawca gwarantuje, w uzasadnionych przypadkach, świadczenie usług serwisowych w miejscu docelowej instalacji oprogramowania.
12. Zamawiający dopuszcza również, serwis zdalny przy zastosowaniu zasad określonych poprzez politykę bezpieczeństwa KSSiP.
13. W przypadku konieczności wykonywania instalacyjnych w pomieszczeniach, w których znajdują się urządzenia lub instalacje stanowiące własność Urzędu dostęp do tych pomieszczeń następować będzie na warunkach określonych przez Zamawiającego.
14. Wykonawca przyjmie ryzyko odpowiedzialności za ewentualne szkody, które powstaną w wyniku działań Wykonawcy lub jego Podwykonawców.
15. Dostęp do obiektów Zamawiającego, w razie takiej potrzeby, odbywać się będzie na podstawie wydawanych przez Zamawiającego imiennych przepustek i identyfikatorów przedstawicielom Wykonawcy lub zatwierdzonych przez Zamawiającego list przedstawicieli Wykonawcy.
16. Wszystkie wejścia osób — przedstawicieli Wykonawcy na teren pomieszczeń, w których prowadzone będą prace instalacyjne i montażowe, będą zgłaszane z wyprzedzeniem upoważnionym pracownikom Zamawiającego.
17. Udostępnienie Wykonawcy zasobów informatycznych Zamawiającego dokonywane będzie w następującym trybie:
    1. Wykonawca wskaże na piśmie Zamawiającemu zasoby informatyczne niezbędne do realizacji przedmiotu zamówienia, określając cel ich ujawnienia i związanej z nimi dokumentacji oraz zakres i czas przewidzianego wykorzystania, a także osoby upoważnione do zapoznania się z nimi.
    2. Zamawiający wyspecyfikuje na piśmie udostępnione zasoby informatyczne, a także ustali, czy zakres ich wykorzystania przez Wykonawcę wymaga zgody uprawnionych z tytułu prawa autorskiego albo innych praw majątkowych.
    3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do decydowania o udostępnieniu określonych zasobów informatycznych. Strony uzgodnią sposób dalszego postępowania w sytuacji nieudostępnienia zasobów.
18. Zamawiający dokona dokonał instalacji i konfiguracji wszystkich elementów zamówienia. Elementy zamówienia zainstalowane zostaną w miejscu ich przeznaczenia i lokalizacjach wskazanych Wykonawcy przez Zamawiającego na etapie analizy przedwdrożeniowej.
19. Po usunięciu awarii, Wykonawca zobowiązany jest do doprowadzenia całego systemu do stanu integralnej całości sprzed awarii, w rozumieniu prawidłowego działania wszystkich zainstalowanych komponentów i aplikacji, oraz zawartości i spójności danych. Wszystkie niezbędne do wykonania w tym obszarze prace zostaną dokonane na koszt Wykonawcy.
20. Wykonawca zapewnia pełną dokumentację standardowo dostarczaną przez producentów oprogramowania. Dokumentacja sporządzona będzie w języku polskim, zaś w uzasadnionych przypadkach, za zgodą Zamawiającego może zostać dostarczona w języku angielskim. W takim wypadku wymaga się dostarczenia dokumentacji w języku polskim w zakresie zgodnym z Ustawą o języku polskim (Dz. U. 1999 Nr 90, poz. 999 z późniejszymi zmianami).
21. W przypadku dostarczania oprogramowania zewnętrznych dostawców, zostanie ono dostarczone będzie w oryginalnych opakowaniach producenta, z dołączoną licencją, nośnikami i dokumentacją.
22. Dostarczone licencje będą wolne od roszczeń osób trzecich oraz bez możliwości ich wypowiedzenia w przypadku użytkowania oprogramowania zgodnie z licencją.
23. W trakcie trwania okresu gwarancji Wykonawca nieodpłatnie dostarczy Zamawiającemu aktualnych wersji oprogramowania oraz publikowanych poprawek, a w przypadku wystąpienia takiej konieczności aktualizacji licencji lub sublicencji. Po uzgodnieniu z Zamawiającym, Wykonawca dokona nieodpłatnie instalacji tych komponentów. Zamawiający nie ma obowiązku instalacji dostarczonych poprawek i uaktualnień.
24. Po upływie okresu asysty Wykonawca deklaruje możliwość świadczenia płatnego serwisu pogwarancyjnego na warunkach określonych odrębnymi umowami z Zamawiającym, przez okres nie krótszy niż 3 lata po zakończeniu asysty.