

**Monitorowanie konieczności instalacji poprawek, instalowanie i wdrażanie poprawek**

**1. Zakres realizowanych usług**

- 1.) Monitorowanie i rekomendowanie Zamawiającemu konieczności zainstalowania poprawek i nowych wersji na potrzeby Systemu, na poszczególnych elementach Systemu opisanego w **Załączniku nr 1** do Umowy, dla wszystkich środowisk technologicznych Zamawiającego, takich jak oprogramowania:
  - a. sieciowych systemów operacyjnych,
  - b. oprogramowań aplikacyjnych,
  - c. oprogramowań bazodanowych,
  - d. oprogramowań komunikacyjnych (o ile system zawiera tego typu oprogramowanie),
  - e. oprogramowań do prezentacji treści
  - f. oraz pozostałego oprogramowania technologicznego i narzędziowego będącego w posiadaniu Zamawiającego, a niezbędnego do bezpiecznego działania Systemu opisanego w **Załączniku nr 1** do Umowy.
- 2.) Wykonawca monitoruje i analizuje dedykowane witryny umieszczone w sieci Internet, fora internetowe, grupy tematyczne oraz inne treści udostępniane w sieci Internet utworzone lub rekomendowane przez producentów powyższego oprogramowania. Niniejszy punkt dotyczy także podnoszenia wersji oprogramowania np.: Windows 2008 na Windows 2012.
- 3.) Wykonanie zmian konfiguracji Systemu oraz wdrażania rekomendowanych zmian na wszystkich środowiskach wskazanych przez Zamawiającego lub na podstawie Zgłoszeń instalacji poprawek żądanych do aktualizacji przez Zamawiającego wraz z przygotowaniem Dokumentacji w tym instalacyjnej – konfiguracyjnej (wdrożeniowej), oraz aktualizacji tych instrukcji przy każdej istotnej zmianie,

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

**2. Wykonanie usługi 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. 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 obiorze usługi.

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

- 1.) Wykonawca rejestruje w systemie HP Service Manager Zgłoszenie w cyklach miesięcznych wraz z listą poprawek do zainstalowania do każdego środowiska technologicznego w załączniku do Zgłoszenia.
- 2.) Wykonawca przedstawia listę poprawek do zainstalowania do każdego środowiska technologicznego do 10 dnia każdego miesiąca, a ich wdrażanie będzie się odbywało nie rzadziej niż raz na kwartał. Zamawiający może zlecić dodatkowe wdrożenie poprawek, lecz nie częściej niż dwa razy na kwartał.
- 3.) Zamawiający ocenia konieczność wdrożenia rekomendowanych poprawek. Zamawiający ma prawo do wskazania innych poprawek do Systemu do zainstalowania na poszczególnych elementach systemu, między innymi: wersje firmware (oprogramowanie wbudowane w urządzenie) czy sterowników elementów sprzętowych.
- 4.) Zamawiający ma prawo zrezygnować z wdrożenia poprawek w danym kwartale o ile producenci oprogramowania i sprzętu działającego w systemie nie opublikowali poprawek krytycznych lub poprawki nie dotyczą sprzętu lub oprogramowania zainstalowanego u Odbiorców usługi lub w celu podniesienia efektywności liczba poprawek i zakres jest mało istotny z punktu działania Systemu, a wykonanie cyklu instalacji okazałoby się nieefektywne, co do wykorzystania zasobów.
- 5.) Zamawiający przekazuje Zgłoszenie z decyzją wykonania usługi instalacji poprawek lub też decyzją o odłożeniu na kolejny okres. Datą rozpoczęcia realizacji Zgłoszenia dotyczącego wdrożenia poprawek przez Wykonawcę jest data przekazania Zgłoszenia z decyzją o instalacji poprawek w systemie HP Service Manager.
- 6.) Od momentu przekazania Wykonawcy Zgłoszenia z pozytywną decyzją liczony jest czas na realizację Zgłoszenia.
- 7.) Wskazanie Wykonawcy do realizacji zgłoszenia jest równoważne z otrzymaniem przez Wykonawcę zgłoszenia do realizacji.
- 8.) Wykonawca, od otrzymania Zgłoszenia z pozytywną decyzją Zamawiającego ze wskazaną listą poprawek (wersji) do instalowania do każdego elementu Systemu przygotowuje niezbędne instrukcje i procedury instalacyjne wraz z określeniem ich kolejności wgrywania na poszczególne środowiska technologiczne Zamawiającego i przekazuje Zgłoszenie w Systemie. Jednocześnie Wykonawca dostarczy Zamawiającemu wszystkie niezbędne źródła instalacyjne (ewentualnie Nową wersję Systemu) oraz określi niezbędny czas przestoju danego środowiska do zainstalowania poprawek.
- 9.) Zamawiający weryfikuje otrzymane Produkty i w przypadku:
  - a. pozytywnej weryfikacji przekazuje Zgłoszenie z akceptacją określając termin realizacji na poszczególnych środowiskach Zamawiającego, uwzględniając, że Zamawiający będzie

wykonywał instalacje aktualizacji i dokona konfiguracji na Systemie w następującej kolejności:

- a.) System developerski,
  - b.) Systemy testowe,
  - c.) System produkcyjny.
- b. negatywnej weryfikacji Produktów dotyczących instalacji Systemu przekazuje je Wykonawcy do poprawy, wraz ze wskazaniem zidentyfikowanych Błędów, braków lub nieścisłości. Po ponownym przesłaniu Zgłoszenia do Zamawiającego, Zamawiający powtarza procedurę od ppkt 6.) pkt 8).
- 10.) Wdrożenie systemu w środowisku testowym i produkcyjnym nie może odbywać się tego samego dnia, chyba że Zamawiający wyrazi na to zgodę.
- 11.) Zamawiający zastrzega możliwość różnic w poszczególnych środowiskach technologicznych.
- 12.) Zamawiający ma także prawo zlecić osobisty udział inżynierów Wykonawcy w procesie instalacji poprawek.
- 13.) Zamawiający, przy udziale Wykonawcy osobistym lub telefonicznym, wykona instalację zalecanych poprawek w kolejności określonej w procedurach zawartych w Dokumentacji w zakresie instalacji i konfiguracji o minimalnej zawartości określonej w **Załączniku nr 12** do Umowy. W przypadku:
- a. prawidłowego wykonania usługi instalacji poprawek (wersji) Zamawiający zamyka Zgłoszenie w Systemie. Data zamknięcia jest rozumiana, jako data kończąca postępowanie dotyczące rozwiązania Zgłoszenia instalacji poprawek (wersji),
  - b. nieprawidłowego wykonania usługi instalacji poprawek (wersji) Zamawiający przerywa proces instalacji i wykonuje instrukcje wycofujące wgrane poprawki, w celu przywrócenia działania Systemu, oraz przesyła Zgłoszenie do Wykonawcy informując o niepoprawnej instalacji w celu naniesienia poprawek. Po ponownym przesłaniu Zgłoszenia do Zamawiającego, Zamawiający powtarza procedurę od ppkt. 6.) pkt. 8),
- 14.) Jeżeli do zgłoszenia niezbędne jest wykonanie modyfikacji Systemu Wykonawca dostarczy Nową wersję Systemu, która zostanie odebrana na zasadach określonych w **Załączniku nr 8** do Umowy, z zachowaniem terminów realizacji Zgłoszenia określonych w pkt 7. 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 podniesienia wersji Systemu, wykonania zmian konfiguracji Systemu oraz wdrażania rekomendowanych zmian na wszystkich środowiskach wskazanych przez Zamawiającego będzie rozliczane na zasadach realizacji usług określonych w § 2. ust. 1 pkt 1).
- 15.) Czas, w którym Zgłoszenie jest weryfikowane, wdrażane przez Zamawiającego nie wlicza się do czasu realizacji usługi przez Wykonawcę.
- 16.) Wykonanie zmian konfiguracji Systemu, oraz wykonanie instalacji środowisk technologicznych, jest realizowane na identycznych zasadach jak dla procedury instalacji poprawek (wersji) Systemu.

- 17.) Instalacja całych środowisk technologicznych, odbywa się nie częściej niż dwa razy w roku kalendarzowym.
- 18.) Zamawiający zawsze ma prawo żądać od Wykonawcy dodatkowych instalacji w przypadku, gdy aktualizacja będzie dotyczyła wykonania więcej niż jednej poprawki do konkretnego elementu środowiska technologicznego, automatyzacji procesu instalacji poprawek poprzez (skrypty, batche itp.) lub elementów konfiguracji, jeżeli jest to możliwe technologicznie. Elementy niezbędne, które powinny się znaleźć w instrukcji instalacji i konfiguracji Systemu wyszczególnione są w **Załączniku nr 12** do Umowy.
- 19.) Przekazanie uwag Wykonawcy, zgłoszonych w trakcie weryfikacji lub wdrażania, oraz dostarczania kolejnych poprawionych wersji Systemu nie powodują wydłużenia uzgodnionego czasu na realizację Zgłoszenia.
- 20.) Zamawiający dopuszcza jednokrotne przekazanie Zgłoszenia z uwagami Wykonawcy.
- 21.) Każde kolejne przekazanie Zgłoszenia Wykonawcy, Zamawiający potraktuje, jako uchybienie. 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 z realizacji Zgłoszeń zawierający minimum:

- 1.) nazwę raportu,
- 2.) identyfikator Zgłoszenia,
- 3.) status Zgłoszenia,
- 4.) Typ zgłoszenia,
- 5.) datę i godzinę przekazania Zgłoszenia do 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 zaakceptowanego przez Zamawiającego Zgłoszenia w Systemie do Wykonawcy (yyyy-mm-dd hh:mm),
- 7.) opis Zgłoszenia (treść merytoryczna zgłoszenia),
- 8.) imię i nazwisko osoby opracowującej Zgłoszenie,
- 9.) datę i godzinę zamknięcia Zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm),
- 10.) liczba rozpoczętych 9-godzinnych, zegarowych okresów opóźnienia, (jeśli dotyczy) liczonych w oknach 7:30-16:30, po upływie terminu wskazanego w punkcie 7 ppkt 1),
- 11.) wykaz zmian wprowadzonych, jako załącznik do przekazanej procedury,
- 12.) wnioski dotyczące sposobów i działań podjętych lub planowanych do podjęcia, zmierzających do ostatecznego uniknięcia zauważonych Błędów lub efektywniejszej realizacji instalacji aktualizacji i poprawek Oprogramowania w przyszłości,
- 13.) informację o aktualizacji Dokumentacji w tym technicznej i użytkowej Systemu,
- 14.) ewentualne uwagi.

## **7. Czas realizacji**

- 1.) Wykonawca realizuje Zgłoszenie w ciągu 126 godzin zegarowych od otrzymania Zgłoszenia z pozytywną decyzją Zamawiającego liczonych w oknach 7:30-16:30.
- 2.) Termin realizacji dotyczący podniesienia wersji Systemu do aktualnie wydanych przez producentów oprogramowania, będzie uzgadniany każdorazowo z Zamawiającym.
- 3.) Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego Zgłoszenia w systemie HP Service Manager 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 będzie się odbywać z wykorzystaniem Usługi rozliczenia w systemie HP Service Manager.
- 6.) Miesięczny protokół odbioru realizacji przedmiotu Umowy jest podpisywany przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego osobiście poprzez złożenie odręcznych podpisów