

Przygotowywanie zapytań do centralnej bazy danych, zmian danych w bazie danych, migracji danych, niewynikających z naprawy Błędów ani modyfikacji Systemu

1. Zakres realizowanych usług

- 1.) przygotowanie zapytań, do bazy danych Systemu oraz raportów i sprawozdań,
- 2.) wykonanie zmian danych w bazie danych Systemu niewchodzących w zakres usług określonych w **Załącznikach Nr i 5 i 8** do Umowy,
- 3.) migracje danych poprzez eksport i import danych z/do bazy danych,

w Dni robocze w godzinach 7:30-16:30, oraz wyjątkowo w innych terminach zgłoszonych do Wykonawcy na potrzeby wparcia podczas prac technologicznych.

2. Zgłaszanie potrzeby wykonania usługi, 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. 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. 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 w systemie HP Service Manager Zgłoszenie wykonania usługi z podanymi niezbędnymi kryteriami jakościowymi do wykonania.
- 2.) Wykonawca określa możliwości, termin, pracochłonność, analizę wpływu wykonania usługi na System w postaci projektu zmian elementami wskazanymi przez Zamawiającego w metodyce wytwarzania oprogramowania, deklarowany termin wykonania usługi oraz zakres niezbędnej Dokumentacji do wykonania i przekazuje Zgłoszenie Zamawiającemu w terminie do 45 godzin zegarowych od otrzymania Zgłoszenia liczonych w oknie 7:30–16:30, w celu akceptacji.
- 3.) W przypadku oszacowania rozwiązania Zgłoszenia o pracochłonności przekraczającej 90 roboczogodzin Wykonawca prześle 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 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 wypowie się, co do 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.) 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, a także czy przekazana wersja nie zawiera Błędów i Dokumentacja określona w **Załączniku nr 12** do Umowy jest kompletna.
- 8.) Wyniki weryfikacji Zamawiający przekazuje Wykonawcy w postaci raportu z testowania wersji.
- 9.) W przypadku Błędów, uniemożliwiających lub utrudniających poprawną eksploatację lub instalację, Zamawiający przekaże Zgłoszenie z uwagami do Wykonawcy. Po ponownym dostarczeniu przez Wykonawcę poprawionego rozwiązania, Zamawiający dokona jej odbioru na zasadach określonych w ppkt od 4.) do 6.) pkt 4.
- 10.) Przekazanie uwag do Wykonawcy, zgłoszonych w trakcie weryfikacji, oraz dostarczanie kolejnych poprawionych wersji rozwiązania nie powodują wydłużenia czasu na realizację usługi.
- 11.) W przypadku braku Błędów, uniemożliwiających lub utrudniających poprawną eksploatację zmodyfikowanego rozwiązania, Zamawiający w terminie dogodnym dla Zamawiającego dokonuje wdrożenia rozwiązania na środowisku produkcyjnym. Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie podczas realizacji procedury wdrożenia wykonanej usługi.
- 12.) 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.
- 13.) W przypadku Błędów, uniemożliwiających lub utrudniających poprawną eksploatację lub instalację usługi, Zamawiający przekaże Zgłoszenie z uwagami do rozwiązania do Wykonawcy. Po ponownym dostarczeniu przez Wykonawcę rozwiązania, Zamawiający dokona jego odbioru na zasadach określonych w ppkt od 4.) do 14.) pkt 4.
- 14.) W przypadku braku Błędów Zamawiający dokonuje odbioru.

- 15.)W przypadku rozwiązania w postaci Nowej wersji Systemu odbiór będzie dokumentowany Protokołem odbioru Nowej wersji Systemu, sporządzanym w trzech jednobrzmiących egzemplarzach.
- 16.)Zaakceptowany bez uwag Protokół Odbioru Nowej wersji Systemu w środowisku testowym a następnie w środowisku produkcyjnym stanowi podstawę do zamknięcia Zgłoszenia w Systemie.
- 17.)Przekazanie uwag do Wykonawcy, zgłoszonych w trakcie weryfikacji lub odbioru, oraz dostarczanie kolejnych poprawionych wersji systemu nie powodują wydłużenia uzgodnionego czasu na realizację Zgłoszenia.
- 18.)Zamawiający dopuszcza jednokrotne przekazanie Zgłoszenia z uwagami do Wykonawcy. Każde kolejne przekazanie Zgłoszenia Wykonawcy, Zamawiający potraktuje, jako uchybienie.
- 19.)W przypadku każdego dodatkowego przekazywania zgłoszenia między Zamawiającym a Wykonawcą, czas przebywania Zgłoszenia po stronie Zamawiającego nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia

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.)zaakceptowana 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 opis zmian wprowadzonych do bazy danych,

- 16.) informację o aktualizacji Dokumentacji w tym technicznej i użytkowej Systemu,
- 17.) wnioski dotyczące działań prewencyjnych zalecanych do podjęcia w związku z analizą Zgłoszenia,
- 18.) liczbę roboczogodzin,
- 19.) sumę wykorzystanych roboczogodzin,
- 20.) ewentualne uwagi.

7. 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 Systemie 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. Rozliczenie usługi

- 1.) Wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie zleconych modyfikacji będzie iloczynem uzgodnionej liczby roboczogodzin, potwierdzonej przez Zamawiającego i wynagrodzenia brutto za jedną roboczogodzinę modyfikacji, określone 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 ww. 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 są 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 odrębnych podpisów.