**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Świadczenie usług opieki serwisowej dla systemu kolejkowego AKIS**

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia są usługi opieki serwisowej dotyczące Systemu kolejkowego Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego na który składa się m.in. system kolejkowy QMS AKIS i zintegrowany z nim System Rezerwacji Internetowych udostępniony pod adresem www.kolejka-wsc.mazowieckie.pl.

Zakres świadczenia usługi serwisowej:

1. Usługi opieki serwisowej (w tym wsparcia technicznego).
2. Usługi pogwarancyjne dla infrastruktury sprzętowej Systemu kolejkowego(w ramach zleceń serwisowych realizowanych na podstawie cennika urządzeń i podzespołów stanowiącego załącznik do umowy świadczenia usługi serwisowej).

System kolejkowy składa się z:

1. Centralnego serwera.
2. Serwerów lokalnych.
3. Dyspenserów biletów.
4. Wyświetlaczy głównych - monitorów LCD odpowiadających za wyświetlanie zbiorczych informacji o bieżącej obsłudze kolejek.
5. Stacji roboczych zawierającym oprogramowanie odpowiadające za wyświetlanie informacji na wyświetlaczach głównych.
6. Wyświetlaczy stanowiskowych - wyświetlacze led wyświetlających informację o bieżących numerkach obsługiwanych przy stanowiskach obsługi klienta.
7. Interfejsy łączności - wyspecjalizowane urządzenia, stosowane do łączenia elementów Systemu kolejkowego.
8. System audio - głośniki stosowane do odtwarzania dźwięku powiadomienia, zaproszeń głosowych i wywołań.
9. Oprogramowanie systemu kolejkowego,
10. System operacyjny Windows zainstalowane na serwerze centralnym i serwerach lokalnych,
11. Baza danych,
12. Aplikacja Akis Media – aplikacja do wyświetlania informacji na wyświetlaczach głównych.
13. Aplikacja do obsługi numerków Queue Client.
14. Web terminal – terminal przeglądarkowy służący do obsługi numerków.
15. Serwis webowy do obsługi systemu rezerwacji internetowych.
16. Integracja z platformą e-usług
17. Integracja z portale cudzoziemca

Systemem QMS AKIS objęte są następujące lokalizacje MUW:

1. WSC Marszałkowska
2. WSC Krucza
3. POK Solidarności
4. Delegatura MUW Ciechanów
5. Delegatura MUW Płock
6. Delegatura MUW Radom
7. Delegatura MUW Siedlce
8. **Okres realizacji zamówienia**

Okres realizacji zamówienia określa się na okres liczony od dnia 01.09.2023 r. do dnia 31.08.2024 r.

1. **Realizacja Usługi Opieki serwisowej**

W ramach usługi opieki serwisowej, Wykonawca będzie zobowiązany w szczególności do:

1. zapewnieniu poprawnego, nieprzerwanego i stabilnego działania Systemu kolejkowego oraz usuwania wszelkich nieprawidłowości w działaniu w tym naprawy Błędów,
2. diagnostyce, monitorowaniu i rejestrowaniu nieprawidłowości (w tym Błędów) związanych z działaniem elementów software i hardware Systemu kolejkowego,
3. modyfikacji Systemu kolejkowego, polegających na dostosowaniu do zmian wynikających z obowiązujących przepisów prawa lub zmian polegających na dostosowaniu do wprowadzonych wymagań wynikających z obowiązujących przepisów prawa,
4. wykonywanie koniecznych aktualizacji oprogramowania Systemu kolejkowego w szczególności w przypadku wykrycia podatności lub luk bezpieczeństwa,
5. modyfikację i dostarczanie Dokumentacji w związku z realizacją usługi opieki serwisowej
6. udzielenie Zamawiającemu licencji i/lub przeniesienie autorskich praw majątkowych na dostarczone Modyfikacje i Aktualizacje,
7. przyjmowaniu pytań i udzielaniu na nie odpowiedzi w zakresie funkcjonowania, konfiguracji i korzystania z systemu kolejowego i systemu rezerwacji internetowych, jak również udzielanie porad i konsultacji.

W ramach przyjmowania pytań, Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia konsultacji technicznych w szczególności w zakresie eksploatacji, funkcjonowania, obsługi i modernizacji Systemu kolejkowego, w celu udzielania pomocy pracownikom Zamawiającego w użytkowaniu i administrowaniu systemami.

1. **Realizacja Usług pogwarancyjnych dla infrastruktury sprzętowej Systemu kolejkowego**

Usługi pogwarancyjne będą realizowane na podstawie cennika urządzeń i podzespołów stanowiącego załącznik do Umowy. W ramach usługi pogwarancyjnych, Wykonawca będzie zobowiązany do:

1. Naprawy lub wymiany urządzeń stanowiących elementy infrastruktury sprzętowej Systemu kolejkowego, które nie są objęte gwarancją producenta.
2. udzielenia gwarancji na naprawę lub wymianę urządzeń lub podzespołów Systemu kolejkowego wykonanych w ramach usług pogwarancyjnych.