

Rozpoznawanie przyczyn, usuwanie Błędów Systemu oraz ich skutków

1. Zakres realizowanych usług:

- 1.) Rozpoznawanie przyczyn, usuwanie Błędów: Systemu, sprzętu lub oprogramowania, oraz ich skutków, a także wszelkich negatywnych skutków spowodowanych korzystaniem z błędnie działających zmodyfikowanych wersji Systemu, skutkujące przywrócenie pełnej funkcjonalności i wydajności Systemu.

2. Zgłaszanie potrzeby usunięcia Błędu oraz kanały komunikacji:

- 1.) Domyślnie za pośrednictwem systemu - HP Service Manager.
- 2.) W przypadku braku dostępności systemu HP Service Manager - pocztą elektroniczną lub telefonicznie.
- 3.) Wskazanie Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w HP Service Manager lub Zgłoszenie przesłane za pośrednictwem poczty e-mail bądź przekazane telefonicznie jest równoważne z przyjęciem przez Wykonawcę Zgłoszenia do realizacji.
- 4.) W przypadku Zgłoszenia przesłanego za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie w sytuacji braku dostępności systemu HP Service Manager Wykonawca potwierdza niezwłocznie wiadomością e-mail otrzymanie Zgłoszenia.

3. Dodatkowe sposoby komunikacji

Zamawiający i Wykonawca udostępniają:

- 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 realizuje Zgłoszenie zdalnie lub w siedzibie wskazanej 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 lub przez Wykonawcę. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca każdorazowo zapewni asystę przy wdrażaniu lub odbiorze usługi.

5. Procedura realizacji usług i ich odbiór

- 1.) Zamawiający lub Użytkownik kluczowy rejestruje Zgłoszenia w systemie HP Service Manager wskazując:
 - a. kategorię Błędu zgodnie z kwalifikacją określoną w Tabeli nr 1,
 - b. określa, czy Zgłoszenie będzie realizowane w ramach serwisu gwarancyjnego.
- 2.) W przypadku braku dostępności systemu HP Service Manager należy skorzystać z dodatkowych sposobów komunikacji. Zgłoszenie będzie zarejestrowane w systemie HP Service Manager w pierwszym możliwym terminie, a rozliczenie będzie uwzględniać faktyczny czas Zgłoszenia innym kanałem komunikacji.

- 3.) W przypadku potrzeby uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do prawidłowej realizacji Zgłoszenia, Wykonawca jest zobowiązany do podania jakich informacji potrzebuje i przekazania Zgłoszenia do Zamawiającego.
- 4.) W terminie do 2 godzin od przyjęcia przez Wykonawcę Zgłoszenia w kategorii awaria lub błąd krytyczny oraz w terminie do 4 godzin w przypadku pozostałych błędów Wykonawca zobowiązany jest uzupełnić w Zgłoszeniu informację z bieżącej Diagnozy i podać szacunkowy czas naprawy.
- 5.) Działania wykonywane w trakcie rozwiązywania, zamykania bądź przekazywania Zgłoszenia muszą być opisane i na bieżąco aktualizowane w systemie w systemie wskazanym w Usłudze rozliczenia.
- 6.) Pliki przesłane w trakcie rozwiązywania lub wysyłane jako rozwiązanie Zgłoszenia muszą być zamieszczone w systemie HP Service Manager, jako załączniki lub przekazane Zamawiającemu na nośniku danych.
- 7.) Zgłoszenie z rozwiązaniem, uzupełnione o dokładny opis sposobu rozwiązania wraz z instrukcją wykonania oraz wskazaniem czy rozwiązanie stanowi Obejście czy Docelowe rozwiązanie zgłoszenia Wykonawca przekazuje Zamawiającemu w systemie HP Service Manager.
- 8.) W przypadku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania, Zamawiający zamyka Zgłoszenie.
- 9.) W przypadku przekazania Zgłoszenia z rozwiązaniem Błędu z zastosowaniem Obejścia, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu Docelowe rozwiązanie zgłoszenia, na podstawie kolejnego zarejestrowanego przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego Zgłoszenia w kategorii z pomniejszonym o jeden priorytetem względem Błędu. W przypadku przekazania Zgłoszenia z rozwiązaniem poprzez zastosowanie Obejścia dla Zgłoszenia w kategorii Błąd drobny kolejne Zgłoszenie zostanie zarejestrowane w tej samej kategorii z tym samym priorytetem.
- 10.) W przypadku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania z zastosowaniem Obejścia, Zamawiający lub Użytkownik kluczowy rejestruje kolejne Zgłoszenie wskazując:
 - a. kategorię Błędu zgodnie z opisem w punkcie 9.)
 - b. numer zamkniętego Zgłoszenia Błędu, w którym Wykonawca przekazał Zgłoszenie z rozwiązaniem poprzez zastosowanie Obejścia.
- 11.) W przypadku braku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego sposobu rozwiązania, Zamawiający aktualizuje Zgłoszenie podając opis dotyczący braku skuteczności sposobu rozwiązania i przekazuje Zgłoszenie do Wykonawcy.
- 12.) Ponowne przekazanie Zgłoszenia do Wykonawcy nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia zgodnie z Tabelą nr 1,
- 13.) Zamawiający dopuszcza dalszą komunikację w zakresie rozwiązywanego Zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, nie powoduje to jednak wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia zgodnie z Tabelą nr 1.
- 14.) Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od chwili (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) przyjęcia przez Wykonawcę Zgłoszenia do realizacji, (bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego), do momentu przekazania rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego.

