**Załącznik nr 3 do Umowy**

**Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia**

**1.** Przedmiotem zamówienia jest:

1. **świadczenie usług utrzymania i wsparcia**
2. **świadczenie usług rozwoju**

 **dla Systemu centralnej ewidencji informacji o przedsiębiorcach i projektach, którego właścicielem jest Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii**.

**2.** Usługi, o których mowa w pkt. 1 realizowane będą przez 24 miesiące od dnia 01.07.2019 r.

1. **Wymagania dotyczące świadczenia usług utrzymania i wsparcia**
2. Wykonawca zapewni rozwiązywanie problemów i usuwanie błędów zgłaszanych przez Zamawiającego w Systemiezgodnie z poniższym:
3. zakres zgłoszonych problemów i błędów będzie obejmował kwestie dotyczące poprawy działania Systemu na poziomie funkcjonalnym jak i nie funkcjonalnym (np. zmiana konfiguracji w Systemie), wynikających zarówno z wad i błędów Systemu jak też błędów powstałych z przyczyn leżących po stronie użytkowników,
4. Wykonawca zobowiązany będzie do terminowego usuwania zgłoszonych błędów zgodnie z ustaleniami zawartymi w umowie,
5. usługa wsparcia może być realizowana przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego lub z wykorzystaniem połączenia zdalnego,
6. Wykonawcy przysługuje możliwość zgłoszenia swoich zastrzeżeń do zgłoszonego błędu przez Zamawiającego w kwestii typu błędu lub czasu jego rozwiązania. W wyniku porozumienia Zamawiający może dokonać zmiany typu błędu lub ustalić indywidualny czas na jego rozwiązanie przez Wykonawcę,
7. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń odnośnie wynikłych problemów i błędów w formie telefonicznej, mailem lub za pośrednictwem dedykowanego internetowego systemu zgłoszeń, w dni robocze w godzinach 8.15 – 16.15,
8. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia błędów, które uniemożliwiają używanie istotnych funkcji Systemuw ciągu 16 godzin od momentu jego zgłoszenia (błąd krytyczny), a pozostałych błędów w czasie 24 godzin lub w innym zaakceptowanym przez obie strony terminie liczonym od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego. O możliwości wydłużenia czasu naprawy błędu ostatecznie decyduje Zamawiający
9. Wykonawca zobowiązany będzie dostosowywać System do zmieniających się regulacji prawa poprzez modyfikację, w zatwierdzonym przez Zamawiającego zakresie, istniejącej funkcjonalności oraz jego dokumentacji w zakresie zmian obowiązujących przepisów prawa,
10. Wykonawca zobowiązany będzie dostarczać do siedziby Zamawiającego lub udostępnić poprzez dedykowane narzędzie informatyczne Wykonawcy, wszystkie kolejne, nowe wersje Systemu. Nowa wersja będzie kompletem oprogramowania rozszerzającego lub poprawiającego istniejącą funkcjonalność systemu lub eliminującego ukryte w systemie błędy, jednym egzemplarzem zaktualizowanej dokumentacji Systemu w formie elektronicznej oraz listą zawierającą zakres i opis wprowadzonych zmian,
11. Wykonawca zobowiązany będzie przeprowadzać na żądanie Zamawiającego zdalną kontrolę baz danych oraz infrastruktury wykorzystanej dla potrzeb Systemu, przy zapewnieniu przez Zamawiającego możliwości technicznych do jej przeprowadzenia,
12. Wykonawca zapewni wsparcie merytoryczne w zakresie Systemudla jego użytkowników oraz pracowników działu informatyki, w szczególności:
13. Wykonawca będzie świadczył usługi wsparcia merytorycznego w godzinach 8.15 – 16.15 w dni robocze,
14. Usługi wsparcia będą świadczone przez Wykonawcę drogą telefoniczną, drogą pisemną, drogą elektroniczną,
15. Zamawiający celem uzyskania wsparcia merytorycznego będzie kontaktował się poprzez wskazanych przedstawicieli.
