

Dokumentacja Systemu

1. Zakres realizowanych usług

1) Wykonanie i dostarczenie Zamawiającemu Dokumentacji wstępnej Systemu wraz z:

- a. opracowaniem i wdrożeniem mechanizmu backupu dla Systemu,
- b. opisaniem procedury backupu,

Dokumentacja wstępna Systemu opisuje elementy Systemu wymienione w **Załączniku nr 1** do Umowy oraz realizowane po podpisaniu Umowy.

2) Wykonawca ma obowiązek wykonać i dostarczyć Zamawiającemu aktualną wersję Dokumentacji i nośników wraz z każdą Nową wersją Systemu i potwierdzeniem prawidłowości mechanizmu backupu dla Systemu. Aktualizacja Dokumentacji jest realizowana niezwłocznie, po każdej zmianie w Systemie.

W przypadku wykrycia nieprawidłowości w Dokumentacji mimo jej odebrania przez Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany do jej poprawienia, na każde żądanie Zamawiającego, w ramach usługi wskazanej w § 2 ust. 1 pkt d).

3) Uzupełnianie opisów w Dokumentacji przy użyciu diagramów opisanych w punkcie 6 oraz metodyki przyjętej przez Zamawiającego.

4) Wykonawca realizuje usługi w Dni robocze, w godzinach 7:30-16:30.

2. Zgłaszanie potrzeby wykonania Dokumentacji i kanały komunikacji

1.) Za pośrednictwem systemu - HP Service Manager.

2.) Wskazanie Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w 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. Procedura realizacji usług i ich odbiór

1.) W przypadku potrzeby realizacji usługi określonej w punkcie 1.) Zamawiający lub Użytkownik kluczowy rejestruje w systemie HP Service Manager Zgłoszenie wykonania usługi.

2.) Wykonawca określa pracochłonność, termin i zakres realizacji Zgłoszenia według zapisów niniejszego załącznika i przekazuje Zgłoszenie Zamawiającemu w terminie do 45 godzin zegarowych liczonych w oknach 7:30–16:30, od otrzymania Zgłoszenia, w celu akceptacji.

3.) Pracochłonność, termin i zakres realizacji Zgłoszenia 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. Strony przyjmą tak określoną pracochłonność i termin, a koszty dokonania wyceny i opracowania opinii przez podmiot zewnętrzny pokryją w równych częściach Zamawiający i Wykonawca.

- 4.) Zamawiający w ciągu 45 godzin zegarowych liczonych w oknie 7:30-16:30 od otrzymania zgłoszenia akceptuje lub zgłasza uwagi i przekazuje Zgłoszenie 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 wypowie się, co do akceptacji Zgłoszenia uważa się, że Zgłoszenie nie zostało zaakceptowane.
- 5.) Wykonawca w terminie nie dłuższym, niż uzgodniony w zgłoszeniu przekazanym wraz z akceptacją Zamawiającego, (bez okresów kiedy zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego), wykona Dokumentację wstępną Systemu.
- 6.) W przypadku braku błędów Zamawiający dokonuje odbioru, który będzie dokumentowany Protokołem odbioru Dokumentacji Systemu, sporządzanym w trzech jednobrzmiących egzemplarzach.
- 7.) W przypadku braku akceptacji Dokumentacji wstępnej Systemu przez Zamawiającego, Zamawiający przekaże Zgłoszenie z uwagami. Wykonawca jest zobowiązany do uwzględnienia Uwag i poprawienia Dokumentacji wstępnej Systemu w terminie 63 godzin zegarowych liczonych w oknie 7:30-16:30 od otrzymania uwag.
- 8.) Po ponownym dostarczeniu przez Wykonawcę Dokumentacji wstępnej Systemu, Zamawiający dokona jej ponownego odbioru na zasadach określonych w pkt. 4 ppkt 7.)–8.)
- 9.) Realizacja usługi określona w punkcie 2.) jest wykonywana i dostarczana każdorazowo z przekazywaną modyfikacją Systemu oraz aktualizacja Dokumentacji jest realizowana po każdej zmianie w Systemie bez konieczności przekazywania zleceń od Zamawiającego na wykonanie tej usługi.

