

**Wykonywanie usług na rzecz Zamawiającego związanych z utrzymywaniem Systemem**

**1. Zakres realizowanych usług**

- 1) Wykonawca jest zobowiązany do wspierania Zamawiającego lub realizacji prac technologicznych w ośrodku Zamawiającego (serwerownia), w terminach i w godzinach określonych przez Zamawiającego, polegających w szczególności na:
  - a) włączeniu i wyłączeniu Systemu,
  - b) włączeniu i wyłączeniu przetwarzania w Systemie,
  - c) aktualizacji oprogramowania gotowego/narzędziowego/systemowego,
  - d) podłączeniu innych systemów do Systemu m.in. systemu backupu, systemu monitorowania, systemu do wytwarzania kodów źródłowych, systemu do automatyzacji pracy Administratora, systemu zgłoszeniowego, systemu monitorowania wydajności systemu i innych.
- 2) Wykonawca jest zobowiązany do opracowania procedury backupu, testowania i wdrożenia mechanizmu backupu i odtworzenia Systemu w ciągu 90 dni od daty zawarcia umowy.  
Wykonawca jest zobowiązany do aktualizacji procedur backupu i odtworzenia Systemu każdorazowo w przypadku istotnych zmian Systemu mających wpływ na prawidłowe wykonanie czynności backupu i odtworzenia.  
Wykonawca jest zobowiązany do opracowania procedur backupu/odtworzenia z wykorzystaniem oprogramowania do backupu posiadanego przez Zamawiającego. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany oprogramowania do backupu, w takim przypadku Wykonawca jest zobowiązany w ciągu 90 dni, od przekazania informacji o zmianie oprogramowania, do aktualizacji procedury testowania i wdrożenia mechanizmu backupu.
- 3) Wykonawca na wniosek Zamawiającego będzie przeprowadzał testy:
  - a) elementów Infrastruktury technicznej,
  - b) usług udostępnianych z systemów zewnętrznych w przypadku ich modyfikacji (nowszych wersji) np. Płatności elektroniczne, Centralny Rejestr Dokumentów, Moduł Tożsamości, System Losowego Przydziału Spraw, Centralny Podpis Elektroniczny, Usługa katalogowa, Poczta elektroniczna, System Zarządzania Tożsamością i inne,nie więcej niż dwa razy w miesiącu.

Zamawiający może żądać od Wykonawcy, aktualizacji Dokumentacji zgodnie z **Załącznikiem nr 12**, dla usług określonych powyżej.

**2. Wykonanie usługi 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**

W przypadku Zgłoszenia potrzeby wykonania usługi Wykonawca realizuje Zgłoszenie zdalnie lub w siedzibie wskazanej przez Zamawiającego.

### **5. Procedura realizacji usług i ich odbiór**

- 1) Zamawiający zgłasza potrzebę realizacji usługi, z wyłączeniem usługi określonej w pkt. 1 ppkt. 2), jednocześnie wskazuje termin i godziny w jakich usługa będzie realizowana :
  - a) Domyślnie za pośrednictwem wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego, określając zwrotny kanał komunikacji.
  - b) W przypadku braku dostępności wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego - telefonicznie lub drogą mailową. Zgłoszenia przyjęte drogą mailową bądź telefonicznie Wykonawca rejestruje w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym zgodnie z procedurą obsługi Zgłoszeń określoną przez Zamawiającego.
- 2) Po przyjęciu Zgłoszenia, Wykonawca analizuje jego treść a następnie:
  - a) realizuje usługę w sposób określony w Zgłoszeniu (poprzez wykorzystywany przez Zamawiającego system zgłoszeniowy, telefonicznie, e-mail lub osobiście),
  - b) działania wykonywane w trakcie rozwiązywania, zamykania bądź przekazywania Zgłoszenia muszą być opisane i na bieżąco aktualizowane w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym,
  - c) moment przekazania (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) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego jest uznawany za zakończenie Zgłoszenia pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego,
  - d) w przypadku stwierdzenia w trakcie realizacji Zgłoszenia, iż występuje konieczność naprawy danych w bazie danych, Wykonawca przekazuje Zgłoszenie do Zamawiającego z komentarzem i zaleca zarejestrowanie nowego Zgłoszenia dotyczącego naprawy danych wynikających z naprawy Błędów. Wykonawca realizuje usługę w sposób opisany w **Załączniku nr 5** do Umowy.
- 3) W przypadku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania, Zamawiający zamyka Zgłoszenie.

- 4) W przypadku braku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania, Zamawiający aktualizuje Zgłoszenie podając opis dotyczący braku skuteczności rozwiązania i przekazuje Zgłoszenie do Wykonawcy.
- 5) Ponowne przekazanie Zgłoszenia do Wykonawcy nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia, o którym mowa w punkcie 7.
- 6) Zamawiający dopuszcza dalszą komunikację w zakresie rozwiązywanego Zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, nie powoduje to jednak wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia, o którym mowa w punkcie 7.
- 7) Zamawiający dopuszcza jednokrotne przekazanie przez Wykonawcę Zgłoszenia do uzupełnienia Zamawiającemu lub jednokrotne przekazanie przez Zamawiającego rozwiązane Zgłoszenia z uwagami do Wykonawcy. Każde kolejne przekazanie Zgłoszenia Wykonawcy Zamawiający potraktuje jako uchybienie.
- 8) W przypadku każdego dodatkowego przekazywania Zgłoszenia między Zamawiającym a Wykonawcą, czas przebywania Zgłoszenia po stronie Zamawiającego również nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia, o którym mowa w punkcie 7.

