

Szczegółowe zasady realizacji modyfikacji Systemu oraz przygotowania dokumentów analitycznych i innych dokumentów oraz projektów zmian w Systemie

1. Zakres realizowanych usług

- 1) Modyfikacja oprogramowania Systemu opisanego w **Załączniku nr 1, 2 i 3** do Umowy wraz z modyfikacjami wykonywanymi w ramach Umowy.
- 2) Przygotowanie dokumentów analitycznych i innych dokumentów oraz projektów zmian w Systemie.

Wykonawca przyjmuje od Zamawiającego zgłoszenie modyfikacji/przygotowania dokumentów i projektów zmian w Dni robocze, w godzinach 7:30-16:30.

Modyfikacja oprogramowania Systemu powoduje zmianę wartości major lub minor Numeru wersji Systemu.

Wykonawca zobowiązany jest do dostarczania kodu źródłowego, bibliotek programistycznych oraz kodu wynikowego i innych niezbędnych elementów dla wszystkich wersji Systemu w narzędziu Zamawiającego.

2. Zgłaszanie potrzeby modyfikacji i 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 opracowuje rozwiązanie Zgłoszenia zdalnie lub w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Rozwiązania Zgłoszeń wdrażane 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) Zamawiający rejestruje w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym Zgłoszenie wykonania usługi z podanymi niezbędnymi kryteriami jakościowymi do jej wykonania i odbioru. Zamawiający określa czy w ramach realizacji Zgłoszenia Wykonawca będzie zobowiązany do przygotowania i przedstawienia szczegółowego projektu zmian a także wskazuje na jakim środowisku (testowym czy produkcyjnym) nastąpi odbiór Nowej wersji Systemu.

- 2) Wykonawca określa termin, szczegółową pracochłonność/złożoność, zakres koniecznych zmian w Systemie (zmieniane moduły Systemu), 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 celu akceptacji w terminie do 45 godzin zegarowych od otrzymania Zgłoszenia liczonych w oknie 7:30-16:30 w Dniach roboczych.
- 3) W przypadku realizacji usługi polegającej na przygotowaniu dokumentów analitycznych i innych dokumentów oraz projektów zmian w Systemie Wykonawca określa termin, szczegółową pracochłonność/złożoność oraz zakres niezbędnej Dokumentacji do wykonania / uzupełnienia zgodnie z **Załącznikiem nr 12** i przekazuje Zgłoszenie Zamawiającemu w celu akceptacji w terminie do 45 godzin zegarowych od otrzymania Zgłoszenia liczonych w oknie 7:30-16:30.
- 4) W przypadku oszacowania rozwiązania Zgłoszenia o pracochłonności przekraczającej 90 roboczogodzin Wykonawca przekaże harmonogram realizacji zgłoszenia obejmujący wszystkie etapy z rozpisanymi zadaniami oraz wyszczególnionymi produktami i liczbą roboczogodzin na poziomie zadań, przedstawiony za pomocą wykresu Gantta.
- 5) W przypadku oszacowania rozwiązania Zgłoszenia z wykorzystaniem punktów funkcyjnych Wykonawca przekaże uzupełniony harmonogram realizacji Zgłoszenia obejmujący wszystkie etapy z rozpisanymi zadaniami oraz wyszczególnionymi produktami przedstawiony za pomocą wykresu Gantta.
- 6) 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 ma prawo 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.
- 7) Zamawiający w ciągu 45 godzin zegarowych liczonych w oknie 7:30-16:30 od otrzymania Zgłoszenia z opisem sposobu realizacji usługi akceptuje lub rezygnuje z wykonania usługi i przekazuje Zgłoszenie z informacją o podjętej decyzji Wykonawcy. Akceptacja Zgłoszenia oznacza uzgodnienie przez Strony terminu wykonania, pracochłonności, zakresu wymaganej Dokumentacji, oraz kryteriów odbioru jakościowego. W przypadku, gdy Zamawiający w wyżej wymienionym terminie nie wypowie się, co do akceptacji Zgłoszenia uważa się, że Zgłoszenie nie zostało zaakceptowane.
- 8) Po akceptacji Zgłoszenia modyfikacji przez Zamawiającego Wykonawca przygotowuje i przedstawi Zamawiającemu do akceptacji szczegółowy projekt zmian (o ile taki będzie wymagany przez Zamawiającego) w terminie wskazanym przez Zamawiającego.
- 9) Wykonawca przystępuje do wykonania modyfikacji po akceptacji szczegółowego projektu zmian przez Zamawiającego. Akceptacja szczegółowego projektu zmian przez Zamawiającego nastąpi w terminie do 14 dni liczonym od momentu przedstawienia powyższego projektu zmian

przez Wykonawcę. W przypadku braku akceptacji uważa się, że Zgłoszenie nie zostało zaakceptowane i koszty przygotowania niezaakceptowanego projektu ponosi Wykonawca.