5. Wytyczne dotyczące realizacji usługi

- 1.) Zamawiający weryfikuje przekazaną wersję Dokumentacji sprawdzając czy Dokumentacja jest zgodna z kryteriami odbioru jakościowego Dokumentacji, w szczególności czy Dokumentacja:
 - a. jest zgodna, co do zakresu określonego przez Zamawiającego, spójna, poprawna merytorycznie, technicznie, językowo oraz formalnie, oraz czy zapewnia jednolitą strukturę, formę i sposób prezentacji treści,
 - b. nie zawiera błędów związanych z rozbieżnościami stanu faktycznego ze stanem opisanym w przedstawianej Dokumentacji,
 - c. w przedstawionej wersji zostały uwzględnione zmiany związane ze zmianą wersji Sytemu lub w przypadku Dokumentacji wstępnej czy został opisany zakres określony przez Zamawiającego,
 - d. jest kompletna.
- 2.) Na żądanie Zamawiającego Wykonawca zapewni wsparcie podczas realizacji procedury odbioru dokumentacji.

- 3.) Wyniki weryfikacji Zamawiający przekazuje Wykonawcy w postaci raportu z testowania Dokumentacji.

6. Opis zawartości diagramów

1.) Wymagania dotyczące diagramów:

- a. Zamawiający wymaga, aby wszystkie diagramy były możliwe do modyfikacji i edytowania z wykorzystaniem narzędzia Visual Paradigm for UML, wersja 8 lub Enterprise Architect wersja 10.x posiadanych przez Zamawiającego.
- b. Przedstawione diagramy muszą być możliwe do wizualizowania za pomocą plików PDF tak, aby przedstawione w niej informacje po wydrukowaniu do pliku PDF były jednoznaczne i czytelne.
- c. Zamawiający przekaże metodykę wytwarzania oprogramowania przyjętą przez Zamawiającego z wykorzystaniem diagramów języka opisu UML 2x. Zamawiający zastrzega możliwość wprowadzenia zmian, nie częściej niż raz na kwartał, w posiadanej metodyce wytwarzania oprogramowania.
- d. Metodyka zawiera opis wszystkich niezbędnych elementów diagramów języka opisu UML 2x tak, aby Wykonawca jednoznacznie wiedział, z czego musi się składać każdy diagram UML 2x każdego poziomu.
- e. Zamawiający jest zobowiązany powiadomić Wykonawcę o nowej metodyce minimum 14 dni przed przekazaniem Nowej wersji Systemu. Zamawiający będzie określał kryteria jakościowe dotyczące każdego elementu Dokumentacji.
- f. Zamawiający do dokumentowania analizy biznesowej, systemowej, projektowej oraz wdrożeniowej będzie wykorzystywał język opisu UML 2.x
- g. Zamawiający może wykorzystywać dowolne modele z języka opisu UML 2.x m.in. następujące rodzaje diagramów:
 - a.) Diagramy przypadków użycia powiązane z wymaganiami (tylko związanych z wymaganiami oraz tych, które zostały wytworzone w ramach realizacji niniejszej Umowy),
 - b.) Diagramy interfejsów powiązane z przypadkami użycia oraz wymaganiami (przedstawiające wygląd interfejsu po wdrożeniu),
 - c.) Diagram nawigacji zawierający wszystkie interfejsy systemowe do aplikacji (aktualny diagram przejść pomiędzy wszystkimi interfejsami),
 - d.) Diagramy klas (zawierające wszystkie pola uczestniczące w realizacji modyfikacji),
 - e.) Diagram stanów,
 - f.) Diagram sekwencji,
 - g.) Diagram czynności,
 - h.) Diagram wdrożenia oraz diagram wymagań.

