**Załącznik nr 6 do Umowy nr …………z dnia …………….**

**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 i godzinach zgłoszonych do Wykonawcy na potrzeby wparcia podczas prac technologicznych.

1. **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.
2. **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.

1. **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.
2. **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, termin, 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, przekaże 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 (o ile taki był wymagany przez Zamawiającego), 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 przekaże 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
3. **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-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.
4. **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.