**Załącznik nr 1** do Zapytania ofertowego – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego dla Publicznego Portalu Informacji o Prawie i Systemu Monitorowania Wydawania Tekstów Jednolitych.

1. **POSTANOWIENIA OGÓLNE**
2. Wykonawca udziela wsparcia na Systemy na okres **12 miesięcy** od dnia **13 grudnia 2015 r.** do dnia **12 grudnia 2016 r.**
3. Usługi świadczone przez wykonawcę w ramach wsparcia w siedzibie Zamawiającego muszą odbywać się w obecności przedstawiciela Zamawiającego.
4. Zgłoszenia w przedmiocie wsparcia będą dokonywane pisemnie za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez wykonawcę adres e-mail lub w elektronicznym systemie zgłoszeń (jeśli wykonawca będzie dysponował takim systemem) przez pracowników Zamawiającego.
5. Udostępniony przez wykonawcę system zgłoszeń musi:
	1. umożliwiać identyfikację użytkownika zgłaszającego błąd,
	2. umożliwiać identyfikację daty i godziny zgłoszenia,
	3. zawierać historię zgłoszeń,
	4. umożliwiać określenie rodzaju zgłoszenia (co najmniej: błąd krytyczny, błąd niekrytyczny, pomoc w obsłudze Systemu, konsultacja techniczna).
6. W ramach wsparcia wykonawca będzie utrzymywał na swoich serwerach systemy testowe będące kopią systemów produkcyjnych znajdującego się u Zamawiającego.
7. Wszelkie koszty związane ze świadczeniem usług w ramach wsparcia ponosi wykonawca.
8. **POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE**
9. W ramach wsparcia wykonawca zobowiązuje w szczególności do:
	1. usuwania błędów np.:
10. błędów systemu,
11. błędów w dokumentacji powstałej w trakcie prac nad rozbudową systemu,
	1. udzielania pracownikom Zamawiającego, w godzinach 8.15 – 16.15 od poniedziałku do piątku, pomocy w zakresie obsługi technicznej systemu - telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej lub elektronicznego systemu zgłoszeń,
	2. modyfikacji wyrazów/zwrotów użytych zarówno części wewnętrznej jak i zewnętrznej Systemów, na każde żądanie Zamawiającego,
	3. świadczenia konsultacji technicznych w postaci wykonania prac w zakresie:
12. administracji i użytkowania systemu,
13. modyfikacji i rozbudowy systemu,
14. funkcjonowania systemu,
15. instalacji i konfiguracji systemu,
	1. wykonania, na żądanie Zamawiającego, modyfikacji interfejsu pobierającego do Systemu metadane Dziennika Ustaw i Monitora Polskiego,
	2. wykonywania innych czynności mających na celu zapewnienie prawidłowego działania Systemu.
16. Termin realizacji konsultacji technicznych wymienionych w ust. 1 pkt 4, oraz wykonania modyfikacji i czynności, o których mowa w ust. 1 pkt 5 i 6, zostanie w trybie roboczym uzgodniony pomiędzy Zamawiającym a wykonawcą.
17. Wymiar świadczonej konsultacji technicznej wymienionej w ust. 1 pkt 4 nie przekroczy 200 godzin roboczych w całym okresie wsparcia.
18. Konsultacje techniczne wymienione w ust. 1 pkt 4 będą przeprowadzone według następującej procedury:
	1. Zamawiający przesyła wykonawcy zakres prac,
	2. Wykonawca przesyła Zamawiającemu liczbę roboczogodzin potrzebną na zrealizowanie zakresu prac,
	3. Zamawiający po akceptacji wyliczeń wykonawcy zleca mu wykonanie prac,
	4. Wykonawca wprowadza zmiany w środowisku testowym i informuje o tym fakcie Zamawiającego,
	5. Zamawiający po weryfikacji zmian zleca ich wprowadzenie na środowisku produkcyjnym,
	6. Wykonawca wprowadza zmiany i informuje o tym fakcie Zamawiającego. Pula niewykorzystanych roboczogodzin jest pomniejszana o liczbę zaakceptowaną przez Zamawiającego w pkt 3.
19. Wsparcie ulega ograniczeniu w przypadku dokonania w systemach zmian bez udziału wykonawcy. Wyłączeniu ze wsparcia podlegają te elementy, które uległy zmianie bez udziału wykonawcy lub te, na które wykonawca nie wyraził zgody w terminie 5 dni roboczych od przesłania mu przez zamawiającego dokładnego opisu zmiany. W przypadku braku sprzeciwu wykonawcy, zmieniony element nie jest wyłączany z usługi wsparcia.
20. Błędy, o których mowa w ust. 1 pkt 1, oraz zmiany, o których mowa w ust. 1 pkt 3, wykonawca zobowiązuje się usunąć/wprowadzić w terminie 5 dni roboczych liczonych od dnia następującego po dniu dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego.
21. Jeżeli zgłoszenie dotyczy błędu, którego wystąpienie uniemożliwia wykonywanie przez pracowników Zamawiającego zadań w systemie (błąd krytyczny), termin usunięcia błędu wynosi 1 dzień roboczy liczony od dnia następującego po dniu dokonania zgłoszenia.
22. Zgłoszenie informacji o błędzie lub konsultacji technicznej w sposób określony w ust. 2 postanowień ogólnych jest równoznaczne z rozpoczęciem biegu odpowiednich terminów wskazanych w ust. 6 lub 7.
23. Zgłoszenia dokonane po godzinie 16:15 są traktowane jako zgłoszenia dokonane w następnym dniu roboczym.
24. Zamawiający uzna naprawę błędu lub wykonanie zmian, o których mowa w ust. 1 pkt 3, za wykonane w terminie, jeśli rozwiązanie zostanie zainstalowane w systemie testowym udostępnianym przez wykonawcę i wykonawca powiadomi Zamawiającego drogą mailową o zainstalowanej zmianie przed upłynięciem odpowiednich terminów wskazanych w ust. 6 lub 7. Po akceptacji przez Zamawiającego, wykonawca wgra poprawkę/zmianę na system produkcyjny Zamawiającego w ciągu 1 dnia roboczego.
25. W przypadku, gdy Zamawiający w zgłoszeniu określi, że naprawa błędu lub wykonanie zmian, o których mowa w ust. 1 pkt 3, ma być bezpośrednio wykonane w systemie produkcyjnym Zamawiającego, zgłoszenie zostanie uznane za wykonane w terminie, jeśli rozwiązanie zostanie zainstalowane w systemie produkcyjnym Zamawiającego i wykonawca powiadomi Zamawiającego drogą mailową o zainstalowanej zmianie przed upłynięciem odpowiednich terminów wskazanych w ust. 6 lub 7.
26. W przypadku nie dotrzymania terminów, o których mowa odpowiednio w ust. 6, 7, 8 lub 9, Zamawiający ma prawo do naliczenia kar umownych w wysokości ustalonej w umowie bez konieczności pisemnego wzywania wykonawcy do wywiązania się z obowiązków wynikających ze wsparcia.