

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA: Serwisowanie i utrzymanie systemu SOPF.**

System do Obsługi Pośredników Finansowych (SOPF) stanowi platformę sprawozdawczą dla Pośredników Finansowych wybranych przez KPFR sp. z o.o. w Toruniu. System służy do rozliczania wsparcia udzielonego mikro, małym i średnim przedsiębiorcom przez Pośredników Finansowych w Województwie Kujawsko-Pomorskim. Architektura systemu oparta jest o stos technologiczny Java EE – serwer aplikacyjny, bazę danych i moduł kryptograficzny Szafir.

Obowiązki Wykonawcy związane z realizacją zamówienia:

1. Wykonawca zobowiązany jest po zawarciu umowy do serwisowania i utrzymania aplikacji SOPF w zakresie wskazanym przez Zamawiającego. Serwis obejmuje całą aplikację SOPF, tj. zarówno program w zakresie, w jakim funkcjonuje na dzień zawarcia umowy, jak i nowe moduły, które w 2020 r. zostaną uruchomione dla użytkowników. Wykonawca będzie świadczył usługi w systemie miesięcznym, zryczałtowanym. Zamawiający przewiduje, na podstawie dotychczasowego doświadczenia, zapotrzebowanie na około 5 godzin serwisowania – miesięcznie. Podana liczba jest tylko szacunkową wartością.
2. Okres świadczenia usługi – 12 miesięcy od momentu zawarcia umowy w systemie miesięcznym. Po każdym okresie rozliczeniowym (po każdym miesiącu świadczenia usługi), Zamawiający ma prawo żądania przygotowania przez Wykonawcę raportu z wykonanych czynności. Raport ten powinien zawierać informację o rodzaju wykonanych czynności i zadaniach, informację o sposobie i zasadach przeprowadzania bieżącego monitoringu, o wykrytych ewentualnych nieprawidłowościach, a także o stanie bezpieczeństwa informacji gromadzonych i przetwarzanych w SOPF. Dodatkowo, o ile zostały wprowadzone, również informację o poprawkach czy dokonanych zmianach w Systemie. Dla tej części zamówienia Zamawiający przewiduje udzielenie zamówienia podstawowego oraz ewentualnego zamówienia w ramach prawa opcji, na kolejny 12 miesięczny okres. Dla tej części zamówienia Zamawiający przewiduje udzielenie zamówienia podstawowego oraz ewentualnego zamówienia w ramach prawa opcji, na kolejny 12 miesięczny okres. Wielkość i zakres zamówienia udostępnianego Wykonawcy w ramach prawa opcji wynosi do 100% wysokości zamówienia podstawowego, czyli okres świadczenia w ramach prawa opcji może wynieść do 12 kolejnych miesięcy, następujących po zrealizowaniu zamówienia podstawowego.
3. Obsługa serwisowa Systemu SOPF w okresie 12 miesięcy, tj. w okresie trwania umowy, polegać będzie w szczególności na bieżącym usuwaniu awarii, usterek i monitorowaniu prawidłowości działania Systemu. W ramach zamówienia (serwisu):
  - a. Wykonawca gwarantuje obsługę serwisową według parametrów:
    - i. Czas reakcji - 2 Dni Robocze.
    - ii. Usunięcie Awarii - 5 Dni Roboczych.
    - iii. Usunięcie Usterki - 10 Dni Roboczych.
  - b. Przyjmuje się następujące definicje:
    - i. Awaria – spowodowane błędem oprogramowania lub wadą prac wdrożeniowych zakłócenie pracy Systemu wykonywania wszystkich przewidzianych dokumentacją funkcji (np. serwis niedostępny).
    - ii. Usterka - działanie Systemu niezgodne z dokumentacją, niebędące Awarią.
    - iii. Czas reakcji – czas, w jakim zostaną podjęte działania w celu usunięcia problemu.
    - iv. Dzień Roboczy – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.