

Pojęcia i definicje

Na potrzeby niniejszego postępowania stosuje się następujące pojęcia i definicje:

1. **Dysfunkcja** – zbiorcze określenie dla nieprawidłowości rozumianych jako niezgodność z Dokumentacją lub też uciążliwość w pracy z Systemem.
 2. **Kategoria Dysfunkcji** – kategoria, do której kwalifikowane jest Zgłoszenie Serwisowe dotyczące Dysfunkcji. Wyróżniamy następujące Kategorie wg kryteriów:
 - 1) **Stan Krytyczny** – dysfunkcja Systemu, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji systemu, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Systemu.
 - 2) **Awaria** – oznacza dysfunkcję Systemu, uniemożliwiającą prawidłowe użytkowanie Systemu lub jego części, jednak nie prowadzi do zatrzymania eksploatacji Systemu.
 - 3) **Błąd** – powtarzalne działanie Systemu niezgodne z jego dokumentacją użytkową, uniemożliwiające wykonanie części jego funkcji.
 - 4) **Usterka** – zakłócenie działania oprogramowania, polegające na nienależytym działaniu jego części, nie ograniczające działania całego systemu; nie mające istotnego wpływu na zastosowanie oprogramowania i nie będące awarią lub błędem.
- Prace Serwisowe** – działania Wykonawcy mające na celu realizację Zgłoszenia Serwisowego.
- Naprawa** – modyfikacja Systemu usuwająca Dysfunkcję Systemu.
- Obejście** – tymczasowe rozwiązanie pozwalające na prawidłowe wykorzystanie oprogramowania bez usuwania wykrytego błędu przy zachowaniu integralności bazy danych.
- Realizacja Zgłoszenia Serwisowego** – zakończenie Prac Serwisowych, w wyniku których przywrócono Stan Funkcjonalności.
- Backup** – wykonanie kopii bezpieczeństwa danych pozwalających na odtworzenie i przywrócenie Bazy Danych i Systemu po wystąpieniu awarii w przypadku utraty lub uszkodzenia oryginalnych danych; jakość odtworzonych danych powinna być dostosowana do ustalonego uprzednio poziomu ryzyka, który poniesie Zamawiający (poziom ryzyka determinuje cykliczność wykonywania backup'ów).
12. **Baza Danych** – zbiór wszystkich danych zewidencjonowanych za pomocą Systemu.
 13. **Czas Roboczy** – czas pracy liczony w Dni Robocze, w którym świadczona jest pomoc telefoniczna przy eksploatacji Systemu.
 14. **Dzień Roboczy** – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.
 15. **Godziny robocze** – czas pracy liczony w Dni Robocze w godzinach 7:30 – 15:30.
 16. **Konsultant serwisowy** – osoba fizyczna posiadająca odpowiednie kwalifikacje uprawniające do realizowania Serwisu.
 17. **Pomoc Telefoniczna** – świadczenie konsultacji telefonicznej dotyczące szeroko pojętej eksploatacji Systemu.
 18. **Procedura** – schemat postępowania w jaki winien być realizowany określony fragment Przedmiotu Umowy.
 19. **Publikacja** – udostępnienie Systemu zawierającego zmienioną funkcjonalność.
 20. **Serwer** – sprzęt komputerowy, na którym zainstalowane jest oprogramowanie (np. baza danych wykorzystywana przez System).

