

**Umowa na utrzymanie systemów informatycznych
BeSTi@ i SJO BeSTi@
podpisana**

Ministerstwo Finansów uprzejmie informuje, iż w dniu 1 kwietnia 2011 r. została podpisana umowa z konsorcjum firm Sygnity SA i Sputnik Software Sp. z o.o. na utrzymanie dwóch informatycznych systemów eksploatowanych w Ministerstwie Finansów, Regionalnych Izbach Obrachunkowych i Jednostkach Samorządu Terytorialnego wraz z ich jednostkami organizacyjnymi: „BeSTi@” zbudowanego w ramach projektu Phare 2002/000.580.01.09 komponent B „System zarządzania budżetami jednostek samorządu terytorialnego” oraz SJO BeSTi@ zbudowanego w ramach projektu Transition Facility 2006/018-180.01-04 „System zarządzania budżetami jednostek samorządu terytorialnego – sprawozdawczość jednostek organizacyjnych” Kontrakt 2. Umowa będzie obowiązywać przez okres 36 miesięcy.

Na podstawie ww. umowy Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia usług obejmujących asystę techniczną oraz wprowadzanie zmian w Systemach. Efektem świadczenia usług będących przedmiotem umowy będzie utrzymanie pełnej funkcjonalności Systemów i zapewnienie zgodności Systemów z obowiązującym stanem prawnym oraz potrzebami Zamawiającego w zakresie poprawy funkcjonalności i zwiększenia efektywności Systemów.

Zakres usługi wprowadzania zmian w Systemach obejmuje w szczególności: wykonywanie prac analityczno/projektowo/programistycznych, testowanie i wdrażanie zmian w każdym z Systemów na uzasadniony wniosek użytkowników Systemów, po pozytywnym zaopiniowaniu przez Ministerstwo Finansów.

Zakres usługi asysty technicznej obejmuje w szczególności:

- naprawy usterek i wad oprogramowania,
- usuwanie na bieżąco awarii i błędów w działaniu Systemów,
- bieżące monitorowanie sposobu działania systemu (w tym w szczególności serwera komunikacyjnego),
- sposób ustalania priorytetów wykonania napraw.

Wsparcie w zakresie użytkowania i administrowania Systemów obejmuje:

- bezpośrednie doradztwo telefoniczne Hot-Line dla użytkowników i administratorów Systemów na poziomach JO JST, JST, RIO i MF w zakresach użytkowania, administracji i konfiguracji Systemów, napraw i weryfikacji baz danych,
- zdalny Service Desk, do którego użytkownicy i administratorzy Systemów będą zgłaszać problemy i zapytania w zakresie: administracji i konfiguracji Systemów, napraw i weryfikacji baz danych, użytkowania Systemów, przy pomocy poczty elektronicznej i Internetu, uzyskiwać odpowiedzi i korzystać z baz wiedzy w wyżej wymienionych zakresach (repozytoriów), umieszczonych na portalu serwisowym Systemów.

Zasady dokonywania zgłoszeń przez użytkowników Systemów

1. Wykonawca przyjmuje zgłoszenie w centralnym systemie zgłoszeń, obejmującym następujące sposoby kontaktu:

1. Rozmowa telefoniczna (**Hot-line**): numer telefonu **(61) 624 00 60, (32) 720 11 96**;
 2. **Portal** serwisowy Systemu dostępny pod adresem **www.budzetjst.pl**,
 3. **Poczta** elektroniczna pod adresem: pomoc@budzetjst.pl,
 4. **Faks** numer: **(61) 624 00 54**
2. Wykonawca po otrzymaniu zgłoszenia postępuje w sposób następujący:
1. Informuje użytkownika o czynnościach, które należy wykonać, aby rozwiązać incydent, jeżeli zgłoszenie nie dotyczy błędu oprogramowania;
 2. Określa, czy incydent bądź błąd występuje lokalnie, czy dotyczy większej liczby instalacji Systemu (jeżeli incydent się powtarza często zostanie opracowane czytelne rozwiązanie, które będzie dostępne w sekcji FAQ portalu serwisowego systemu);
 3. W przypadku rejestracji błędu przez użytkownika oraz określenia przez niego kategorii zgłoszenia, Wykonawca akceptuje bądź odrzuca kategorię zgłoszenia, powiadamiając Zamawiającego.
 4. Jeśli zgłoszenie dotyczy rozszerzenia funkcjonalności Systemów, Wykonawca odrzuca zgłoszenie, szczegółowo opisując uzasadnienie odrzucenia i przekazuje je zgłaszającemu.
 5. Wykonawca po potwierdzeniu błędu w oprogramowaniu, diagnozuje błąd i rozwiązuje go, a następnie w zależności od zasięgu i specyfiki błędu propaguje jego rozwiązanie jednym ze sposobów:
 - przesyła elektronicznie aplikację naprawczą,
 - usuwa błąd przy pomocy aplikacji narzędziowej „Diagnosta”,
 - przesyła paczkę naprawczą przy pomocy serwera komunikacyjnego,
 - wystawia nową wersję programu (tzn. hotfix),
 - określa błąd w systemie wymagający dłuższej analizy bądź wprowadzenia szerszych zmian w oprogramowaniu, informując o tym zgłaszającego.przy czym w przypadku konieczności modyfikacji oprogramowania Systemów Wykonawca postępuje zgodnie z procedurą uzgodnioną z Zamawiającym.