7. Wykonanie Dokumentacji oraz dostarczenie nośników wraz z Nową wersją Systemu zawierać będzie:

- 1.) Raport z testów po wykonaniu modyfikacji Systemu w środowiskach udostępnionych Wykonawcy potwierdzający poprawne przetestowanie i poprawne działanie Systemu, w tym testów regresji, zgodnie z **Załącznikiem nr 11** do Umowy, formularz 3.
- 2.) Nośnik zawierający zaktualizowaną Dokumentację, minimum:
 - a. Nazwę Systemu;
 - b. Numer wersji Systemu;
 - c. Aktualny dziennik zmian
 - d. Cel instalacji oraz uzupełnienie delty zmian w przekazywanej wersji od ostatniej zainstalowanej produkcyjnie wersji (dodane funkcjonalności, naprawione błędy, numery Zgłoszeń itd..) wraz z mapowaniem na funkcjonalności, które uległy modyfikacji. Lista wymagań/błędów realizowana/naprawiana w tej wersji aplikacji;
 - e. Listę wszystkich elementów Systemu ze statusem czy były modyfikowane w bieżącej wersji czy też nie zostały zmodyfikowane wraz z datą i numerem wersji ostatniej zaakceptowanej przez Zmawiającego modyfikacji;
 - f. Pożądany termin wykonania instalacji;
 - g. Kody źródłowe do skompilowania w środowisku developerskim wraz z:
 - a.) Instrukcją instalacji i konfiguracji środowiska developerskiego do kompilacji kodów źródłowych Systemu;
 - b.) listą oprogramowania/ komponentów/ bibliotek programistycznych (m. in. programy .exe, * dll) firm trzecich, wraz z określeniem numeru wersji tego oprogramowania, niezbędnych do prawidłowego wytworzenia kodów wynikowych oraz/lub działania Systemu, do których Wykonawca nie posiada praw autorskich a przekazuje Zamawiającemu do prawidłowego kompilowania/konsolidowania oraz działania Systemu;
 - h. Diagram(y) wdrożenia z uwypuklonymi elementami, których dotyczy zmiana w szczególności wszystkie elementy Infrastruktury technicznej, których zmiana dotyczy między innymi: dla Środowiska technologicznego (wskazanie środowiska) zmieniono i konfigurowano w przekazywanej wersji w następujący sposób elementy infrastruktury:
 - a.) sieć komputerowa LAN/WAN/Internet,
 - b.) serwery (cechy fizyczne) wraz z opisami,
 - c.) serwery (cechy logiczne/ maszyny wirtualne) wraz z opisami,
 - d.) wszystkie istotne elementy dla działania Systemu - warstwy bazodanowej,
 - e.) wszystkie istotne elementy dla działania Systemu - warstwy aplikacyjnej;
 - i. Listę i opis czynności wstępnych;
 - j. Szacowny czas wykonania procedury (sumaryczny dla całej instalacji wersji i dla każdej pojedynczej procedury);
 - k. Procedurę instalacji/ konfiguracji środowiska developerskiego i aplikacyjnego (niezbędne o ile przekazana wersja wymaga modyfikacji środowiska):

