

ZAŁĄCZNIK NR 6**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Podkarpackie Centrum Innowacji Sp. z o.o., zwane w dalszej części dokumentu Zamawiającym, zamierza udzielić zamówienia na usługi informatyczne wg poniższego opisu, oraz Projektowanych postanowień umownych, które stanowią Załącznik do SWZ.

Zamawiający realizuje projekt pn. „Podkarpackie Centrum Innowacji” (dalej: Projekt PCI), w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020, Oś Priorytetowa: Konkurencyjna i innowacyjna gospodarka, Działanie: 1.2 Badania przemysłowe, prace rozwojowe oraz ich wdrożenie.

1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie określonych poniżej usług informatycznych: Serwis, Helpdesk w okresie od dnia podpisania umowy do 30 czerwca 2023 roku.

Łączne zaangażowanie Wykonawcy w realizację niniejszej umowy nie przekroczy 800 roboczogodzin (zwanych dalej rbh). Zamawiający zastrzega iż minimalna ilość pracy nie będzie mniejsza niż 250 rbh. Ze względu na nieokreślony udział poszczególnych usług w ostatecznej cenie, (do oferty) należy przyjąć następujące parametry wykorzystania zamawianych usług:

- Serwis: co najmniej 200 rbh, maksymalnie 600 rbh;
- Helpdesk: co najmniej 50 rbh, maksymalnie 200 rbh;

Łączne wynagrodzenie Wykonawcy nie może przekroczyć wynagrodzenia określonego w umowie (Formularzu ofertowym za maksymalną liczbę roboczogodzin – 800). W przypadku wykorzystania roboczogodzin w ramach poszczególnych usług, umowa zostanie zrealizowana w danym zakresie przed wskazanym wyżej terminem. Wszelkie Definicje zostały zawarte w Projektowanych postanowieniach umownych, które stanowią Załącznik do SWZ.

2. Wynagrodzenie i płatności

- 1) Wykonawca określi w ofercie stawkę godzinową dla każdej z usług.
- 2) Wynagrodzenie Wykonawcy będzie płatne za dany miesiąc z dołu, w oparciu o potwierdzone zestawienie wykonanych usług. Zamawiający zobowiązuje się do wypłacania Wykonawcy wynagrodzenia w wysokości ustalonej dla poszczególnych usług w Formularzu Ofertowym:
 - a) za świadczenie usług Serwis i Helpdesk: za incydenty i zapytania faktycznie obsłużone przez Wykonawcę, wg stawki godzinowej obliczonej proporcjonalnie za każde rozpoczęte 20 minut pracy;

3.) Po zakończeniu każdego miesiąca świadczenia usług Wykonawca przedstawi zestawienie wykonanych usług z podaniem:

a) dla usługi Serwis: czasów zgłoszenia, reakcji, rozwiązania tymczasowego i docelowego, krótkiego opisu obsłużonego incydentu lub zapytania, łącznego nakładu pracy;

b) dla usługi Helpdesk: czasów złożenia zapytania i udzielenia odpowiedzi lub wsparcia, krótkiego opisu przedmiotu zapytania, łącznego nakładu pracy;

4.) Zamawiający potwierdzi poprawność ww. zestawienia lub zgłosi uzasadnione uwagi w terminie 5 dni od jego otrzymania. Brak uwag w tym terminie będzie równoważny z potwierdzeniem.

5.) Zaakceptowane zestawienie prac stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT. Termin płatności faktury nie może być krótszy niż 21 dni od daty jej otrzymania przez Zamawiającego.

3. Wymagania w zakresie zespołu Wykonawcy realizującego usługi objęte zamówieniem

1.) Wykonawca wyznacza jedną osobę odpowiedzialną za realizację przedmiotu zamówienia, która jest odpowiedzialna za kontakt z Zamawiającym oraz zapewnienie płynności prac, w tym również za analizę wprowadzanych zmian. Osoba do kontaktu musi posługiwać się językiem polskim jako natywnym/na poziomie co najmniej C1 w tym również technicznym i posiadać umiejętności analityczne.

2.) Wykonawca odpowiada za cały cykl przygotowania Produktu w tym: analizę wymagań, zaproponowanie optymalnych rozwiązań, przygotowanie rozwiązania, testy oraz update Aplikacji na środowisku produkcyjnym.

3.) Wykonawca wyznacza jedną osobę odpowiedzialną za realizację przedmiotu zamówienia w funkcji Developer, który posiada co najmniej:

a) trzyletnie doświadczenie, jako programista w Projekcie Informatycznym/Projektach Informatycznych polegających na Budowie Nowej Funkcjonalności/Modyfikacji Istniejącej Funkcjonalności;

b) doświadczenie w pracy z projektami technologiach ASP.NET MVC w języku C# oraz Entity Framework;

c) znajomość technologii frontend (JavaScript, CSS/SASS, HTML, JQuery, bootstrap);

d) znajomość oraz umiejętność praktycznego zastosowania wzorców projektowych oraz architektonicznych;

e) znajomość relacyjnych baz danych (MsSQL/ MySQL/PostgreSQL) w tym umiejętność pisania zapytań SQL;

f) znajomość systemu kontroli wersji Git/SVN;

g) umiejętności pozwalające na zarządzanie aplikacją na platformie linux.

4. Sposób realizacji usług Serwis i Helpdesk

1.) Usługa Serwis może być świadczona przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego lub za pomocą szyfrowanego łącza teleinformatycznego (VPN), w sposób zapewniający bezpieczeństwo przetwarzanych danych.

