

Tryb prowadzenia nadzoru nad eksploatacją Systemu SDE

1. W ramach Etapu Przejściowego i Eksploatacji, Wykonawca:

1.1. Weryfikuje zgłoszenia, w tym rozpoznaje przyczyny Błędów.

1.2. Usuwa Błędy krytyczne oraz ich skutki zaistniałe w Systemie SDE w ciągu 4 godzin od ich zgłoszenia w trybie opisanym w Załączniku nr 14 - Procedura obsługi zgłoszeń. Zastrzega się, że usuwanie pozostałych skutków Błędów krytycznych, jak również skutków Błędów krytycznych niewynikających z przyczyn, za które Wykonawca odpowiada będzie ustalane w trybie roboczych i indywidualnych konsultacji Zamawiającego z Wykonawcą.

1.3. Usuwa Błędy niekrytyczne oraz ich skutki zaistniałe w Systemie SDE w ciągu 7 dni od ich zgłoszenia w trybie opisanym w Załączniku nr 14 - Procedura obsługi zgłoszeń. Zastrzega się, że usuwanie pozostałych skutków Błędów niekrytycznych, jak również skutków Błędów niekrytycznych niewynikających z przyczyn, za które Wykonawca odpowiada będzie ustalane w trybie roboczych i indywidualnych konsultacji Zamawiającego z Wykonawcą.

1.4. Wprowadza Modyfikacje i niezbędne poprawki do Aplikacji SDE24, zgodnie z procedurą zarządzania wydaniem opisaną w Załączniku nr 13 – Instalacja poprawek i Modyfikacji.

2. Modyfikacje i poprawki Aplikacji SDE24.

2.1. Wszelkie Modyfikacje i poprawki wynikające z uszkodzeń Aplikacji SDE24, niepoprawnego jej działania, dla dostosowania do przepisów prawa oraz udoskonalenia w oparciu o doświadczenia zebrane w toku eksploatacji Systemu SDE, realizowane będą przez Wykonawcę na podstawie zleceń otrzymanych od Zamawiającego.

2.2. Przed zleceniem Modyfikacji (innych niż rozbudowa, o której mowa w Załączniku nr 11 – Modernizacja Aplikacji SDE24), Wykonawca w konsultacji z Zamawiającym oszacuje pracochłonność i termin realizacji Modyfikacji.

2.3. Zamawiający składa zlecenia Modyfikacji w formie pisemnej lub w formie elektronicznej (gdy z wnioskiem o wprowadzenie Modyfikacji występuje Wykonawca, wymagane jest potwierdzenie przez Zamawiającego w formie pisemnej lub w formie elektronicznej).

2.4. Wykonawca na bieżąco aktualizuje Dokumentację SDE i każdorazowo dostarcza Zamawiającemu wersję Dokumentacji SDE obejmującą zmiany w Aplikacji SDE24 dokonane w ramach Modyfikacji. Wszelkie rozbieżności między stanem Aplikacji SDE24 a jej opisem wynikającym z aktualnej (tj. ostatnio odebranej protokolarnie przez Zamawiającego) Dokumentacji SDE ewentualnie ujawnione w toku wykonywania Umowy, Wykonawca zobowiązany jest na bieżąco usuwać w ramach wsparcia.

2.5. Modyfikacje i poprawki realizowane przez Wykonawcę z powodu okoliczności po stronie Wykonawcy, nie są wliczane w limit godzinowy przewidziany dla Modyfikacji, lecz realizowane przez Wykonawcę na własny koszt.

3. Wykonawca zobowiązany jest prowadzić ewidencje:

3.1. Ewidencję Błędów, zawierającą co najmniej następujące dane:

3.1.1. numer kolejny naprawy;

3.1.2. data zgłoszenia;

3.1.3. data naprawy;

- 3.1.4. sposób usunięcia usterki, zakres i opis wprowadzonych zmian;
- 3.1.5. szczegółowy opis zmian struktury bazy danych, o ile uległa zmianie;
- 3.1.6. uwagi,
- 3.1.7. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za naprawę.
- 3.2. Ewidencję Modyfikacji, zawierającą co najmniej:
 - 3.2.1. numer kolejny Modyfikacji,
 - 3.2.2. datę wprowadzenia Modyfikacji,
 - 3.2.3. opis wprowadzonej Modyfikacji, w tym zmian struktury bazy danych Aplikacji SDE24,
 - 3.2.4. uwagi,
 - 3.2.5. imię i nazwisko osoby wprowadzającej zgłoszenie.
- 4. Odbiór usług w ramach Etapu Przejściowego i Eksploatacji
 - 4.1. Do 3. Dnia roboczego każdego miesiąca kalendarzowego, Wykonawca prześle Zamawiającemu do zatwierdzenia projekt protokołu miesięcznego odbioru usługi za poprzedni miesiąc kalendarzowy, dołączając doń:
 - 4.1.1. aktualną na ostatni dzień danego okresu rozliczeniowego ewidencję Błędów w Aplikacji SDE24;
 - 4.1.2. aktualną na ostatni dzień danego okresu rozliczeniowego ewidencję Błędów dotyczących bazy danych Aplikacji SDE24;
 - 4.1.3. aktualną na ostatni dzień danego okresu rozliczeniowego ewidencję Modyfikacji Aplikacji SDE24.
 - 4.1.4. protokoły, o których mowa w Załączniku nr 13 – Instalacja poprawek i Modyfikacji.
 - 4.1.5. zalecenia dla Zamawiającego i opis działań, jakie Wykonawca zamierza podjąć w celu wyeliminowania określonych Błędów w przyszłości.
 - 4.2. Wykonawca opracowuje i przesyła dokumenty dotyczące rozliczenia usług odrębnie dla każdego okresu rozliczeniowego.
 - 4.3. W protokole miesięcznego odbioru usług wskazuje się co najmniej:
 - 4.3.1. Zakres prac zrealizowanych w ramach świadczonych usług w danym miesiącu kalendarzowym.
 - 4.3.2. Ewentualne nieprawidłowości w świadczeniu usług i ich przyczyny.
 - 4.3.3. Ewentualne opóźnienia w świadczeniu usług i ich przyczyny.
 - 4.3.4. Ilość godzin w ramach limitu przewidzianego na Modyfikacje - wykorzystanych w danym miesiącu kalendarzowym i pozostałych do wykorzystania.
 - 4.3.5. Ilość godzin w ramach limitu przewidzianego na wsparcie Administratorów Zamawiającego i Zespołów Terenowych - wykorzystanych w danym miesiącu kalendarzowym i pozostałych do wykorzystania.