

## **ZALĄCZNIK NR 22**

### **Opis Usługi Instalacji**

#### **1. Cel Usługi**

- 1.1. Celem Usługi jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości korzystania z wersji Systemu Informatycznego, poprzez ich instalację na Środowiskach. Korzyścią biznesową dla Zamawiającego jest zapewnienie możliwości obsługi procesów biznesowych Zamawiającego w oparciu o System Informatyczny zawierający zainstalowane Oprogramowanie Bazowe wraz z Oprogramowaniem Standardowym.

#### **2. Zakres Usługi**

- 2.1. Usługa G1U3 wykonywana będzie na Środowiskach i obejmuje instalację Oprogramowania Bazowego i Oprogramowania Standardowego.
- 2.2. Wykonawca, na podstawie Zgłoszeń oraz niezależnie od Zgłoszeń Zamawiającego, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności Usługi, w tym:
  - 2.2.1. instalowanie wersji SI,
  - 2.2.2. instalowanie Aktualizacji Oprogramowania Standardowego w ramach Usługi ATiK;
  - 2.2.3. uruchamianie skryptów bazodanowych,
  - 2.2.4. uruchamianie mikroprogramów migrujących dane,
  - 2.2.5. wprowadzanie zmian konfiguracji baz danych, serwerów aplikacyjnych i systemów operacyjnych,  
- zgodnie z wymaganiami opisanymi w instrukcjach instalacji, sporządzonych na podstawie Załącznika nr 24 do Umowy;
  - 2.2.6. przeprowadzenie innych czynności instalacyjnych niezbędnych do przeprowadzenia prawidłowej instalacji;
  - 2.2.7. informowanie zgłaszającego, który zgłosił konieczności przeprowadzenia instalacji, o dokonanym wdrożeniu.
- 2.3. Poszczególne instalacje powinny być wykonywane zgodnie z kolejnością przekazania wersji Aplikacji. Ewentualne zmiany kolejności instalacji muszą być zatwierdzone przez Zamawiającego.
- 2.4. W przypadku zawieszenia Zgłoszenia instalacji przez Kierownika Utrzymania Zamawiającego, dla danej wersji wszystkie Zgłoszenia instalacji z wersjami następnymi również zostają zawieszone, do momentu wznowienia realizacji Zgłoszenia powodującego zawieszenie Zgłoszeń następników. Od momentu wznowienia Zgłoszenia, wznowione zostają wszystkie następne wersje.
- 2.5. W przypadku realizacji Zgłoszenia instalacji wymagającego wyłączenia Środowiska Produkcyjnego, czas wyłączenia danego Środowiska Produkcyjnego, na które Zamawiający wyraził zgodę, nie jest wliczany do Czasu Realizacji Usług, które wymagają dostępu do tego Środowiska, ani nie jest uwzględniany przy obliczaniu Dostępności.
- 2.6. W przypadku, jeżeli zakładany czas dla instalacji przewidzianej w jednym Oknie dostępności Usługi nie jest możliwy do zrealizowania z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, Kierownicy Utrzymania Stron uzgodnią termin realizacji tej instalacji.

- 2.7. Wykonawca ma obowiązek utrzymywania na bieżąco Rejestru Wdrożeń (dostępnego dla Zamawiającego), obejmującego listę wszystkich wdrożeń wraz z identyfikatorem, numerem wydania oprogramowania oraz daty wdrożenia, prowadzonego przyrostowo i niezwłocznie uzupełnianego każdorazowo po zakończeniu wdrożenia.

### 3. Okno dostępności Usługi

- 3.1. Okno dostępności Usługi dla przyjmowania Zgłoszeń: Dni Robocze.
- 3.2. Okno dostępności Usługi dla instalacji na Środowiska Produkcyjne:
- 3.2.1. w każdy wtorek i czwartek w godzinach 22:00-6:00 dla instalacji w obszarze Systemu Informatycznego, z zastrzeżeniem, że dla instalacji Poprawek dotyczących Awarii, Okno dostępności rozszerza się na czas od poniedziałku do piątku w godz. 6:00 – 22:00, z wyłączeniem dni wolnych od pracy u Zamawiającego;
- 3.2.2. dwa okna (od piątku godz. 22:00 do poniedziałku godz. 6:00) każdego miesiąca dla instalacji w obszarze Systemu Informatycznego; okna te będą ustalane przez Kierowników Utrzymania Stron.
- 3.3. W uzasadnionych sytuacjach Kierownicy Utrzymania mogą ustalić dodatkowe okno dostępności Usługi dla instalacji na Środowisku Produkcyjnym, w tym w dni wolne od pracy u Zamawiającego.
- 3.4. Okno dostępności Usługi dla instalacji na Środowiska Pomocnicze: Dni Robocze.

### 4. Definicje priorytetów Zgłoszeń

Priorytet	Definicja
P1	Zgłoszenia instalacji Oprogramowania Bazowego lub Oprogramowania Standardowego na Środowisko Produkcyjne
P2	Zgłoszenia instalacji Oprogramowania Bazowego lub Oprogramowania Standardowego na Środowisko Pomocnicze