- 15.) Moment przekazania (yyyy-mm-dd hh:mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego jest uznawany za zakończenie Zgłoszenia pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.
- 16.) Zamawiający dopuszcza jednokrotne przekazanie przez Wykonawcę Zgłoszenia do uzupełnienia Zamawiającemu lub jednokrotne przekazanie przez Zamawiającego rozwiązanego Zgłoszenia z uwagami do Wykonawcy. Każde kolejne przekazanie Zgłoszenia Wykonawcy Zamawiający potraktuje jako uchybienie.
- 17.) 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 zgodnie z Tabelą nr 1.
- 18.) Jeżeli do realizacji Zgłoszenia niezbędne jest dostarczenie Zamawiającemu Nowej wersji Systemu będzie ona realizowana zgodnie z procedurą opisaną w **Załączniku nr 8** do Umowy. Zakończenie Zgłoszenia następuje w chwili podpisania protokołu odbioru Nowej wersji Systemu zgodnie z **Załącznikiem nr 8** do Umowy, z zachowaniem terminów określonych w **Załączniku nr 5** do Umowy. W wyjątkowych sytuacjach, na uzasadniony wniosek Wykonawcy termin realizacji Zgłoszenia może zostać wydłużony po wyrażeniu zgody przez Zamawiającego.. Rozliczenie wykonania Nowej wersji Systemu wynikającej z konieczności naprawy Błędu będzie rozliczane na zasadach realizacji usług określonych w § 2. ust. 1 pkt 1).
- 19.) Wdrożenia rozwiązań Zgłoszeń wykonywane będą przez Zamawiającego, zlecane Wykonawcy lub innym podmiotom w terminie dogodnym dla Zamawiającego na podstawie dostarczonych przez Wykonawcę w ramach realizacji Zgłoszenia dokumentów i skryptów wraz z odpowiednimi procedurami. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca zapewni asystę przedstawiciela Wykonawcy przy wdrażaniu, obiorze usługi lub wykonaniu naprawy oraz zapewni pomoc zdalną.
- 20.) Na każdym etapie Zgłoszenia Zamawiający ma prawo zlecić Wykonawcy wdrożenie rozwiązania i wykonania naprawy. W przypadku zlecenia Wykonawcy usunięcia awarii lub błędów krytycznych Systemu oraz skutków Błędów Systemu, sprzętu lub Oprogramowania, a także wszelkich negatywnych skutków spowodowanych korzystaniem z błędnie działających wersji Systemu Wykonawca zrealizuje w siedzibie wskazanej przez Zamawiającego, w tym w szczególności instalację wszystkich niezbędnych elementów Systemu:
 - a. odtworzenie Systemu z backupu,
 - b. konfigurację serwerów Systemu,
 - c. odtworzenie bazy danych Systemu
 - d. naprawę lub modyfikację bazy danych Systemu;
 - e. naprawę lub modyfikację aplikacji Systemu.

- 21.) W celu realizacji Błędów związanych z naprawą danych w bazie danych lub modyfikacją bazy danych Wykonawca przygotowuje skrypty naprawcze wraz z odpowiednimi procedurami, które wykonywane będą zgodnie z opisem w ppkt 19.).

