

Załącznik nr 5 do SIWZ

Sprawa numer: BM/ZP-271-8/17

Warunki świadczenia Asysty Technicznej

- Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług Asysty Technicznej przez okresmiesiące od daty podpisania Protokołu odbioru etapu VII projektu.
- Definicje:

Aplikacja	Wszystkie zmodernizowane, rozbudowane objęte przedmiotem zamówienia aplikacje, oprogramowanie komputerowe oraz konfiguracje
Administrator techniczny	upoważniony pracownik Zamawiającego posiadający uprawnienia do dokonywania Zgłoszenia serwisowego i odbioru naprawy
Awaria	wada krytyczna
Błąd	właściwość Systemu lub sprzętu komputerowego powodująca nieprawidłowe jego działanie
Czas reakcji	czas w jakim Wykonawca zobowiązany jest przystąpić do świadczenia usługi naprawy liczony w okresie gotowości od momentu dokonania Zgłoszenia serwisowego
Czas naprawy	czas w jakim Wykonawca zobowiązany jest dokonać naprawy, liczony od momentu dokonania Zgłoszenia serwisowego
Gotowość	Stan polegający na pozostawaniu Wykonawcy w gotowości do przyjęcia Zgłoszenia serwisowego; Gotowość obejmuje dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 8.00 – 17.00 (dni robocze).
Kategoryzacja wad	wada krytyczna - błąd uniemożliwiający całkowicie eksploatację Systemu, lub powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Systemu, aby obejść skutki jego wystąpienia.
	wada istotna - zakłócenie działania Systemu lub jego fragmentu, polegające na nienależyтым działaniu lub nie działaniu jednej z funkcji; istnieje obejście zakłócenia powodujące znaczne nakłady pracy, zaś cały System funkcjonuje.
	wada zwykła - zakłócenie działania Systemu lub jego fragmentu, polegające na nienależyтым działaniu jego części, nie ograniczające działania całego Systemu. Każda wada inna niż krytyczna lub istotna
Naprawa	trwale usunięcie wady i jej skutków oraz przywrócenie poprawnego działania Systemu.
Obejście	tymczasowa naprawa wady, która może być realizowana poprzez zmianę parametrów Systemu. Zastosowanie obejścia nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku dostarczenia rozwiązania końcowego i nie może powodować utraty funkcjonalności Systemu.
Poprawne działanie Systemu	zgodność zachowań funkcjonalności Systemu z jego cechami określonymi w Umowie, Opisie przedmiotu zamówienia i dokumentacji Systemu./
Wada	nieprawidłowe działanie Systemu, jego fragmentu lub sprzętu komputerowego, uniemożliwiająca całkowicie lub w ograniczonym zakresie jego używanie zgodnie z przeznaczeniem, specyfikacją techniczną, projektem za które

	<p>odpowiada Wykonawca obejmujące także:</p> <ul style="list-style-type: none"> • działanie niezgodne z dokumentacją użytkownika lub administratora, • pogorszenie wydajności utrudniające znacznie pracę użytkowników, • działanie niezgodne z oczekiwanymi, podstawowymi zasadami funkcjonowania systemów informatycznych, • brak dostępności Systemu dla jego użytkowników (z wyłączeniem okoliczności niezależnych od Wykonawcy) • naruszenie bezpieczeństwa Systemu (dostęp do danych lub funkcji Systemu z pominięciem mechanizmów zabezpieczeń).
Zgłoszenie serwisowe	zawiadomienie Wykonawcy przez uprawnionego pracownika Zamawiającego o wystąpieniu wady