- a.) wersję środowiska developerskiego, na którym należy wykonać procedury,
- b.) kolejność wykonywania procedur,
- c.) procedurę instalującą/kompilującą środowisko developerskie i aplikacyjne,
- d.) procedury potwierdzające poprawność wykonania modyfikacji środowiska developerskiego i aplikacyjnego,
- e.) procedurę powrotu do poprzedniej wersji w wypadku nie powodzenia instalacji;
- l. Procedurę instalacji/modyfikacji struktury i danych w bazie danych zawierającą, (dla każdej instancji bazy danych jak i bazy danych),niezbędne o ile przekazana wersja wymaga modyfikacji struktury bazy danych/ modyfikacji danych:
 - a.) wersję struktury bazy danych, wejściową do wykonania procedury,
 - b.) kolejność wykonywanych procedur i skryptów,
 - c.) skrypty modyfikujące instancję bazy,
 - d.) skrypty modyfikujące strukturę danych,
 - e.) skrypty modyfikujące słowniki,
 - f.) skrypty migrujące dane,
 - g.) procedury potwierdzające poprawność wykonania modyfikacji struktury danych / bazy danych,
 - h.) procedurę powrotu do poprzedniej wersji w wypadku niepowodzenia instalacji;
- m. Procedurę instalacji/modyfikacji Systemu, na której należy wykonać procedury (niezbędne o ile przekazana wersja dotyczy modyfikacji Systemu):
 - a.) wersję Systemu, na której należy wykonać procedury,
 - b.) kolejność wykonywania procedur,
 - c.) procedurę instalującą/modyfikującą System,
 - d.) procedury potwierdzające poprawność wykonania modyfikacji Systemu, np. scenariusze testowe,
 - e.) procedurę powrotu do poprzedniej wersji w wypadku niepowodzenia instalacji;
- n. Dokumentację administratora:
 - a.) opis procedury instalacyjnej po upadku Systemu,
 - b.) opis procesu nadawania kont: systemowych, bazodanowych i użytkowników niezbędnych do prawidłowego działania Systemu,
 - c.) opis procedur administracyjnych i harmonogram ich wykonywania;
- o. Dokumentację użytkownika:
 - a.) opis wszystkich interfejsów w Systemie, opisanych w taki sposób, aby użytkownik mógł osiągnąć cel biznesowy, zawierający procedury i instrukcje stanowiskowe,
 - b.) diagram procesu biznesowego,
 - c.) listę formularzy wraz z diagramami nawigacji ukazującymi możliwe przejścia użytkownika Systemu przechodzenia pomiędzy formularzami,
 - d.) opis każdego formularza, m.in.:
 - (i) jakie pola znajdują się na formularzu,

- (ii) zbiór wartości dopuszczalnych,
 - (iii) lista wartości;
- p. Materiały szkoleniowe;
- q. Dla każdej bazy przechowującej jakiekolwiek dane niezbędne do poprawnego i bezbłędnego działania Systemu oraz relację pomiędzy bazami danych, jeżeli jest ich kilka wraz z odpowiednim diagramem przedstawiającym i opisującym tę relację:
 - a.) listę tablic (i/lub dokumentów),
 - b.) listę atrybutów (pól) w tablicach (i/lub dokumentach) wraz z opisem biznesowym i/lub systemowym,
 - c.) diagram zawierający schemat bazy danych,
 - d.) listę relacji pomiędzy tablicami w bazie danych (klucze: główne, złożone, obce),
 - e.) listę procedur składowanych, funkcje, wyzwalacze funkcji wraz z opisem, do czego służą i kiedy (na skutek jakiego zdarzenia) są uruchamiane,
 - f.) opis zawartości informacyjnej każdego pola w bazie danych, także jeżeli jest to lista wartości - wtedy podawany jest zbiór możliwych wartości,
 - g.) znacznik - czy pole jest wartością słownikową,
 - h.) znacznik - czy pole przechowuje dane informacyjne, czy dane sterujące programem np.: stany,
 - i.) format i typ atrybutów,
 - j.) powiązania z formularzami, które dane z formularza wykorzystują lub modyfikują w danej tablicy lub tablicach,
 - k.) lista komunikatów przekazywana pomiędzy elementami Systemu lub systemami zewnętrznymi,
 - l.) opis wraz z diagramem UML wszystkich komunikatów Systemu zawierający dla każdego komunikatu:
 - (i) nazwę komunikatu,
 - (ii) nazwę i opis interfejsu, przez który dany komunikat jest wysyłany i odbierany,
 - (iii) kierunek komunikatu, z którego i do którego podsystemu i aplikacyjnego jest on przekazywany,
 - (iv) opis wszystkich pól w komunikacie,
 - (v) mapowanie ze źródłowej i do docelowej struktury danych,
 - m.) diagramy, o których mowa w tym punkcie, będą przedstawione w narzędziu określonym w punkcie 6 (Opis zawartości diagramów), zgodnie z metodyką przyjętą przez Zamawiającego.

