

Przygotowywanie zapytań do bazy danych Systemu oraz raportów i sprawozdań, migracji danych niewynikających z naprawy Błędów lub modyfikacji Systemu, przygotowanie opinii na temat wykorzystania w Systemie nowych technologii lub sprzętu

1. Zakres realizowanych usług

- 1) przygotowanie zapytań do bazy danych Systemu oraz raportów i sprawozdań w narzędziach posiadanych przez Zamawiającego,
 - 2) przygotowanie zapytań do bazy danych Systemu na potrzeby wykazania działania (monitorowania) procesów biznesowych lub czynności biznesowych Systemu;
 - 3) migracje danych poprzez eksport i import danych z/do bazy danych, niewynikające z naprawy Błędów ani modyfikacji Systemu określonych w **Załącznikach Nr 5 i 8** do Umowy,
 - 4) przygotowywanie opinii na temat wykorzystania w Systemie nowych technologii lub sprzętu,
- w Dni robocze w godzinach 7:30-16:30, oraz wyjątkowo w innych terminach zgłoszonych do Wykonawcy na potrzeby wparcia podczas prac technologicznych.

2. Zgłaszanie potrzeby wykonania usługi, kanały komunikacji

- 1) Za pośrednictwem wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego.
- 2) Wskazanie Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym jest równoważne z przyjęciem przez Wykonawcę Zgłoszenia do realizacji.

3. Dodatkowe sposoby komunikacji

Zamawiający i Wykonawca udostępniają dodatkowe sposoby komunikacji:

- 1) numer telefonu,
 - 2) adres poczty elektronicznej „e-mail”,
- ustalone zgodnie z zasadami opisanymi w § 3 Umowy.

4. Miejsce wykonywania usługi

- 1) W przypadku Zgłoszenia potrzeby wykonania usługi Wykonawca realizuje Zgłoszenie zdalnie lub w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Wdrożenia rozwiązania Zgłoszenia wykonywane będą przez Zamawiającego w terminie dogodnym dla Zamawiającego na podstawie dostarczonych przez Wykonawcę dokumentów i skryptów wraz z odpowiednimi procedurami. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca każdorazowo zapewni asystę przy wdrażaniu lub odbiorze usługi.

5. Procedura realizacji usług i ich odbiór

- 1) Administrator Systemu lub osoba przez niego wskazana rejestruje w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym Zgłoszenie wykonania usługi z podanymi niezbędnymi kryteriami jakościowymi do wykonania.
- 2) Wykonawca określa możliwości wykonania, pracochłonność, analizę wpływu wykonania usługi na System w postaci projektu zmian (o ile taki będzie wymagany przez Zamawiającego), z elementami wskazanymi przez Zamawiającego w metodyce wytwarzania oprogramowania, oraz zakres niezbędnej Dokumentacji do wykonania/uzupełnienia zgodnie z **Załącznikiem nr**

12 i przekazuje Zgłoszenie Zamawiającemu w terminie do 45 godzin zegarowych od otrzymania Zgłoszenia liczonych w oknie 7:30–16:30 w Dniach roboczych, w celu akceptacji.