3. Zakres usług Asysty Technicznej obejmuje wszelkiego typu zgłoszenia i naprawy serwisowe oraz analizę, diagnozowanie i usuwanie błędów, awarii i wad. Zakres Asysty technicznej obejmuje w szczególności swoim zakresem:
- a) analizy i korekty danych wynikające z zaobserwowanych problemów w pracy Systemu realizowane za pomocą zdalnego dostępu do środowiska Systemu
 - b) konsultacje telefoniczne od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 lub poprzez pocztę elektroniczną bieżących problemów związanych z funkcjonowaniem i obsługą Systemu
 - c) zdalne usuwanie błędów, wad w działaniu Systemu, spowodowanych ujawnieniem wad wykonanych prac wdrożeniowych związanych z wdrożeniem Systemu lub wynikających z samego Systemu,
 - d) odzyskiwanie informacji oraz programów komputerowych utraconych lub uszkodzonych w wyniku wady Systemu, której przyczyna leżała po stronie działań oprogramowania dostarczonego lub skonfigurowanego przez Wykonawcę lub jakiegokolwiek innego komponentu oprogramowania, które było przedmiotem usług Wykonawcy w zakresie parametryzacji i konfiguracji Systemu,
 - e) prowadzenie diagnostyki funkcjonowania Systemu, celem identyfikacji przyczyn powstawania wad Systemu,
 - f) aktualizację Aplikacji do najnowszych wersji oprogramowania.
4. Najpóźniej na 3 dni robocze przed planowanym terminem rozpoczęcia Asysty Technicznej, Zamawiający i Wykonawca prześlą sobie dane (imię i nazwisko, numer telefonu, adres poczty elektronicznej) Administratorów Technicznych odpowiedzialnych odpowiednio za składanie zgłoszeń i ich przyjmowanie. Od tego momentu Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do bieżącego aktualizowania tych danych w każdym przypadku wymagającym jakichkolwiek zmian.
5. Procedura zgłaszania i usuwania wad Systemu.
- 5.1. Procedurze podlega ostatnia, obowiązująca i udostępniona Zamawiającemu przez Wykonawcę wersja Oprogramowania.
 - 5.2. Świadczenie Usług odbywać się będzie na podstawie Zgłoszeń Serwisowych, które będą kierowane przez Zamawiającego do Wykonawcy przez osoby uprawnione drogą telefoniczną lub poprzez pocztę elektroniczną.

5.3. Zgłoszenie powinno zawierać:

- Nazwę i wersję aplikacji, w której wystąpił błąd lub wada,
- Możliwie najdokładniejszy opis warunków wystąpienia wady lub błędu (uruchomione w momencie wystąpienia wady lub błędu aplikacji, czynności wykonane przed wystąpieniem wady lub błędu, powtarzalność wady lub błędu¹),
- Określenie kategorii wady (krytyczna, istotna, zwykła),
- Krótki opis wady wraz z komunikatem systemowym, jeżeli taki wystąpił,
- Zrzut ekranu z chwili wystąpienia wady lub błędu, jeżeli możliwe jest uzyskanie takiego zrzutu,
- Opis podjętych działań.

5.4. Wykonawca potwierdza przyjęcie Zgłoszenia serwisowego drogą elektroniczną wysyłając wiadomość elektroniczną na adres Administratora technicznego składającego zgłoszenie . Przyjęcie Zgłoszenia musi nastąpić w ciągu czasu reakcji.

5.5. Po przyjęciu Zgłoszenia serwisowego Wykonawca przystępuje do zdiagnozowania i weryfikacji wady. Na tej podstawie Administrator techniczny z Wykonawcą uzgadniają ostateczną kwalifikację wady. W przypadku nie uzgodnienia wspólnej, tej samej kwalifikacji wady w formie określonej Kategorii wady, przyjmuje się kwalifikację wady wskazaną przez Zamawiającego jako właściwą do podjęcia działań, a strony podejmują działania w zakresie ostatecznego rozstrzygnięcia kwestii sporu i polubownego rozwiązania problemu. Wykonawca na wniosek Zamawiającego może przystąpić do świadczenia serwisu poza godzinami roboczymi ze względu na konieczne przetwarzanie danych, uwarunkowania czasowe lub inne ważne czynniki dla Zamawiającego

5.6. Usunięcie Wad następuje zgodnie z następującymi terminami:

Kategoria wady	Czas reakcji	Czas naprawy
krytyczna	4 godz.	8 godz.
istotna	8 godz.	4 dni
zwykła	12 godz.	12 dni

5.7. Jeżeli w trakcie świadczenia usług okaże się, że całkowite usunięcie wady, możliwe jest wyłącznie poprzez opracowanie poprawki do Systemu, Wykonawca może wystąpić do Zamawiającego o zgodę na przesunięcie terminu naprawy wprowadzając jednocześnie jej obejście.

