

Opis Przedmiotu Zamówienia

Świadczenie usług asysty technicznej oprogramowania wytworzonego w technologii Microsoft .NET.

1. Ministerstwo Rozwoju i Technologii posiada rozwiązania wytworzone w technologii Microsoft .NET.
2. Usługi asysty technicznej świadczone będą na podstawie zleceń wystawianych przez Zamawiającego. Maksymalna liczba roboczogodzin przewidziana w ramach niniejszej umowy to 400.

I. Wymagania dotyczące świadczenia usług asysty technicznej

1. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zapoznanie się z kodami źródłowymi i dokumentacją systemów w stopniu umożliwiającym świadczenie usług asysty technicznej.
2. Wykonawca będzie świadczyć na rzecz Zamawiającego usługi asysty technicznej każdorazowo na podstawie zlecenia wystawianego przez Zamawiającego. Zakres prac, sposób oraz termin realizacji zostanie uzgodniony na etapie przedstawienia wymagań przez Zamawiającego i wyceny pracochłonności w roboczogodzinach przez Wykonawcę poprzedzających zlecenie.
3. Usługi asysty technicznej będą w szczególności obejmować:
 - 1) modyfikację kodu Oprogramowania, w tym tworzenie nowych modułów lub funkcjonalności;
 - 2) opracowanie stosownych instrukcji, dokumentacji powykonawczej zawierającej co najmniej szczegółowy opis wytworzonego produktu, kodów, konfiguracji;
 - 3) przygotowanie niezbędnych aktualizacji oraz poprawek Oprogramowania i na życzenie zainstalowanie ich na infrastrukturze Zamawiającego;
 - 4) wsparcie lub przeprowadzenie instalacji, konfiguracji bądź optymalizacji poszczególnych elementów Oprogramowania;
 - 5) wsparcie instalacji, konfiguracji bądź optymalizacji infrastruktury wykorzystywanej dla potrzeb obsługi Oprogramowania;
 - 6) audyt wskazanych elementów infrastruktury, baz danych, oprogramowania oraz kodów źródłowych.
4. Asysta techniczna będzie świadczona w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie.
5. Koszty związane z przyjazdem oraz pobytem specjalisty w siedzibie Zamawiającego w całości pokrywa Wykonawca.
6. Jeśli zakres prac wymaga uzupełnienia, Wykonawca w ramach świadczenia usług asysty technicznej dokona stosownej analizy zagadnienia, oraz uszczegółowi we współpracy z Zamawiającym problematyczne kwestie dotyczące Oprogramowania. Zamawiający zobowiązuje się udzielić Wykonawcy niezbędnych informacji w tym zakresie.
7. Po otrzymaniu roboczego zgłoszenia i ustaleniu zakresu prac, Wykonawca dokona wyceny usług w roboczogodzinach, zgodnie ze złożoną ofertą. Do wyceny Wykonawca dołączy również wstępny harmonogram prac. Wycenę wraz z harmonogramem Wykonawca dostarczy Zamawiającemu.
8. Zrealizowane przez Wykonawcę usługi asysty technicznej podlegają odbiorowi i testom zgodnie z ustaloną przez Zamawiającego procedurą określoną w umowie.

9. Wykonawca udzieli Zamawiającemu gwarancji na produkty zrealizowane w ramach świadczenia usług asysty technicznej na zasadach określonych w umowie.
10. Zamawiający zastrzega sobie prawo do nie udzielenia zlecenia na usługi asysty technicznej.

II. Wymagania ogólne

1. Wszelkie prace będą realizowane zgodnie z najlepszą wiedzą techniczną przez osoby posiadające potrzebne kwalifikacje oraz doświadczenie zawodowe.
2. Wytworzone w ramach asysty technicznej oprogramowanie będzie współpracować z infrastrukturą Zamawiającego, bez konieczności wprowadzania istotnych zmian w jej konfiguracji, chyba, że Zamawiający zleci inaczej.
3. Każda zaproponowana zmiana lub dostarczone oprogramowanie zostanie gruntownie przetestowana przez Wykonawcę przed dostawą Zamawiającemu.
4. Wykonawca zapewnia, że przekazane oprogramowanie będzie wolne od złośliwego kodu takiego jak np. wirusy komputerowe.