Kraków, 14.12.2020 r.

Zakres rzeczowy przedmiotu zamówienia:

***„Asysta techniczna oraz aktualizacja dla systemu eDIOM na rok 2021”***

Przedmiot umowy obejmuje wykonywanie opieki technicznej, nadzoru autorskiego oraz aktualizacji systemu eDIOM w okresie trwania umowy tj. od dnia podpisania do 31.12.2021 r.

I. W zakres opieki technicznej wchodzą:
a)    usuwanie awarii i nieprawidłowości w działaniu systemu eDIOM, obejmujące również zapewnienie wzajemnego współdziałania elementów wchodzących w skład Systemu, w szczególności zapewnienie poprawności działania środowiska systemowego
i systemu zarządzania bazą danych;
b)    usuwanie nieprawidłowości w bazie danych spowodowanych nieprawidłowym działaniem systemu eDIOM;
c)    zdalne wsparcie dla wskazanych przez Zamawiającego użytkowników, obejmujące:
•    pomoc w zakresie rozwiązywania problemów technicznych i technologicznych związanych z bieżącym wykorzystywaniem systemu eDIOM,
•    telefoniczną pomoc dla użytkowników systemu eDIOM (helpdesk), obejmującą konsultacje telefoniczne dotyczące problemów związanych z eksploatacją Oprogramowania, dostępną w dni robocze w godzinach pracy ZDMK,
•    pomoc w wykonywaniu nietypowych zestawień, importów i eksportów danych,
•    pomoc przy instalacji i konfiguracji systemu eDIOM na stanowiskach wskazanych przez Zamawiającego,
•    pomoc przy konfiguracji systemu zarządzania bazą danych oraz środowiska systemowego na serwerach Zamawiającego,
d)    zapewnienie możliwości zgłaszania uwag i propozycji usprawnień, które mogą zostać uwzględnione w nowych wersjach Oprogramowania, realizowanych
z inicjatywy Wykonawcy;

II. W zakres nadzoru autorskiego dla systemu eDIOM wchodzą następujące prace:
a)    dostosowywanie systemu eDIOM do wymagań przepisów prawa oraz zachodzących w nich zmian;
b)    dokonywanie modyfikacji wynikających z potrzeb Zamawiającego, uzasadnionych względami użytkowymi i organizacyjnymi;
c)    usuwanie nieprawidłowości w bazie danych spowodowanych w szczególności błędami w działaniu systemu zarządzania bazą danych oraz środowiska systemowego,
za które Wykonawca nie ponosi winy, w zakresie nieprzekraczającym pełnych 80 (osiemdziesięciu) godzin zegarowych.

III. W zakres aktualizacji do najnowszej produkcyjnej wersji dla systemu eDIOM wchodzą następujące prace:
a) aktualizacja w środowisku systemowym Zamawiającego komponentów systemu edIOM do   najnowszej produkcyjnej wersji;
b) dokonywanie zmian konfiguracyjnych komponentów systemu eDIOM, wynikających
z potrzeb Zamawiającego, uzasadnionych względami użytkowymi
i organizacyjnymi;
c) uruchomienie w pełni działającego systemu eDIOM na komputerach użytkowników;