- 10) W przypadku zlecenia przygotowanie dokumentów analitycznych i innych dokumentów oraz projektów zmian w Systemie, akceptacja przez Zamawiającego przygotowanych przez Wykonawcę wyżej wymienionych dokumentów bez uwag stanowi podstawę do odbioru i zamknięcia Zgłoszenia. W przypadku braku akceptacji przez Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest poprawić dokumenty analityczne lub inne dokumenty lub projekty zmian, w terminie wskazanym przez Zamawiającego i ponownie przedstawić do akceptacji.
- 11) Po wykonaniu modyfikacji Wykonawca przedstawia Zamawiającemu Dokumentację dotyczącą instalacji i konfiguracji określoną w **Załączniku nr 12** do Umowy w pkt 6.
- 12) Zamawiający weryfikuje przekazane rozwiązanie Zgłoszenia modyfikacji sprawdzając na środowisku testowym czy w Nowej wersji Systemu zostały uwzględnione wymagania ustalone w Zgłoszeniu oraz w zaakceptowanym przez Zamawiającego szczegółowym 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.
- 13) Wyniki weryfikacji Zamawiający przekazuje Wykonawcy w postaci raportu z testowania wersji.
- 14) W przypadku Błędów, uniemożliwiających lub utrudniających poprawną eksploatację lub instalację Nowej wersji Systemu w środowisku testowym, Zamawiający przekaże Wykonawcy Zgłoszenie modyfikacji z uwagami do Nowej wersji Systemu.
- 15) Po ponownym dostarczeniu przez Wykonawcę Nowej wersji Systemu, Zamawiający powtarza procedurę określoną w ppkt. 12) – 14) pkt 5.
- 16) W przypadku braku Błędów uniemożliwiających lub utrudniających poprawną eksploatację lub instalację Nowej wersji Systemu w środowisku testowym, Zamawiający dokonuje odbioru, który będzie dokumentowany Protokołem odbioru Nowej wersji Systemu, a w przypadku braku błędów w przygotowanych dokumentach analitycznych i projektach zmian w Systemie - Protokołem odbioru wykonania prac analitycznych i projektów zmian w Systemie, sporządzanym w trzech jednobrzmiących egzemplarzach. Zamawiający może w wyjątkowych przypadkach zastrzec w Zgłoszeniu modyfikacji, że odbiór modyfikacji nastąpi po wdrożeniu modyfikacji na środowisko produkcyjne.
- 17) Zaakceptowany bez uwag Protokół Odbioru Nowej wersji Systemu w środowisku testowym lub w środowisku produkcyjnym lub Protokół wykonania prac analitycznych i projektów zmian w Systemie stanowi podstawę do zamknięcia Zgłoszenia w Systemie.
- 18) W przypadku braku Błędów, uniemożliwiających lub utrudniających poprawną eksploatację Nowej wersji Systemu na środowisku testowym, Zamawiający dokonuje wdrożenia Nowej wersji Systemu na środowisku produkcyjnym w terminie dogodnym dla Zamawiającego. W przypadku Błędów uniemożliwiających lub utrudniających poprawną eksploatację lub instalację Nowej wersji Systemu na środowisku produkcyjnym, Zamawiający zgłasza potrzebę naprawy Błędów Nowej wersji Systemu w ramach gwarancji. Jeżeli odbiór Nowej wersji Systemu następuje po jej wdrożeniu na środowisku produkcyjnym to w przypadku Błędów uniemożliwiających lub utrudniających poprawną eksploatację lub instalację Nowej wersji Systemu na środowisku

produkcyjnym, Zamawiający przekaze Wykonawcy Zgłoszenie modyfikacji z uwagami do Nowej wersji Systemu.