5.8. Zgoda Zamawiającego na przesunięcie terminu naprawy powinna być pisemna pod rygorem nieważności

5.9. Zastosowanie obejścia nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku naprawy.

5.10. Czas naprawy uznaje się za dotrzymany, jeżeli przed jego upływem wada została usunięta lub wystąpiły warunki związane z zastosowaniem obejścia celem uzyskania rezultatu tożsamego usunięciu wady lub czasowego wykluczenia występowania wady.

5.11. Po dokonaniu naprawy Wykonawca z Administratorem technicznym zobowiązani są do przygotowania i przeprowadzenia testów sprawdzających poprawność działania Systemu w zakresie przeprowadzonych modyfikacji. W przypadku uzyskania rezultatów potwierdzających poprawność wykonanej naprawy Strony przystępują do odbioru naprawy podpisując protokół odbioru w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, do których załączają wyniki z przeprowadzonych testów.

- 5.12. W przypadku konieczności zmiany dokumentacji w wyniku dokonania naprawy Wykonawca zobowiązany jest doręczyć zaktualizowaną dokumentację maksymalnie w terminie 7 dni po zakończeniu naprawy.
6. Procedura zgłaszania i usuwania wad Systemu przedstawiona w punkcie 5 może zostać zmodyfikowana na wniosek Wykonawcy, co wymaga akceptacji Zamawiającego. W przypadku nie zaakceptowania przez Zamawiającego proponowanych zmian obowiązuje procedura przedstawiona w punkcie nr 6.
 7. Usługi Wykonawcy związane z diagnostyką i naprawą wady Systemu będą świadczone w siedzibie Zamawiającego lub w miejscu wskazanym przez Zamawiającego.
 8. W niezbędnych przypadkach, w interesie Zamawiającego, w szczególności dla bezpieczeństwa danych oraz utrzymania stabilności pracy Systemu, Zamawiający dopuszcza zdalne, bezpieczne diagnozowanie i naprawę wady przez Wykonawcę. Udostępnienie zdalnego dostępu do zasobów Zamawiającego w celu świadczenia usług naprawczych może nastąpić wyłącznie za zgodą Zamawiającego wyrażoną w Zgłoszeniu serwisowym
 9. W przypadku nie zaakceptowania przez Wykonawcę wdrożonych przez Zamawiającego procedur postępowania i uwarunkowań technicznych zdalnego pełnienia świadczenia usług, usługi te muszą być realizowane w siedzibie Zamawiającego.
 10. Zamawiający zobowiązuje się dołożyć należytych starań w celu umożliwienia Wykonawcy świadczenia usług w zakresie usuwania wad Systemu, a w szczególności:
 - a) udostępnić niezwłocznie możliwość korekty Systemu w zakresie Zgłoszenia serwisowego, co w szczególności wiąże się z udostępnieniem Infrastruktury Technicznej oraz stanowisk komputerowych,
 - b) jeżeli jest to konieczne, udostępnić pomieszczenia, w których znajduje się Infrastruktura Techniczna, jeśli dostęp bezpośredni jest potrzebny do usunięcia wady Systemu;
 - c) zapewnić bezpośrednią obecność Administratora technicznego lub osoby przez niego upoważnionej posiadającej uprawnienie do podpisania protokołu naprawy;
 11. Za utratę lub uszkodzenie Systemu, jego części lub sprzętu komputerowego podczas wykonywania czynności naprawczych przez Wykonawcę, odpowiedzialność ponosi Wykonawca.
 12. W ramach świadczonych usług Asysty technicznej Wykonawca zobowiązany jest, nie rzadziej, niż co 12 miesięcy, do przeprowadzenia przeglądu systemu i dokonywania analizy podatności aplikacji. Ostatni przegląd powinien nastąpić w ostatnim miesiącu obowiązywania Asysty technicznej. Zakres przeprowadzonych prac winien być udokumentowany. Po zakończonym przeglądzie Wykonawca dostarczy Zamawiającemu protokół z przeprowadzonych prac zawierający, co najmniej wnioski z przeprowadzonego przeglądu i wskazania do dalszej eksploatacji.
 13. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności stanowisk podczas realizacji niniejszej procedury, Wykonawca powinien niezwłocznie poinformować Administratora Technicznego celem podjęcia czynności wyjaśniających i korygujących.
 14. W przypadku, gdy Wykonawca wykorzystuje w ramach realizacji Systemu gotowe oprogramowania osób trzecich, to zobowiązany jest do objęcia ich wsparciem producenta na okres świadczenia Asysty Technicznej na warunkach nie gorszych niż te, które zapewniają dostawcy tych rozwiązań, przy czym musi ona również obejmować wsparcie ze strony dostawców tych rozwiązań oraz zapewniać aktualizację wersji w okresie trwania Asysty Technicznej w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w ust.14.1 Umowy
 15. Wykonawca w ramach Asysty technicznej ma zapewnić obsługę zgłoszeń Zamawiającego u producenta oprogramowania wykorzystanego do wdrożenia Systemu. W przypadkach wady w
-