21. **Serwis** – usługa o charakterze technicznym, organizacyjnym, doradczym i szkoleniowym, przeznaczona do zapewnienia stabilnej pracy Systemu.
 22. **Stan Funkcjonalności** – stan Systemu, w którym nie występują Dysfunkcje.
 23. **Upgrade** – nowa wersja Systemu związana ze stworzeniem nowej funkcjonalności.
 24. **Update** – aktualizacja Systemu w wyniku zmian przepisów, związanych bezpośrednio i pośrednio z Systemem lub Zamawiającym, w zakresie tej samej wersji Systemu.
 25. **Wdrożenie** – opisane Umową świadczenia Wykonawcy mające na celu wykonanie Systemu.
 26. **Wersja** – okresowa Publikacja Systemu uwzględniająca Naprawy i zmiany dokonane w okresie od poprzedniej Publikacji Systemu. Wydanie Wersji obejmuje również opis nowej Funkcjonalności Systemu.
 27. **Wydanie Systemu** – okresowa Publikacja Systemu obejmująca nową funkcjonalność Systemu oraz nową Dokumentację.
 28. **Zgłoszenie Serwisowe** – Dysfunkcja, o której Wykonawca został powiadomiony drogą mailową.
 29. **Administrator, ASI** – Użytkownik konfigurujący i zarządzający Systemem i Infrastrukturą.
 30. **Czas dostarczenia rozwiązania** – Okres czasu od wysłania Zgłoszenia do usunięcia przyczyny problemu lub zastosowania Rozwiązania Zastępczego.
 31. **Moduł systemu** – kompletny zestaw narzędzi informatycznych obejmujących wszystkie warstwy architektury systemu, który dostarcza aplikację przeznaczoną dla użytkownika końcowego do realizacji określonych dziedzin działalności Zamawiającego.
 32. **Rozwiązanie zastępcze** – proponowane przez Wykonawcę rozwiązanie tymczasowe, usuwające lub niwelujące czasowo do akceptowalnego poziomu skutki wystąpienia Wady, wprowadzone do czasu usunięcia Wady.
- Zdalny dostęp** – możliwość realizacji usług wsparcia, wdrożenia i gwarancji związanych z systemem z dowolnego miejsca za pośrednictwem bezpiecznego połączenia internetowego.

Procedura przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego

1. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenie Serwisowe drogą mailową lub w dedykowanym portalu zgłoszeń.
2. Zgłoszenie Serwisowe realizowane drogą internetową uznaje się za dokonane z chwilą wpłynięcia na adres poczty elektronicznej podany w Zgłoszeniu Serwisowym do Zamawiającego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia serwisowego – potwierdzenie wysyłane jest automatycznie.
3. Zgłoszenie Serwisowe dokonane w czasie innym niż Godziny Robocze w Dniu Roboczym uznaje się za dokonane w pierwszej godzinie roboczej dnia roboczego, w którym dokonano Zgłoszenia Serwisowego lub najbliższego dnia roboczego następującego po dniu dokonania Zgłoszenia Serwisowego.
4. W Zgłoszeniu Serwisowym Zamawiający określa Kategorię Dysfunkcji, a jej zmiana przez Wykonującego wymaga pisemnego (e-mail lub w portalu zgłoszeń) uzasadnienia i możliwa jest jedynie w porozumieniu z pracownikiem Zamawiającego dokonującym zgłoszenia lub jego przełożonym.

Procedura podejmowania Prac Serwisowych

1. Wykonawca podejmuje Prace Serwisowe na podstawie Zgłoszenia Serwisowego.
2. Wykonujący może zmienić Kategorię Dysfunkcji danego Zgłoszenia Serwisowego zgodnie z punktem czwartym Procedury przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego.
3. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy usunięcia Dysfunkcji, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu Zamawiającego (zgodnie z warunkami zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego).