16. **Wymagania dotyczące świadczenia usług rozwoju:**
17. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zapoznanie się z kodami źródłowymi i dokumentacją w stopniu umożliwiającym rozwój Systemu.
18. Wykonawca będzie świadczyć na rzecz Zamawiającego usługi programistyczne każdorazowo na podstawie zlecenia wystawianego przez Zamawiającego. Zakres prac, sposób oraz termin realizacji zostanie uzgodniony na etapie przedstawienia wymagań przez Zamawiającego i wyceny pracochłonności przez Wykonawcę poprzedzających zlecenie.
19. Usługi programistyczne będą w szczególności obejmować:
20. modyfikację kodu Systemu, w tym tworzenie nowych modułów lub funkcjonalności,
21. opracowanie stosownych instrukcji, dokumentacji powykonawczej zawierającej co najmniej szczegółowy opis wytworzonego produktu, kodów, konfiguracji,
22. przygotowanie niezbędnych aktualizacji oraz poprawek Systemui na życzenie zainstalowanie ich na infrastrukturze Zamawiającego.
23. Jeśli zakres prac wymaga uzupełnienia, Wykonawca w ramach świadczenia usług programistycznych dokona stosownej analizy zagadnienia, oraz uszczegółowi we współpracy z Zamawiającym problematyczne kwestie dotyczące Systemu. Zamawiający zobowiązuje się udzielić Wykonawcy niezbędnych informacji w tym zakresie.
24. Po otrzymaniu roboczego zgłoszenia i ustaleniu zakresu prac, Wykonawca dokona wyceny usług, zgodnie ze złożoną ofertą. Do wyceny Wykonawca dołączy również wstępny harmonogram prac. Wycenę wraz z harmonogramem Wykonawca dostarczy Zamawiającemu.
25. Zrealizowane przez Wykonawcę prace programistyczne podlegają odbiorowi i testom zgodnie z ustaloną przez Zamawiającego procedurą określoną w umowie.
26. Wykonawca udzieli Zamawiającemu gwarancji na produkty zrealizowane w ramach świadczenia usług programistycznych na zasadach określonych w umowie.
27. W trakcie okresu gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do przyjmowania zgłoszeń i rozwiązywania problemów dotyczących produktów zrealizowanych w ramach świadczenia usług programistycznych na zasadach określonych w umowie.
28. **Wymagania ogólne:**
29. Wszelkie prace będą realizowane zgodnie z najlepszą wiedzą techniczną przez osoby posiadające potrzebne kwalifikacje oraz doświadczenie zawodowe.
30. Tworzone oprogramowanie będzie współpracować z infrastrukturą Zamawiającego, bez konieczności wprowadzania istotnych zmian w jej konfiguracji, chyba, że Zamawiający zleci inaczej.
31. Każda zaproponowana zmiana lub dostarczone oprogramowanie zostanie gruntownie przetestowana przez Wykonawcę przed dostawą Zamawiającemu.
32. Wykonawca udostępni Zamawiającemu środowisko testowe umożliwiające przetestowanie przez Zamawiającego zmian w Systemie.
33. Wykonawca zapewnia, że przekazane oprogramowanie będzie wolne od złośliwego kodu takiego jak np. wirusy komputerowe.
34. **Specyfikacja techniczna obecnie działającego Systemu**

**Infrastruktura serwerowa**

YetiForce - aplikacja webowa.
Konfiguracja pojedynczego serwera dla 20 użytkowników online [pracujących w tym samym czasie]:

* Procesor: 2x vcore z taktowaniem co najmniej 3.1 GHz
* RAM: 4 GB
* Dysk: 50+ GB [system operacyjny + baza danych] - zalecane co najmniej 5000 IOPS
* Dysk: 100+ GB [na dane, przestrzeń wyliczane na podstawie szacunkowych dokumentów jakie mają być przekazywane do systemu] - zalecane co najmniej 500 IOPS
* Przepustowość łącza: 10Mbit/s+ [zależna od ilości danych przekazywanych pomiędzy systemem a użytkownikiem]

System umożliwia jednoczesną pracę dla 150 użytkowników.

### **Oprogramowanie systemu operacyjnego**

* Linnux CentOS 7.5.
* Apache 2.4
* MySQL 5.7
* PHP 7.1 (zalecane).