

Szczegółowe zasady realizacji modyfikacji Systemu oraz przygotowania dokumentów analitycznych i projektów zmian w Systemie dedykowane dla Zamawiającego

1. Zakres realizowanych usług

- 1) Modyfikacja oprogramowania Systemu opisanego w **Załączniku nr 1** do Umowy wraz z modyfikacjami wykonywanymi w ramach Umowy.
 - 2) Przygotowanie dokumentów analitycznych i 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 jest zobowiązany niezwłocznie przekazywać Zamawiającemu postulaty modyfikacji oprogramowania Systemu zgłaszane przez Użytkownika Systemu.

2. Zgłaszanie potrzeby modyfikacji i kanały komunikacji

- 1) Za pośrednictwem systemu HP Service Manager.
- 2) Wskazanie Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w systemie HP Service Manager 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 systemie HP Service Manager Zgłoszenie wykonania usługi z podanymi niezbędnymi kryteriami jakościowymi do jej wykonania i odbioru.
- 2) Wykonawca określa, termin, szczegółową pracochłonność/złożoność, analizę wpływu wykonania usługi na System z elementami wskazanymi przez Zamawiającego w metodyce wytwarzania oprogramowania, oraz zakres niezbędnej Dokumentacji do wykonania / uzupełnienia i przekazuje Zgłoszenie Zamawiającemu w celu akceptacji w terminie do 45 godzin zegarowych od otrzymania Zgłoszenia liczonych w oknie 7:30-16:30.
- 3) W przypadku realizacji usługi polegającej na przygotowaniu dokumentów analitycznych i projektów zmian w Systemie Wykonawca określa termin, szczegółową pracochłonność/złożoność oraz zakres niezbędnej Dokumentacji do wykonania / uzupełnienia

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 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 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.
- 9) Wykonawca przystępuje do wykonania modyfikacji po akceptacji szczegółowego projektu zmian przez Zamawiającego. W przypadku braku akceptacji uważa się, że Zgłoszenie nie zostało zaakceptowane i koszty przygotowania niezaakceptowanego projektu ponosi Wykonawca.
- 10) W przypadku zlecenia przygotowania dokumentów analitycznych i 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 projekty zmian, w terminie wskazanym przez Zamawiającego i ponownie przedstawić do akceptacji.
- 11) Po wykonaniu modyfikacji Wykonawca przedstawia Zamawiającemu Dokumentację dotyczącą instalacji 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.
- 17) Zaakceptowany bez uwag Protokół Odbioru Nowej wersji Systemu w środowisku testowym 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.
- 19) Zgłoszenia modyfikacji jest uznane za rozwiązane, w przypadku gdy Zamawiający nie zgłosił Błędów do Nowej wersji Systemu, w tym do wszystkich elementów przedstawionej modyfikacji.
- 20) Przekazanie uwag Wykonawcy, zgłoszonych w trakcie weryfikacji Zgłoszenia, oraz dostarczanie kolejnych poprawionych wersji Systemu, nie powodują wydłużenia uzgodnionego czasu na realizację Zgłoszenia.
- 21) 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.
- 22) W przypadku każdego dodatkowego przekazywania Zgłoszenia między Zamawiającym a Wykonawcą, czas przebywania Zgłoszenia po stronie Zamawiającego nie powoduje wydłużenia czasu realizacji Zgłoszenia.
- 23) Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego Zgłoszenia w systemie HP Service Manager do Wykonawcy do momentu

przekazania (yyyy-mm-dd hh:mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego w systemie HP Service Manager, bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.

24) Zamawiający zastrzega, że do realizacji procedur odbiorowych będzie mógł wykorzystywać oprogramowanie do testowania będące w posiadaniu Zamawiającego, m.in. takie jak HP ALM, HP UFT, HP LoadRunner.

25) Zamawiający będzie mógł żądać od Wykonawcy:

- a. Zestawu 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 HP Application Lifecycle Management.
- b. 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 HP Unified Functional Testing. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia zakresu zestawu automatycznych testów.
- c. 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 HP LoadRunner. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia zakresu zestawu automatycznych testów wydajnościowych oraz testów bezpieczeństwa.