4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieusunięcie Dysfunkcji Systemu, spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w pkt 3.
5. Ewentualna odmowa zapewnienia dostępu do Systemu winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem.
6. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem Dysfunkcji Systemu, w jak najkrótszym czasie dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel własny Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.
7. Wykonawca dołoży starań, aby Realizacja Zgłoszenia Serwisowego nastąpiła w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana istnieniem Dysfunkcji jak najkrócej, nie dłużej jednak niż:
 - a. 6 godzin dla stanu krytycznego,
 - b. 5 dni robocze dla awarii,
 - c. 15 dni roboczych dla błędu,
 - d. 30 dni roboczych dla usterkiod momentu dokonania Zgłoszenia Serwisowego.
8. Czas usunięcia zostaje automatycznie wydłużony o:
 - a. czas przetwarzania na komputerze, jeżeli czas ten przekracza 4 godziny np. w wyniku archiwizacji lub kopiowania baz danych,
 - b. czas oczekiwania na odpowiedź od Zamawiającego,
9. Przedłużenie o którym mowa w pkt 8a powinno być każdorazowo udokumentowane.
10. Terminy realizacji Zgłoszenia Serwisowego podane w pkt. 7 mają zastosowanie tylko do takich Dysfunkcji, których przyczyna leży w Systemie lub działaniach Wykonującego, a Zamawiający nie mógł ich uniknąć eksploatując System zgodnie z Dokumentacją.
11. W przypadku, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego nie jest związana bezpośrednio z Dysfunkcją, czas realizacji zgłoszenia może zostać wydłużony o czas realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia Stanu Funkcjonalności.
12. W przypadku, gdy realizacja zgłoszenia wymaga przyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
13. Zamawiający zostanie poinformowany pisemnie przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach wystąpienia Dysfunkcji celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń.
14. Wykonawca ma prawo rozwiązywania szczególnie złożonych problemów w drodze Update.
15. Wykonawca ma obowiązek natychmiast poinformować Zamawiającego o zakończeniu Prac Serwisowych.
16. Zamawiający dokona weryfikacji efektów Prac Serwisowych i potwierdzenia przywrócenia Stanu Funkcjonalności w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania od Wykonującego informacji o zakończeniu Prac Serwisowych i w formie pisemnej (e-mail lub portal zgłoszeń) poinformuje Wykonującego o:
 - a. Potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku gdy stwierdzi, że Stan Funkcjonalności został przywrócony.
 - b. Częściowym potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku, gdy Wykonujący stworzy Obejście dla Dysfunkcji. W takim przypadku drogą e-mail określany jest termin Realizacji Zgłoszenia Serwisowego inny niż terminy wskazane w punkcie 7 Procedury podejmowania Prac Serwisowych, nieprzekraczający jednak dwukrotności tych terminów.
 - c. Odrzuceniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku gdy Zamawiający stwierdzi iż Dysfunkcja nadal występuje, lub gdy Realizacja Zgłoszenia Serwisowego doprowadzi do powstania innej Dysfunkcji.

- d. W przypadku braku pisemnej odpowiedzi opisanej w punkcie 16 ppkt a. - c. uznaje się, że Zamawiający potwierdził Realizację Zgłoszenia Serwisowego.
- 17. Potwierdzenie Realizacji Zgłoszenia Serwisowego (pkt 16 ppkt a) jest warunkiem koniecznym do stwierdzenia, że utrzymano i/lub przywrócono Stan Funkcjonalności (pkt 4 Zakresu usługi serwisu oprogramowania).

Warunki zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego

1. Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów przez cały okres trwania Umowy.
2. Do zdalnego dostępu upoważnieni są pracownicy Wykonawcy według umowy powierzenia danych osobowych.
3. Wykonawca nie będzie przekazywał danych logowania (loginy i hasła) innym osobom niż wymienione w załączonej liście.
4. Bezpośredni dostęp do Systemu Zamawiającego jest możliwy wyłącznie po poinformowaniu administratora Zamawiającego.
5. W przypadku zgłoszenia Dysfunkcji Zamawiający udostępni Wykonawcy wszelkie niezbędne dane do prawidłowej Realizacji Zgłoszenia Serwisowego.
6. Korzystając ze zdalnego dostępu Wykonawca:
 - a. będzie wykorzystywał go wyłącznie w celu realizacji Umowy,
 - b. będzie przetwarzał dane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.

Wykonawca zapewni bezpieczny kanał komunikacji VPN i określi numery portów TCP wykorzystywanych w komunikacji.

Zdalne rozwiązywanie problemów zgłoszonych przez Zamawiającego prowadzone będzie z siedziby Wykonawcy w Dni robocze w Godzinach roboczych.

Jeżeli nie jest możliwe zdalne rozwiązywanie problemu zgłoszonego przez Zamawiającego lub nie można wskazać Obejścia, wówczas Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązywania problemów bezpośrednio w miejscu zainstalowania Systemu.

Lista osób upoważnionych może zostać zmodyfikowana, o czym Wykonawca niezwłocznie zawiadomi Zamawiającego. Czas na nadanie uprawnień do dostępu do zasobów Zamawiającego nie ma wpływu na czas realizacji zgłoszenia serwisowego.