6. Raport Zgłoszeń

Wykonawca przedstawi podpisany raport ze zgłoszeń zawierający minimum:

- 1.) nazwa raportu,
- 2.) identyfikator Zgłoszenia,
- 3.) status Zgłoszenia,
- 4.) kategoria Błędu,
- 5.) Typ zgłoszenia,
- 6.) w przypadku Zgłoszeń za pomocą HP Service Manager: datę i godzinę wskazania Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w formacie (yyyy-mm-dd hh:mm),
- 7.) w przypadku Zgłoszeń za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie: datę i godzinę otrzymania Zgłoszenia przez Wykonawcę (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-dd hh:mm),
- 11.) liczba rozpoczętych 24-godzinnych, zegarowych okresów opóźnienia czasu naprawy w przypadku awarii lub błędów krytycznych wskazanych odpowiednio w punkcie 8 tabeli nr 1, (jeśli dotyczy) liczonych w oknie 24x7,
- 12.) liczba rozpoczętych 24-godzinnych, zegarowych okresów opóźnienia czasu naprawy w przypadku błędu zwykłego lub błędu drobnego wskazanych odpowiednio w punkcie 8 tabeli nr 1, (jeśli dotyczy), liczonych w oknie 24x7,
- 13.) sposób rozwiązania Zgłoszenia i informację o aktualizacji Dokumentacji Systemu,
- 14.) opis zmian wprowadzonych do bazy danych,
- 15.) wnioski dotyczące działań prewencyjnych zalecanych do podjęcia w związku z analizą Zgłoszenia; zmierzających do uniknięcia Błędów w przyszłości,
- 16.) ewentualne uwagi.

7. Rozliczenie usługi

- 1.) Wykonawca przedstawia Zamawiającemu podpisany raport Zgłoszeń w cyklu miesięcznym, najpóźniej 5 Dnia roboczego po zakończeniu miesiąca kalendarzowego w postaci elektronicznej;
- 2.) Zamawiający w terminie do 10 Dni roboczych od przedstawienia ww. 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 oraz Protokoły odbioru Nowej wersji Systemu 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.

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

Tabela numer 1 Kategorie błędów i czas realizacji zgłoszeń			
Kategoria	Opis	Priorytet w systemie HP Service Manager	Czas realizacji
Awaria	Stan Systemu powodujący brak możliwości uruchomienia lub całkowite unieruchomienie Systemu lub brak dostępu Odbiorcy usługi do Systemu lub brak możliwości wykorzystania funkcjonalności Systemu niezbędnych do realizacji procesów biznesowych w tym powodujący utratę danych, uszkodzenie danych lub utratę ich spójności.	krytyczny	do 8 godzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego liczonych w oknie 24x7
Błąd krytyczny	<p>Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji lub według wymagań do funkcjonalności Systemu, mogący skutkować lub skutkujący uniemożliwieniem lub istotnym ograniczeniem wykorzystania Systemu lub jego istotnej funkcjonalności do realizacji procesów biznesowych, w tym mogący powodować lub powodujący utratę danych, uszkodzenie danych lub utratę ich spójności.</p> <p>Jako błąd krytyczny rozumiemy również błąd mogący powodować lub powodujący przełamanie zabezpieczeń związanych z poufnością, integralnością i dostępnością systemu i danych.</p>	wysoki	do 16 godzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego liczonych w oknie 24x7

Błąd zwykły	<p>Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji Systemu lub według wymagań do funkcjonalności Systemu, który prowadzi do:</p> <ul style="list-style-type: none"> -braku możliwości przetwarzania lub rejestracji danych w Systemie, lub - błędnego działania funkcjonalności Systemu lub - powolnej pracy Systemu lub - innego błędu, <p>co wpływa w sposób istotny na wyniki pracy Odbiorców usług.</p>	średni	do 24 godzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego liczonych w oknie 24x7
Błąd drobny/ uwaga	<p>Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji Systemu lub według wymagań do funkcjonalności Systemu skutkiem czego zostały ujawnione błędy, które prowadzą do:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nieergonomicznej pracy (np. format pól, brak walidacji, literówki, błędne nazwy, konieczność zbędnych „kliknięć”), utrudniające uzyskanie pożądanego przez Odbiorcę usług rezultatu, itp., lub - inne błędy nieujęte w niniejszej tabeli. 	niski	do 40 godzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego liczonych w oknie 24x7
<p>Do czasów wskazanych powyżej nie wlicza się czasu niedostępności wynikającej z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego oraz Infrastruktury technicznej. Czas realizacji Zgłoszeń naprawy Błędów oraz skutków Błędów, naprawy bazy danych będzie liczony odpowiednio od chwili przywrócenia transmisji, zakończenia naprawy sprzętu komputerowego lub dostarczenia Wykonawcy poprawnych danych do odtworzenia Systemu. Każde takie zdarzenie zostanie udokumentowane poprzez sporządzenie notatki zawierającej informację o momencie rozpoczęcia i zakończenia jego występowania.</p>			