8. Wykonanie Dokumentacji wstępnej zawierać będzie:

- 1.) **Opis usług realizowanych przez System;**
- 2.) **Listę oprogramowania gotowego /dedykowanego;**
- 3.) **Dokumentację techniczną Systemu:**
 - a. Listę środowisk używanych w Systemie:

- (i) produkcyjne,
 - (ii) testowe,
 - (iii) migracyjne,
 - (iv) rozwojowe,
 - (v) developerskie,
- b. Dla każdego środowiska:
- (i) opis serwerów poprzez ich: nazwy, adresacja IP, rolę serwera, lokalizacja fizyczna i konfiguracja,
 - (ii) opis zainstalowanych komponentów w obszarze aplikacji i bazy danych,
 - (iii) opis zależności poszczególnych elementów Systemu od siebie, które elementy serwery (np. Active Directory, aplikacyjne czy baz danych), powinny być uruchamiane lub wyłączane w odpowiedniej kolejności (procedura),
 - (iv) opis zastosowanych rozwiązań wydajnościowych i niezawodnościowych w architekturze Systemu,
 - (v) określono ustalono następujące parametry,
 - (vi) czy określono parametry RTO i ile wynosi,
 - (vii) czy określono parametry RPO i ile wynosi,
 - (viii) przerwy serwisowe (jak często ile trwają),
 - (ix) harmonogram backup (jak długo się wykonuje back-up),
 - (x) konfiguracja aspektów bezpieczeństwa, autoryzacja użytkowników certyfikaty, szyfrowanie, przepuszczanie ruchu pomiędzy obszarami Systemu/ pomiędzy serwerami/wydzielonymi segmentami sieci,
 - (xi) opis/System monitorowania danego środowiska;

4.) **Podręcznik developera:**

- a. opis krok po kroku konfiguracji i kompilacji otrzymanych kodów do Nowej wersji Systemu;

5.) **Podręcznik administratora:**

- a. opis (krok po kroku) procesu instalacji i konfiguracji systemu operacyjnego,
- b. opis (krok po kroku) procesu instalacji i konfiguracji Systemu lub aplikacji,
- c. procedura wytworzenia Nowej wersji Systemu (proces kompilacja), aplikacji,
- d. procedura wykonania kopii zapasowej Systemu lub aplikacji,
- e. procedura instalacji Nowej wersji Systemu,
- f. procedura zatrzymania i uruchomienia aplikacji/Systemu,
- g. opis (krok po kroku) procesu instalacji i konfiguracji bazy danych,
- h. procedura jak wystartować i zatrzymać bazę,
- i. procedura wykonywania backupu bazy danych,
- j. szacunkowy (Planowany) przyrost bazy w okresie miesiąca, roku,
- k. opis poszczególnych usług,
- l. konfiguracja technicznych elementów odpowiedzialnych za usługi w Systemie,
- m. zatrzymanie i uruchamianie usług technicznych (procedura),