2.) Gdyby wedle najlepszej wiedzy i doświadczenia Wykonawcy, usunięcie Awarii lub Awarii Krytycznej wymagało obecności konsultanta Wykonawcy w lokalu Zamawiającego, konsultant Wykonawcy przybędzie na wizytę serwisową najpóźniej w ciągu 4 godzin roboczych od upływu Czasu Reakcji. Czas Rozwiązania Tymczasowego oraz Czas Naprawy Strony ustalą po przybyciu konsultanta do siedziby Zamawiającego.

3.) Usługa Helpdesk będzie świadczona w Dni Robocze w godzinach od 8:00 do 16:00.

4.) Zamawiający będzie zgłaszał Usterki, Awarie bądź Awarie Krytyczne w sposób następujący:

a) telefonicznie, w dni robocze, w godz. 8:00-16:00, pod numerem wskazanym przez Wykonawcę,

b) pocztą elektroniczną, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, na adres wskazany przez Wykonawcę, przy czym Wykonawca niezwłocznie potwierdzi otrzymanie zgłoszenia (co nie będzie traktowane jako spełnienie Czasu Reakcji).

5.) Zamawiający wskaże listę maksymalnie 5 osób upoważnionych do dokonywania zgłoszeń.

6.) Czas Reakcji dla Usterki lub Awarii wynosi 4 godziny. Czas naprawy nie może przekroczyć 5 dni roboczych. Czas zapewnienia rozwiązania tymczasowego – do końca kolejnego dnia roboczego.

7.) Awarie krytyczne naprawiane są niezwłocznie, a rozwiązania tymczasowe wdrażane, w razie konieczności, do 8 godzin.

8.) W wypadku zgłoszenia Usterki lub Awarii w godzinach od 16:00 do 8:00 lub w inny dzień niż Dzień Roboczy Czas Reakcji lub Czas Naprawy biegnie od godziny 8:00 pierwszego Dnia Roboczego po zgłoszeniu. W przypadku Awarii Krytycznej zgłoszenia mogą być składane w trybie 24x7 (przez całą dobę), także w soboty lub dni ustawowo wolne od pracy, przy czym w tychże dniach oraz w godzinach od 22:00 do 7:00 (noc) wyłącznie pocztą elektroniczną. Wskazany przedział nocny jest wyłączony z biegu Czasów Reakcji, Rozwiązania Tymczasowego i Naprawy.

9.) Jeśli wymagane jest potwierdzenie podjęcia realizacji zgłoszenia, Wykonawca uczyni to na adres email Zamawiającego, z którego otrzymał zgłoszenie, lub adres email podany podczas zgłaszania Usterki lub Awarii, w tym Awarii Krytycznej.

10.) Awarie oraz Awarie Krytyczne zgłoszone za pomocą poczty elektronicznej muszą być dodatkowo potwierdzone przez kontakt telefoniczny. Jeżeli zgłoszenie Awarii Krytycznej nastąpi w nocy (jak powyżej – wyłącznie pocztą elektroniczną), to potwierdzenie telefoniczne nastąpi kolejnego dnia po godzinie 8:00 a bieg Czasów Reakcji, Rozwiązania Tymczasowego i Naprawy rozpocznie się od chwili tego potwierdzenia.

11.) Wykonawca nie jest zobowiązany do usuwania Usterek, jeżeli mogą one zostać skorygowane na późniejszym etapie eksploatacji Aplikacji, bez uszczerbku dla bezpieczeństwa jej użytkowania lub bezpieczeństwa i integralności przetwarzanych danych.

5. Metodyka wytwarzania oprogramowania

1.) Wykonawca zobowiązany jest do naprawy i/lub modyfikacji oprogramowania będącego w posiadaniu Zamawiającego zgodnie z obowiązującymi standardami wytwarzania oprogramowania oraz ogólnie przyjętymi tzw. 'dobrymi praktykami' w tym:

a) stosowanie właściwych danemu rozwiązaniu wzorców projektowych oraz architektonicznych;

b) stosowanie konwencji nazewniczych zgodnych z dobrymi praktykami oraz z istniejącymi w systemie i opisujących w sposób przejrzysty i jednoznaczny tworzone funkcjonalności (należy zaznaczyć, iż funkcjonalności będą tworzone tylko w przypadku jeżeli błąd, który występuje tego wymaga. Najczęściej będzie to poprawa istniejącej funkcjonalności);

c) wytwarzanie oprogramowania zapewniającego płynne/wydajne działanie Systemu (oprogramowanie będzie wytwarzane tylko w formie naprawy/modyfikacji oprogramowania będącego w posiadaniu Zamawiającego);

d) zapewnienie bezpieczeństwa teleinformatycznego Systemu.

3.) Każdorazowe wykorzystanie przez Wykonawcę bibliotek/frameworków firm trzecich niebędących na licencji open source, musi zostać zaakceptowane przez Zamawiającego.

4.) W przypadku wykorzystania przez Wykonawcę własnych bibliotek/frameworków jest on zobligowany do udostępnienia bibliotek/frameworków wraz z kodami źródłowymi na licencji pozwalającej na dalsze wykorzystywanie oraz rozwijanie/modyfikację systemu.

5.) Wykonawca zobligowany jest do ciągłego dostarczania Zamawiającemu kodu aplikacji poprzez wykorzystanie repozytorium GIT. Każda osoba wprowadzająca zmiany w kodzie aplikacji powinna identyfikować się niezależnym identyfikatorem w repozytorium GIT.