

Szczegółowe zasady realizacji modyfikacji Systemu

1. Zakres realizowanych usług

- 1.) Modyfikacja oprogramowania Systemu opisanego w Załączniku nr 1 do Umowy wraz z modyfikacjami wykonywanymi w ramach niniejszej umowy.

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

2. Zgłaszanie potrzeby modyfikacji 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 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 jej wykonania i odbioru.
- 2.) Wykonawca określa, termin, szczegółową pracochłonność/złożoność, analizę wpływu wykonania usługi na System w postaci projektu zmian z elementami wskazanymi przez Zamawiającego w metodyce wytwarzania oprogramowania, oraz zakres niezbędnej Dokumentacji do wykonania / uzupełnienia 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 ma prawo 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 Wykonawcy. Akceptacja wykonania usługi oznacza uzgodnienie przez Strony terminu wykonania, pracochłonności, zakresu wymaganej Dokumentacji, projektu zmian 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.) Po wykonaniu modyfikacji Wykonawca przedstawia Zamawiającemu Dokumentację dotyczącą instalacji określoną w **Załączniku nr 12** do Umowy w pkt. 7.
- 7.) Zamawiający weryfikuje przekazane rozwiązanie Zgłoszenia sprawdzając na środowisku testowym czy w zmodyfikowanej Nowej wersji Systemu 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, spełnia kryteria jakościowe i 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 zmodyfikowanego Systemu, Zamawiający przekaże Zgłoszenie z uwagami do Nowej wersji Systemu Wykonawcy. Po ponownym dostarczeniu przez Wykonawcę Nowej wersji Systemu, Zamawiający dokona jej odbioru na zasadach określonych w ppkt. 8.) – 9.) pkt 5.
- 10.) W przypadku braku Błędów, uniemożliwiających lub utrudniających poprawną eksploatację zmodyfikowanego Systemu na środowisku testowym, Zamawiający dokonuje wdrożenia Nowej wersji Systemu na środowisku produkcyjnym w terminie dogodnym dla Zamawiającego.
- 11.) W przypadku Błędów, uniemożliwiających lub utrudniających poprawną eksploatację lub instalację zmodyfikowanej aplikacji, Zamawiający przekaże Zgłoszenie z uwagami do Nowej wersji Systemu Wykonawcy. Po ponownym dostarczeniu przez Wykonawcę Nowej wersji Systemu, Zamawiający dokona jej odbioru na zasadach określonych w ppkt. 7.)–12.) pkt 4.
- 12.) W przypadku braku Błędów Zamawiający dokonuje odbioru, który będzie dokumentowany Protokołem odbioru Nowej wersji Systemu, sporządzanym w trzech jednobrzmiących egzemplarzach.
- 13.) Zaakceptowany bez uwag Protokół Odbioru Nowej wersji Systemu w środowisku testowym, a następnie w środowisku produkcyjnym stanowi podstawę do zamknięcia Zgłoszenia w Systemie.
- 14.) Przekazanie uwag Wykonawcy, zgłoszonych w trakcie weryfikacji lub wdrożenia, oraz dostarczanie kolejnych poprawionych wersji Systemu nie powodują wydłużenia uzgodnionego czasu na realizację modyfikacji.

- 15.) Zamawiający dopuszcza w ramach prawidłowej realizacji umowy jednokrotne zwrócenie Wykonawcy nowej wersji systemu z uwagami. Każde kolejne przekazanie Zgłoszenia Wykonawcy, Zamawiający potraktuje, jako uchybienie.
- 16.) W przypadku każdego dodatkowego przekazywania Zgłoszenia między Zamawiającym a Wykonawcą, czas przebywania Zgłoszenia po stronie Zamawiającego nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia.
- 17.) Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego Zgłoszenia w systemie HP Service Manager 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.
- 18.) Zamawiający zastrzega, że do realizacji procedur odbiorowych będzie mógł wykorzystywać oprogramowanie do testowania będące w posiadaniu Zamawiającego, m.in. takie jak HP ALM, HP UFT, HP LoadRunner.
- 19.) Zamawiający będzie mógł żądać od Wykonawcy:
- Zestawu wymagań biznesowych oraz przypadków testowych z odpowiednią matrycą pokrycia wymagań przypadkami testowymi. Zarówno wymagania, jak i przypadki testowe zostaną dostarczone przez Wykonawcę w formacie umożliwiającym ich import do narzędzia HP Application Lifecycle Management.
 - Przygotowania danych wejściowych potrzebnych do przeprowadzenia automatycznych testów funkcjonalnych i gotowych skryptów testowych przygotowanych tak, aby Zamawiający mógł je zaimplementować bez dodatkowej konwersji w swoim środowisku testowym na posiadanej platformie testowej opartej o narzędzia HP Unified Functional Testing. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia zakresu zestawu automatycznych testów.
 - Przygotowania danych wejściowych potrzebnych do przeprowadzenia automatycznych testów wydajnościowych oraz testów bezpieczeństwa i gotowych skryptów testowych przygotowanych tak, aby Zamawiający mógł je zaimplementować bez dodatkowej konwersji w swoim środowisku testowym na posiadanej platformie testowej opartej o narzędzia HP LoadRunner. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia zakresu zestawu automatycznych testów wydajnościowych oraz testów bezpieczeństwa.

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.) imię i nazwisko osoby rozwiązującej Zgłoszenie;
- 9.) zaakceptowany przez Zamawiającego termin na realizację Zgłoszenia w postaci liczby godzin zegarowych liczonych w oknach 7:30-16:30,
- 10.) zaakceptowaną przez Zamawiającego pracochłonność na realizację Zgłoszenia w postaci liczby roboczogodzin,
- 11.) datę i godzinę rozwiązania Zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm),
- 12.) 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),
- 13.) 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,
- 14.) sposób rozwiązania Zgłoszenia opis zmian wprowadzonych do bazy danych,
- 15.) informację o aktualizacji dokumentacji Systemu zgodnie z zasadami określonymi w **Załączniku nr 12** do Umowy wraz z jej przekazaniem,
- 16.) wnioski dotyczące działań prewencyjnych zalecanych do podjęcia w związku z analizą Zgłoszenia,
- 17.) sumę wykorzystanych roboczogodzin,
- 18.) ewentualne uwagi.

7. Czas realizacji Zgłoszenia

- 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 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. Rozliczenie usługi

- 1.) Wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie zleconych modyfikacji będzie iloczynem uzgodnionej liczby roboczogodzin, potwierdzonej przez Zamawiającego i wynagrodzenia brutto za jedną roboczogodzinę modyfikacji, określonego 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 w/w 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.
- 1) Zaakceptowany bez uwag raport Zgłoszeń oraz Protokoły odbioru Nowej wersji Systemu, (jeśli dotyczy) stanowią 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 oraz Protokoły odbioru Nowej wersji Systemu są podpisywane przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego osobiście poprzez złożenie odręcznych podpisów.