- n. udostępnianie i blokowanie dostępności usług biznesowych,
- o. opis usług od strony biznesowej, co realizują i ich zależności od siebie,
- p. logi systemu, gdzie są przechowywane, jakie informacje logują, częstotliwość przyrostu, procedury archiwizowania logów,
- q. logi czynności biznesowych wykonywanych przez użytkownika - rozłączalności Systemu,
- r. sposoby tworzenia statystyk biznesowych i administracyjnych,
- s. lista wykonywanych zapytań do bazy wraz z informacją, czego dotyczy: np. aktywności użytkowników, ilości złożonych wniosków, czas logowania i rodzaj wykonywanych operacji,
- t. czynności okresowe,
- u. import/ eksport danych z / do Systemu -jaki cykl, komu przekazać wynik raportu,
- v. procedury i instrukcje stanowiskowe Administratorów Systemu między innymi:
 - (i) Procedura wykonywania backupu i odtwarzania poszczególnych elementów Infrastruktury technicznej Systemu i sposoby odtworzenia po wystąpieniu Błędu,
 - (ii) Dzienniki Systemu,

6.) Opis sposobu zakładania kont w Systemie i nadawania uprawnień:

- a. opis ról dla użytkowników i ich przełożenie na rodzaj nadawanych uprawnień w Systemie (procedura i formularze),
- b. opis odbierania uprawnień (procedura i formularze),
- c. wykaz kont i haseł administracyjnych na poziomie,
 - (i) s/o,
 - (ii) bazy danych,
 - (iii) aplikacji,
- d. wykaz kont użytkowników i haseł na poziomie:
 - (i) s/o,
 - (ii) bazy danych,
 - (iii) aplikacji,
 - (iv) hasła do wykorzystywanych certyfikatów,
- e. wykaz kont i haseł w systemach zewnętrznych;

7.) Podręcznik użytkownika Systemu:

- a. mapę procesów biznesowych wraz z opisem,
- b. opis interfejsów i funkcjonalności w Systemie oraz opis czynności (krok po kroku) w procesach pozwalających, aby użytkownik mógł osiągnąć cel biznesowy,
- c. procedury i instrukcje stanowiskowe użytkownika;

8.) Procedury obsługi Błędów, incydentów i zdarzeń, zgłaszanych przez użytkowników wewnętrznych i administratorów:

- a. rejestry Zgłoszeń, incydentów i rozwiązań,
- b. grupy wszystkie linie wsparcia do Systemu,
- c. kanały komunikacji z użytkownikiem wewnętrznym wraz z (Czasem dostępności kanałów):

- (i) nr telefonów,
 - (ii) adresy e-mail,
 - (iii) service-desk,
- d. dokumentacja szkoleniowa
 - e. baza wiedzy o działaniu Systemu techniczna i biznesowa;
- 9.) **Politykę bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego wykonaną zgodnie z obowiązującym szablonem w Ministerstwie Sprawiedliwości zatwierdzoną przez właściwe osoby.**

9. Raport Zgłoszeń

- 1.) Dla Zgłoszeń realizowanych w ramach usługi określonej w punkcie 1 ppkt. 1.) Wykonawca przedstawi raport Zgłoszeń zawierający listę zmodyfikowanej Dokumentacji wraz z informacjami o:
- a. nazwa raportu,
 - b. identyfikator Zgłoszenia,
 - c. status Zgłoszenia,
 - d. Typ zgłoszenia,
 - e. 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),
 - f. datę i godzinę przekazania Zgłoszenia przez Wykonawcę zgodnie z punktem 4 ppkt 2 w formacie (yyyy-mm-dd hh:mm),
 - g. datę i godzinę przekazania zaakceptowanego przez Zamawiającego Zgłoszenia w Systemie do Wykonawcy w formacie (yyyy-mm-dd hh:mm),
 - h. opis Zgłoszenia (treść merytoryczna Zgłoszenia),
 - i. imię i nazwisko osoby rozwiązującej Zgłoszenie,
 - j. zaakceptowany przez Zamawiającego termin na realizację Zgłoszenia w postaci liczby godzin zegarowych liczonych w oknach 7:30-16:30,
 - k. zaakceptowana przez Zamawiającego pracochłonność na realizację Zgłoszenia w postaci liczby roboczogodzin,
 - l. datę i godzinę rozwiązania Zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm),
 - m. liczba rozpoczętych 9-godzinnych, zegarowych okresów opóźnienia (jeśli dotyczy) liczonych w oknach 7:30-16:30, po upływie terminu wskazanego w punkcie 4 ppkt 2),
 - n. liczba rozpoczętych 9-godzinnych, zegarowych okresów opóźnienia (jeśli dotyczy) liczonych w oknach 7:30-16:30, po upływie terminu zaakceptowanego przez Zamawiającego na realizację zgłoszenia,
 - o. sposób rozwiązania Zgłoszenia,
 - p. sumę wykorzystanych roboczogodzin,
 - q. ewentualne uwagi.