6. Raport Zgłoszeń

Wykonawca przedstawi raport Zgłoszeń zawierający minimum:

- 1) nazwę raportu,
- 2) identyfikator Zgłoszenia,
- 3) status Zgłoszenia,
- 4) Typ zgłoszenia,
- 5) datę i godzinę Zgłoszenia przez Zamawiającego w formacie (yyyy-mm-dd hh:mm, gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określa godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie),
- 6) datę i godzinę przekazania Zgłoszenia przez Wykonawcę zgodnie z punktem 5 ppk 2) w formacie (yyyy-mm-dd hh:mm),
- 7) datę i godzinę przekazania zaakceptowanego przez Zamawiającego Zgłoszenia w Systemie do Wykonawcy (yyyy-mm-dd hh:mm)),
- 8) opis Zgłoszenia (treść merytoryczna Zgłoszenia),
- 9) imię i nazwisko osoby rozwiązującej Zgłoszenie,
- 10) zaakceptowany przez Zamawiającego termin na realizację Zgłoszenia w postaci liczby godzin zegarowych liczonych w oknach 7:30-16:30,

- 11) zaakceptowaną przez Zamawiającego pracochłonność na realizację Zgłoszenia w postaci liczby roboczogodzin,
- 12) datę i godzinę rozwiązania Zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm),
- 13) liczbę rozpoczętych 9-godzinnych, zegarowych okresów opóźnienia (jeśli dotyczy), liczonych w oknach 7:30-16:30, po upływie terminu wskazanego w punkcie 5 ppkt 2),
- 14) liczbę rozpoczętych 9-godzinnych zegarowych okresów opóźnienia (jeśli dotyczy), liczonych w oknach 7:30-16:30, po upływie terminu zaakceptowanego przez Zamawiającego na realizację Zgłoszenia,
- 15) sposób rozwiązania Zgłoszenia oraz opis zmian wprowadzonych do bazy danych,
- 16) informację o aktualizacji Dokumentacji zgodnie z zasadami określonymi w **Załączniku nr 12** do Umowy wraz z jej przekazaniem,
- 17) wnioski dotyczące działań prewencyjnych zalecanych do podjęcia w związku z analizą Zgłoszenia,
- 18) sumę wykorzystanych roboczogodzin w ramach realizacji Zgłoszenia oraz od początku obowiązywania Umowy,
- 19) ewentualne uwagi.

7. 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 systemie HP Service Manager do Wykonawcy do momentu przekazania (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego w systemie HP Service Manager, bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.

8. Rozliczenie usługi

- 1) Wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie zleconych modyfikacji lub zleceń przygotowania dokumentów analitycznych i 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) Wykonawca przedstawia Zamawiającemu podpisany raport Zgłoszeń w cyklu miesięcznym, najpóźniej 5 Dnia roboczego po zakończeniu miesiąca kalendarzowego w postaci elektronicznej;
- 3) Zamawiający w terminie do 10 Dni roboczych od przedstawienia w/w raportu potwierdza kompletność i poprawność przedstawionego raportu lub zgłasza do niego uwagi;
- 4) W przypadku Zgłoszenia uwag do miesięcznego raportu Zgłoszeń przez Zamawiającego, Wykonawca w terminie do 5 Dni roboczych zobowiązuje się do ich uwzględnienia.
- 5) Zaakceptowany bez uwag raport Zgłoszeń oraz Protokoły odbioru Nowej wersji Systemu (jeśli dotyczy) stanowią załącznik do Miesięcznego protokołu odbioru realizacji przedmiotu Umowy i jest podstawą do przekazania Miesięcznego protokołu odbioru realizacji przedmiotu Umowy

Zamawiającemu w celu dokonania odbioru przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego.

- 6) Akceptacja raportów, o których mowa powyżej, będzie się odbywać z wykorzystaniem Usługi rozliczenia w systemie HP Service Manager.
- 7) Miesięczny protokół odbioru realizacji przedmiotu Umowy oraz Protokoły odbioru Nowej wersji Systemu są podpisywane przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego osobiście poprzez złożenie odręcznych podpisów.