oprogramowaniu Wykonawca zgłosi w imieniu Zamawiającego problem do producenta i będzie nadzorował jego rozwiązanie w imieniu Zamawiającego.

16. W przypadku konieczności uzyskania dodatkowych licencji na oprogramowanie systemowe, aplikacyjne, narzędziowe i bazodanowe wykorzystywane w ramach Systemu w okresie obowiązywania Umowy (w celu zachowania odpowiedniej funkcjonalności i wydajności Systemu) oraz w okresie Asysty technicznej, koszty uzyskania licencji ponosi Wykonawca.
17. Wykonawca musi zapewnić instalowanie (bądź przekazanie do instalacji za zgodą Zamawiającego) krytycznych poprawek producentów komponentów związanych z bezpieczeństwem i stabilnością działania Systemu w całym czasie trwania Asysty technicznej.
18. W okresie Asysty technicznej Wykonawca zapewni aktualizację oprogramowania do najnowszej wersji. Nie jest dozwolona aktualizacja do wersji testowych.

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO

**NR
ZGŁOSZENIA**

(kolejny numer w rejestrze nadawany przez Wykonawcę)

Osoba zgłaszająca (imię, nazwisko)

Data Zgłoszenia serwisowego (rrrr.mm.dd hh)

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

Kategoria wady (krytyczna, istotna, zwykła)

Dane kontaktowe osoby, która może udzielić bliższych informacji o wadzie

(imię, nazwisko, adres, e-mail, nr telefonu, nr faxu).

Opis Wady (szczegółowy opis wraz z komunikatami systemowymi oraz ew. listą załączników z logami i zrzutami ekranu).

Opis sytuacji, w której wada się pojawiła

(np. w trakcie wprowadzania danych, w trakcie drukowania, podczas wykonywania backupu. Powtarzalność).

Opis podjętych działań

Potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia serwisowego przez Wykonawcę

Osoba potwierdzająca (imię, nazwisko)

Data przyjęcia Zgłoszenia (rrrr.mm.dd hh)

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

Potwierdzenie kategorii Zgłoszenia serwisowego przez Wykonawcę

Osoba potwierdzająca (imię, nazwisko)

Uzasadnienie w przypadku odmowy potwierdzenia

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

Ostateczne przyjęcie Kategorii wady (krytyczna, istotna, zwykła)

Wniosek Wykonawcy o przesunięciu terminu naprawy i zastosowanie obejścia / sposobu realizacji

Osoba zgłaszająca wniosek
(imię, nazwisko)

Data zgłoszenia wniosku
(rrrr.mm.dd hh)

Proponowany termin naprawy
(rrrr.mm.dd hh)

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------



Uzasadnienie Wniosku oraz opis planowanych działań

--

Akceptacja przez Zamawiającego zgłoszonego wniosku

Osoba akceptująca *(imię, nazwisko)* Data akceptacji *(rrrr.mm.dd)*

--	--

Zgłoszenie gotowości przeprowadzenia testów sprawdzających

Osoba zgłaszająca *(imię, nazwisko)* Data gotowości przeprowadzenia testów *(rrrr.mm.dd)*

--	--

Potwierdzenie przez Zamawiającego poprawność działania Systemu w zakresie przeprowadzonych modyfikacji związanych z dokonaniem naprawy

Osoba akceptująca *(imię, nazwisko)* Data akceptacji *(rrrr.mm.dd hh)*

--	--

Termin modyfikacji dokumentacji przez Wykonawcę *(opcja)*

Osoba zgłaszająca *(imię, nazwisko)* Data realizacji modyfikacji *(rrrr.mm.dd)*

--	--

Osoba akceptująca *(imię, nazwisko)* Data akceptacji *(rrrr.mm.dd hh)*

--	--