- 2.) Dla usług określonych w punkcie 1 ppkt 2.) i 3) Wykonawca przedstawi Zamawiającemu podpisany raport w cyklu miesięcznym, najpóźniej 5 Dnia roboczego po zakończeniu miesiąca kalendarzowego w postaci elektronicznej zawierający listę zaktualizowanej Dokumentacji wraz numerami Zgłoszeń w ramach, których była dokonywana aktualizacja Dokumentacji Systemu.

10. Czas realizacji Zgłoszenia

- 1.) Dla Zgłoszeń realizowanych w ramach usługi określonej w punkcie 1 ppkt 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 w Systemie do Wykonawcy do momentu przekazania (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
- 3.) Wykonawca będzie dostarczał Dokumentację na nośniku danych automatycznie po każdej modyfikacji Systemu.
- 4.) Dla usług określonych w punkcie 1 ppkt 2.) i 3) Wykonawca realizuje je w czasie nie dłuższym, niż określony odpowiednio dla Zgłoszeń realizowanych według zasad opisanych w pozostałych Załącznikach do Umowy.

11. Rozliczanie usługi

- 1.) Dla Zgłoszeń realizowanych w ramach usługi określonej w punkcie 1 ppkt 1):
 - a. Wynagrodzenie Wykonawcy za realizację Zgłoszenia będzie iloczynem uzgodnionej liczby roboczogodzin, potwierdzonych przez Zamawiającego i wynagrodzenia brutto za jedną roboczogodzinę określoną w § 7 ust. 3 Umowy;
 - b. Wykonawca przedstawia Zamawiającemu podpisany raport Zgłoszeń w cyklu miesięcznym, najpóźniej 5 Dnia roboczego po zakończeniu miesiąca kalendarzowego w postaci elektronicznej;
 - c. Zamawiający w terminie do 10 Dni roboczych od przedstawienia w/w raportu potwierdza kompletność i poprawność przedstawionego raportu lub zgłasza do niego uwagi;
 - d. W przypadku zgłoszenia uwag do miesięcznego raportu zgłoszeń przez Zamawiającego, Wykonawca w terminie do 5 Dni roboczych zobowiązuje się do ich uwzględnienia;
 - e. Zaakceptowany bez uwag raport Zgłoszeń oraz Protokół odbioru Dokumentacji stanowią załączniki do Miesięcznego protokołu odbioru realizacji przedmiotu Umowy i są podstawą do przekazania Miesięcznego protokołu odbioru realizacji przedmiotu Umowy Zamawiającemu w celu dokonania odbioru przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego;
 - f. Akceptacja raportów, o których mowa powyżej, będzie się odbywać z wykorzystaniem Usługi rozliczenia w systemie HP Service Manager;
 - g. Miesięczny protokół odbioru realizacji przedmiotu Umowy oraz Protokoły odbioru Nowej wersji Systemu i Protokół odbioru Dokumentacji są podpisywane przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego poprzez złożenie odrębnych podpisów.

- 2.) Dla usług określonych w punkcie 1 ppkt 2) i 3) rozliczenie usług uwzględnia się w rozliczeniu Zgłoszenia odpowiednio według zasad opisanych w pozostałych Załącznikach do Umowy.