- 3) W przypadku oszacowania rozwiązania Zgłoszenia o pracochłonności przekraczającej 90 roboczogodzin Wykonawca, na żądanie Zamawiającego, przekaze projekt zmian uzupełniony o harmonogram realizacji projektu obejmujący wszystkie etapy z rozpisanymi zadaniami oraz wyszczególnionymi produktami i liczbą roboczogodzin na poziomie zadań, przedstawiony za pomocą wykresu Gantta.
- 4) Termin, pracochłonność, kryteria odbioru, zakres Dokumentacji wykonania usługi zadeklarowane przez Wykonawcę podlegają uzgodnieniu z Zamawiającym. W przypadku braku porozumienia, po dwukrotnej nieudanej próbie uzgodnienia pomiędzy Stronami, Zamawiający może wybrać podmiot zewnętrzny, który dokona oceny pracochłonności z uwzględnieniem proponowanego terminu wykonania i zakresu Dokumentacji. Strony przyjmą tak określoną pracochłonność i termin, a koszty dokonania wyceny i opracowania opinii przez podmiot zewnętrzny pokryją w równych częściach Zamawiający i Wykonawca.
- 5) Zamawiający w ciągu 45 godzin zegarowych liczonych w oknie 7:30–16:30 w Dniach roboczych od otrzymania Zgłoszenia z opisem sposobu realizacji usługi akceptuje lub rezygnuje z wykonania usługi i przekazuje Zgłoszenie z informacją o podjętej decyzji do Wykonawcy. Akceptacja wykonania usługi oznacza uzgodnienie przez Strony terminu wykonania, pracochłonności, zakresu wymaganej Dokumentacji oraz kryteriów odbioru jakościowego. W przypadku, gdy Zamawiający w wyżej wymienionym terminie nie złoży oświadczenia o akceptacji Zgłoszenia uważa się, że Zgłoszenie nie zostało zaakceptowane.
- 6) W ramach wykonania usługi Wykonawca przedstawia Zamawiającemu rozwiązanie lub produkt wraz ze stosowną Dokumentacją, umożliwiające wykorzystanie rozwiązania przez Zamawiającego. Zakres Dokumentacji określono w **Załączniku nr 12** do Umowy.
- 7) Rozwiązanie musi zawierać w szczególności opis rozwiązania, załączniki niezbędne do zastosowania rozwiązania oraz - jeżeli ulegają zmianie - kod źródłowy Oprogramowania, Dokumentację, biblioteki i listę oprogramowania/ komponentów/ bibliotek programistycznych niezbędnych do kompilacji lub instrukcje doprowadzenia do kodu wynikowego.
- 8) Zamawiający weryfikuje przekazane rozwiązanie Zgłoszenia sprawdzając na środowisku testowym czy w rozwiązaniu zostały uwzględnione wymagania ustalone w Zgłoszeniu oraz w zaakceptowanym przez Zamawiającego projekcie zmian, a także czy przekazana wersja nie zawiera Błędów, a Dokumentacja określona w **Załączniku nr 12** do Umowy spełnia kryteria jakościowe i jest kompletna.
- 9) Wyniki weryfikacji Zamawiający przekazuje Wykonawcy w postaci raportu z testowania wersji.
- 10) W przypadku Błędów, uniemożliwiających lub utrudniających poprawną eksploatację lub instalację rozwiązania w środowisku testowym, Zamawiający przekaze Wykonawcy Zgłoszenie z uwagami do rozwiązania.
- 11) Po ponownym dostarczeniu przez Wykonawcę poprawionego rozwiązania, Zamawiający powtarza procedurę określoną w ppkt od 8) do 10).

- 12) Przekazanie uwag do Wykonawcy, zgłoszonych w trakcie weryfikacji, oraz dostarczanie kolejnych poprawionych wersji rozwiązania nie powodują wydłużenia czasu na realizację usługi.
- 13) W przypadku braku Błędów, uniemożliwiających lub utrudniających poprawną eksploatację zmodyfikowanego rozwiązania, Zamawiający w terminie dogodnym dla Zamawiającego dokonuje wdrożenia rozwiązania na środowisku produkcyjnym.
- 14) Zamawiający weryfikuje przekazaną wersję rozwiązania, sprawdzając na środowisku produkcyjnym, czy przekazana wersja nie zawiera Błędów. Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie podczas realizacji procedury wdrożenia wykonanej usługi.
- 15) W przypadku Błędów uniemożliwiających lub utrudniających poprawną eksploatację lub instalację rozwiązania na środowisku produkcyjnym, Zamawiający zgłasza potrzebę naprawy Błędów w ramach gwarancji.
- 16) Przekazanie uwag do Wykonawcy, zgłoszonych w trakcie weryfikacji lub odbioru, oraz dostarczanie kolejnych poprawionych wersji systemu nie powodują wydłużenia uzgodnionego czasu na realizację Zgłoszenia.
- 17) Zamawiający dopuszcza jednokrotne przekazanie Zgłoszenia z uwagami do Wykonawcy. Każde kolejne przekazanie Zgłoszenia Wykonawcy, Zamawiający potraktuje jako uchybienie.
- 18) W przypadku każdego dodatkowego przekazywania Zgłoszenia między Zamawiającym a Wykonawcą, czas przebywania Zgłoszenia po stronie Zamawiającego nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia

6. Czas realizacji Zgłoszenia

- 1) Wykonawca realizuje Zgłoszenie w czasie nie dłuższym niż uzgodniony z Zamawiającym i przekazany w zaakceptowanym Zgłoszeniu do Wykonawcy.
- 2) Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego Zgłoszenia w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym do Wykonawcy do momentu przekazania (w formacie yyyy-mm-ddhh:mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym, bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego, pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.

7. Rozliczenie usługi

- 1) Wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie zleconych prac będzie iloczynem uzgodnionej liczby roboczogodzin, potwierdzonej przez Zamawiającego i wynagrodzenia brutto za jedną roboczogodzinę modyfikacji, określonego w § 7 ust. 3 Umowy.