## **6. Raport Zgłoszeń**

Wykonawca przedstawi raport z realizacji Zgłoszeń zawierający minimum:

- 1) nazwę raportu,
- 2) nazwę modułu,
- 3) identyfikator Zgłoszenia,
- 4) status Zgłoszenia z uwzględnieniem Zgłoszeń zakończonych i Zgłoszeń w trakcie realizacji,
- 5) Typ zgłoszenia,
- 6) w przypadku Zgłoszeń za pomocą wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego: datę i godzinę wskazania Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w formacie (yyyy-mm-dd-hh:mm),
- 7) w przypadku Zgłoszeń za pomocą poczty elektronicznej bądź telefonicznie: datę i godzinę potwierdzenia otrzymania Zgłoszenia przez Wykonawcę (w formacie yyyy-mm-dd-hh:mm),
- 8) opis Zgłoszenia (treść merytoryczna Zgłoszenia),
- 9) imię i nazwisko osoby rozwiązującej Zgłoszenie,
- 10) datę i godzinę przekazania rozwiązania Zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-ddhh:mm),
- 11) liczba rozpoczętych godzin zegarowych opóźnienia, (jeśli dotyczy) po upływie terminu o którym mowa w punkcie 7 ppkt 1),
- 12) sposób rozwiązania Zgłoszenia i informację o aktualizacji Dokumentacji,
- 13) wnioski dotyczące sposobów i działań podjętych lub planowanych do podjęcia, zmierzających do ostatecznego uniknięcia bądź zmniejszenia ilości Zgłoszeń w przyszłości,
- 14) ewentualne uwagi.

## **7. Czas realizacji**

- 1) Wykonawca realizuje Zgłoszenie w czasie nie dłuższym niż czas realizacji wskazany przez Zamawiającego w przekazanym Zgłoszeniu do Wykonawcy.

- 2) Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania Zgłoszenia w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym do Wykonawcy do momentu przekazania (w formacie yyyy-mm-dd-hh:mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego w Systemie, bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.

## 8. Rozliczenia usługi

- 1) Wykonawca przedstawia Zamawiającemu raport Zgłoszeń w cyklu miesięcznym, w terminie do 5 Dni roboczych po zakończeniu miesiąca kalendarzowego, w postaci elektronicznej.
- 2) Zamawiający w terminie do 10 Dni roboczych od przedstawienia w/w raportu potwierdza kompletność i poprawność przedstawionego raportu lub zgłasza do niego uwagi;
- 3) W przypadku zgłoszenia uwag do miesięcznego raportu Zgłoszeń przez Zamawiającego, Wykonawca w terminie do 5 Dni roboczych zobowiązuje się do ich uwzględnienia.
- 4) Zaakceptowany bez uwag raport Zgłoszeń stanowi 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.
- 5) Akceptacja raportów, o których mowa powyżej może się odbywać z wykorzystaniem Usługi rozliczenia w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym.

## 9. Rodzaje środowisk technologicznych

Zamawiający przedstawia definicje środowisk technologicznych, jednakże nie wszystkie z tych środowisk będą wykorzystywane w niniejszej umowie. Dostęp do wymienionych środowisk, za wyjątkiem środowiska developerskiego Wykonawcy, jest możliwy jedynie z siedziby Zamawiającego, bez możliwości podłączenia sprzętu Wykonawcy. Wykonawca nie może podłączać jakichkolwiek nośników oraz sprzętu komputerowego bez zgody Zamawiającego.

Nazwa środowiska technologicznego	Rodzaj danych	Wersja aplikacji	Dla kogo i komu służy	Kto zapewnia infrastrukturę	Kto może korzystać ze środowiska
Produkcyjne	Dane produkcyjne	Wersja produkcyjna	Użytkownicy	Zamawiający	Zamawiający oraz Wykonawca na wniosek Zamawiającego
Przedprodukcyjne	Dane częściowo przeniesione z produkcji	Wersja produkcyjna	Wsparcie użytkowników (środowisko do sprawdzania błędów na produkcji)	Zamawiający	Zamawiający i Wykonawca
Testowe	Dane testowe	Wersja testowa	Wsparcie użytkowników (służy do sprawdzenia)	Zamawiający	Zamawiający i Wykonawca

			nowych wersji aplikacji, która rozwiązuje zauważone błędy)		
Rozwojowe	Dane testowe	Wersja testowa inna niż na środowisku testowym	Pracownicy Zamawiającego zajmujący się wdrażaniem nowych funkcjonalności/ projektów Systemu	Zamawiający	Zamawiający i Wykonawca
Developerskie Wykonawcy	Brak danych	Wersja implementowana (programowana) przez programistów	Pracownicy Wykonawcy	Wykonawca	Wykonawca
Developerskie do kompilacji kodów	Brak danych	Kod źródłowy gotowy do kompilacji i konsolidacji	Pracownicy Zamawiającego, którzy kompilują kod	Zamawiający	Zamawiający oraz incydentalnie kiedy Zamawiający nie może skompilować kodu - Wykonawca