- 19) Przekazanie uwag Wykonawcy, zgłoszonych w trakcie weryfikacji Zgłoszenia, oraz dostarczanie kolejnych poprawionych wersji Systemu, nie powodują wydłużenia uzgodnionego czasu na realizację Zgłoszenia.
- 20) Zamawiający dopuszcza w ramach prawidłowej realizacji Umowy jednokrotne zwrócenie Wykonawcy Nowej wersji Systemu lub wykonanych prac analitycznych i projektów zmian w Systemie z uwagami. Każde kolejne przekazanie Zgłoszenia Wykonawcy, stanowi uchybienie, o którym mowa w § 8 Umowy.
- 21) W przypadku każdego dodatkowego przekazywania Zgłoszenia między Zamawiającym a Wykonawcą, czas przebywania Zgłoszenia po stronie Zamawiającego nie powoduje wydłużenia czasu realizacji Zgłoszenia.
- 22) Zamawiający zastrzega, że do realizacji procedur odbiorowych będzie mógł wykorzystywać oprogramowanie do testowania będące w posiadaniu Zamawiającego.
- 23) Wykonawca dostarczy zestaw wymagań biznesowych oraz przypadków testowych z odpowiednią matrycą pokrycia wymagań przypadkami testowymi. Zarówno wymagania, jak i przypadki testowe zostaną dostarczone przez Wykonawcę w formacie umożliwiającym ich import do narzędzia wskazanego przez Zamawiającego.
- 24) Zamawiający będzie mógł żądać od Wykonawcy:
 - a. Przygotowania danych wejściowych potrzebnych do przeprowadzenia automatycznych testów funkcjonalnych i gotowych skryptów testowych przygotowanych tak, aby Zamawiający mógł je zaimplementować bez dodatkowej konwersji w swoim środowisku testowym na posiadanej platformie testowej opartej o narzędzia Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia zakresu zestawu automatycznych testów.
 - b. Przygotowania danych wejściowych potrzebnych do przeprowadzenia automatycznych testów wydajnościowych oraz testów bezpieczeństwa i gotowych skryptów testowych przygotowanych tak, aby Zamawiający mógł je zaimplementować bez dodatkowej konwersji w swoim środowisku testowym na posiadanej platformie testowej opartej o narzędzia Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia zakresu zestawu automatycznych testów wydajnościowych oraz testów bezpieczeństwa.
- 25) Dostarczenie i dystrybucja Nowej wersji Systemu nastąpi zgodnie z trybem określonym w **Załączniku nr 12** do Umowy.

6. Czas realizacji Zgłoszenia

- 1) Wykonawca realizuje Zgłoszenie w czasie nie dłuższym niż uzgodniony z Zamawiającym w przekazanym Zgłoszeniu do Wykonawcy.
- 2) Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego Zgłoszenia przez Zamawiającego w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym do Wykonawcy do momentu przekazania (w formacie yyyy-mm-dd hh: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 modyfikacji lub zleceń przygotowania dokumentów analitycznych i innych dokumentów oraz projektów zmian w systemie będzie iloczynem uzgodnionej liczby roboczogodzin, potwierdzonej przez Zamawiającego i wynagrodzenia brutto za jedną roboczogodzinę modyfikacji, określonego w § 7 ust. 3 Umowy.
- 2) Protokoły odbioru Nowej wersji Systemu podpisywane są przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego osobiście poprzez złożenie odręcznych podpisów.

8. Procedura autoryzacji modyfikacji lub konfiguracji wykonanych na podstawie § 2 Umowy, ust. 13 przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu

- 1) Zamawiający przedstawia Wykonawcy propozycję wykonania modyfikacji lub konfiguracji przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu.
- 2) Wykonawca ma prawo w terminie 3 Dni roboczych zgłosić uwagi do przedstawionej propozycji modyfikacji lub konfiguracji oraz sposób odbioru modyfikacji lub konfiguracji.
- 3) Zamawiający może uwzględnić lub odrzucić uwagi Wykonawcy i zaproponowany sposób odbioru modyfikacji lub konfiguracji.
- 4) Zamawiający lub osoby trzecie wykonuje/ją modyfikację lub konfigurację Systemu.
- 5) Wykonawca instaluje modyfikację lub wykonuje konfigurację na środowisku testowym w terminie 1 Dnia roboczego.
- 6) Zamawiający przeprowadza testy odbiorowe.
- 7) Jeśli Wykonawca uzna, iż przeprowadzone testy nie są wystarczające, wówczas przeprowadza własne testy weryfikujące w terminie do 3 Dni roboczych.
- 8) Pozytywny wynik weryfikacji jest równoznaczny z autoryzacją przez Wykonawcę modyfikacji lub konfiguracji wykonanej na podstawie § 2 Umowy, ust. 13 przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu.
- 9) Jeśli wynik weryfikacji jest negatywny Wykonawca przedstawia Zamawiającemu wszystkie istotne powody, które składają się na ten wynik w terminie 1 Dnia roboczego liczonym od dnia zakończenia testów weryfikujących przez Wykonawcę, o których mowa w ppkt. 7. Zamawiający ma prawo zdecydować czy modyfikacja lub konfiguracja będzie wdrożona czy poprawiona. Zamawiający przekazuje Wykonawcy informację o podjętej decyzji w formie pisemnej. Polecenie wdrożenia modyfikacji lub konfiguracji jest równoznaczne z autoryzacją przez Wykonawcę przedmiotowej modyfikacji lub konfiguracji.