**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług asysty technicznej dla systemów baz danych RDBMS Oracle oraz MS SQL będących w posiadaniu Zamawiającego lub innych usług wymagających specjalizowanych kompetencji informatycznych.

1. **Stan Obecny**

Obecnie Zamawiający dysponuje dwoma głównymi systemami silnika bazy danych:

* 1. RDBMS Oracle
     1. EE 10g R2 (10.2.0.4.0) w opcji RAC – Zintegrowany System Informatyczny MAGISTRAT 2000 – serwery db10 oraz db11
     2. SE 11g R2 (11.2.0.3.0) w opcji RAC - system informatyczny Otago, Obsługi USC, Inwentaryzacji Mienia Komunalnego, MGA v3 – serwery db08 oraz db09
  2. MS SQL Server
     1. MS SQL Server SE 2014 oraz Express Edition 2014– EZD podsystem obiegu dokumentów
     2. MS SQL Server SE 2010 – Łódzkie Centrum Kontaktu z Mieszkańcami
     3. MS SQL Server – Lokalowa Informacja Zarządcza

1. **Termin wykonania zamówienia**

Wykonawca będzie świadczył usługi asysty technicznej od daty zawarcia umowy do 31.12.2020 r., do momentu wykorzystania 150 osobogodzin. Wszelkie usługi będą wykonywane przez Wykonawcę na podstawie zleceń Zamawiającego w sposób i w terminach uzgodnionych przez Strony.

1. **Sposób wykonania zamówienia**

Wykonanie usług asysty technicznej potwierdzone zostanie podpisaniem bez zastrzeżeń Protokołem Odbioru prac.

Wykonawca w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 Istotnych Postanowień Umowy, przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do wszystkich utworów ewentualnie powstałych w trakcie realizowania usług.

1. **Asysta techniczna**

Asysta techniczna będzie realizowana przez Wykonawcę, w siedzibach Urzędu Miasta Łodzi, w terminach ustalonych z Zamawiającym. Zamawiający dopuszcza możliwość pracy zdalnej z wykorzystaniem kanału VPN przy czym brak dostępu zdalnego nie zwalnia Wykonawcy z terminowej realizacji zobowiązań wynikających z umowy

* 1. Usługi asysty technicznej będą świadczone:
     1. w języku polskim;
     2. w dni robocze Zamawiającego, w godzinach pracy Zamawiającego lub w terminie wcześniej uzgodnionym z Zamawiającym.
     3. m.in. telefonicznie, poprzez e-mail bądź zdalnie poprzez połączenie typu VPN umożliwiające nawiązanie sesji z RDP (bądź zgodnie z RDP) oraz SSH z serwerami RDBMS Oracle i MS SQL. Brak połączenia VPN umożliwiającego pracę Wykonawcy będzie traktowany jako brak możliwości świadczenia asysty technicznej niezależny od Wykonawcy. Wszelkie zmiany w udostępnionym raz połączeniu VPN muszą zostać uzgodnione z Wykonawcą.
  2. Wykonawca zapewni Zamawiającemu pomoc przy:
     1. realizowaniu zadań związanych z administrowaniem, konfiguracją wskazanych przez Zamawiającego komponentów środowiska opisanego w punkcie II,
     2. diagnostyce awarii środowiska opisanego w punkcie II;
     3. usuwaniu awarii środowiska opisanego w punkcie II;
     4. diagnostyce wydajności środowiska opisanego w punkcie II;
     5. realizacji innych uzgodnionych z Zamawiającym działań

poprzez udzielanie informacji technicznych, niezbędnych do prawidłowej realizacji zadań przez pracowników Zamawiającego, bądź samodzielne wykonanie tych zadań przez Wykonawcę z dostarczeniem Zamawiającemu opisu przeprowadzonych czynności.

1. **Wymagania dotyczące zespołu Wykonawcy**

Wykonawca musi wykazać poprzez **załączenie do oferty Oświadczenia**, potwierdzającego, iż dysponuje odpowiednio wykwalifikowanym personelem zgodnie z poniższymi warunkami:

* 1. Kierownik Projektu:
     1. posiada certyfikat Prince2 Practitioner lub równoważny – **Wykonawca musi przedłożyć stosowny dokument potwierdzający posiadany certyfikat**;
     2. w ciągu ostatnich 5 lat kalendarzowych pełnił obowiązki kierownika projektu co najmniej dwa razy w miastach powyżej 250 tyś Mieszkańców dla projektów dotyczących wytworzenia lub utrzymania systemów informatycznych w architekturze o podwyższonej dostępności klastrowej;
  2. Ekspert inżynier systemowy i administrator baz danych Oracle, MS SQL:
     1. posiada wiedzę techniczną związaną z produktem EZD PUW potwierdzoną realizowanymi projektami, w których był odpowiedzialny za serwis i diagnozę bazy danych oraz produkcyjnego środowiska systemowego związanego z EZD PUW dla miasta powyżej 250 tys. Mieszkańców w ciągu ostatnich 5 lat kalendarzowych;
     2. w ciągu ostatnich 5 lat kalendarzowych był odpowiedzialny za utrzymanie systemów informatycznych w mieście powyżej 250 tys. polegające na serwisowaniu systemów w architekturze o podwyższonej dostępności klastrowej dla co najmniej 1000 użytkowników;