

## ZAKRES RZECZOWY

*Utrzymanie, aktualizacja, modyfikacja oprogramowania dla OPP w Krakowie: SEGA wraz ze wszystkimi komponentami.*

**Usługa dla utrzymania, aktualizacji i modyfikacji oprogramowania w ramach niniejszego postępowania dotyczy wyłącznie zainstalowanego, uruchomionego i działającego w ZDMK systemu do zarządzania Obszarem Płatnego Parkowania – SEGA firmy CPG S.A. oraz wszystkich jego integralnych komponentów. Usługa dotyczy bieżącej wersji systemu oraz jego rozwoju i modyfikacji na żądanie Zamawiającego.**

Zakres prac dla w/w systemu:

1. Kontrola i utrzymanie poprawności działania programu w środowisku sieciowym ZDMK.
2. Utrzymywanie gotowości serwisowej oraz prowadzenie dokumentacji istotnych zdarzeń wykonywanych prac serwisowych.
3. Kontrola poprawności wprowadzanych danych do systemu.
4. Aktualizacja oprogramowania w związku ze zmianami przepisów prawnych oraz na zlecenie ZDMK.
5. Analiza i rozwiązanie zgłoszonych problemów merytorycznych dotyczących programu SEGA wraz z wszystkimi komponentami. Wyłączając zintegrowane moduły firm trzecich takie jak EPP, SYSTEmParkRaport, EG Ultra Lite i sklep z Abonamentami, SIMPLEERP
6. Usuwanie wykrytych błędów podczas użytkowania systemu przez pracowników ZDMK, wynikających z awarii sprzętowych i systemowych.
7. Usuwanie wykrytych błędów i usterek w trakcie użytkowania oprogramowania w terminie zgodnym z ofertą przetargową, od momentu przekazania bazy danych do analizy wraz z wszelkimi niezbędnymi informacjami, co zostanie potwierdzone na platformie zgłoszeniowej systemu SEGA a błędy krytyczne, które uniemożliwiają uruchomienie któregośkolwiek z modułów oprogramowania SEGA, do 1 dnia roboczego. Wyłączając zintegrowane moduły firm trzecich takie jak EPP, SYSTEmParkRaport, EG Ultra Lite i sklep z Abonamentami, SIMPLE-ERP
8. Przygotowanie na podstawie materiałów otrzymanych od Zamawiającego wzorów/szablonów zestawień, pism oraz innych dokumentów na potrzeby czynności księgowych, windykacyjnych i egzekucji administracyjnej.
9. Optymalizacja działania programu tak, aby umożliwić szybkie i sprawne działanie programu.
10. Przeniesienie programu na nową platformę sprzętową/systemową na żądanie użytkownika.
11. Udostępnianie wszelkiego rodzaju danych zawartych w bazie danych oraz oprogramowaniu SEGA wraz z wszystkimi komponentami na żądanie użytkownika. Wyłączając zintegrowane moduły firm trzecich takie jak EPP, SYSTEmParkRaport, EG Ultra Lite i sklep z Abonamentami, SIMPLE-ERP
12. Konsultacje techniczne na podstawie wcześniej dodanego zgłoszenia na platformie z pracownikami Zleceniobiorcy w sprawie funkcjonalności zawartych w oprogramowaniu SEGA wraz z wszystkimi komponentami. Wyłączając zintegrowane moduły firm trzecich takie jak EPP, SYSTEmParkRaport, EG Ultra Lite i sklep z Abonamentami, SIMPLEERP
13. Obsługa serwisowa modułu księgowego w zakresie poprawności działania modułu, jego aktualizacji w przypadku zmian przepisów prawnych,
14. Zapewnienie konsultacji telefonicznych dotyczących bieżącej obsługi na podstawie wcześniej dodanego zgłoszenia na platformie.
15. Obsługa serwisowa programu SEGA windykacyjnego wraz z wszystkimi komponentami na podstawie decyzji administracyjnych,

16. Za żądanie Zamawiającego, przeprowadzenie szkoleń zdalnych dla pracowników ZDMK po każdorazowej modernizacji (aktualizacji) systemu w uzgodnieniu z kierownikami działów merytorycznych ZDMK,
17. Wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego, w uzgodnieniu z kierownikami działów merytorycznych ZDMK. Pracownik serwisu Wykonawcy dojedzie do siedziby Zleceniodawcy nie obciążając go kosztami dojazdu, nie obciążając go kosztami roboczogodzin w ramach gwarantowanych 120 godzin miesięcznie. Zamawiający będzie wymagał maksymalnie 2 wizyt serwisowych w trakcie trwania umowy.
18. Integracja dla systemu CEPIK 2.0 w zakresie generowania zapytań masowych oraz importu pozyskanych danych.
19. Abonamenty, Webservice Ultra służący do komunikacji urządzeń mobilnych do kontroli strefy płatnego parkowania.
20. Obsługa i asysta techniczna dla wszystkich systemów mobilnych, służących do kontroli wnoszenia opłat w strefie płatnego parkowania.
21. Integracja systemów mobilnych z Webservice operatorów płatności mobilnych wskazanych przez Zamawiającego, gdzie Zamawiający dostarczy pełną dokumentację techniczną niezbędną do wykonania integracji.
22. Dokonywanie korekt zapisów księgowych uzgodnionych pomiędzy Zamawiającym a Zleceniobiorcą. Termin wprowadzenia korekty zostanie każdorazowo uzgodniony pomiędzy Stronami umowy.
23. Czuwanie nad poprawnością zastosowanych schematów księgowych, a w przypadku wykrycia błędów dokonanie stosownej korekty tych schematów, po uzgodnieniu z ZDMK i dostarczeniu wszelkich niezbędnych informacji oraz aktualnej bazy danych — realizacja korekty schematu ma nastąpić w ciągu 3 dni roboczych.
24. Umowa serwisowa przewiduje do 120 roboczogodzin (40 godzin deweloperskich, 20 godzin optymalizacyjnych i 60 godzin serwisowych) w miesiącu, liczona jest każda rozpoczęta godzina pracy, niewykorzystane godziny w danym miesiącu, pozostają do wykorzystania w następnych miesiącach z kumulacją do 3 kolejnych miesięcy. Szczegółowy wykaz godzin musi stanowić załącznik do każdej wystawionej faktury.