

ZAŁĄCZNIK NR 34

Warunki gwarancji jakości

1. Cel gwarancji jakości

- 1.1. Celem udzielonej zgodnie z Umową gwarancji jakości jest zapewnienie aktualnego, niezawodnego i optymalnego funkcjonowania Systemu Informatycznego, usuwanie Awarii i Błędów występujących w Systemie Informatycznym, pielęgnacja Systemu Informatycznego poprzez wykonywanie czynności związanych z obsługą Zgłoszeń i usuwaniem Wad.
- 1.2. Korzyścią biznesową dla Zamawiającego będzie niezawodne działanie Systemu Informatycznego oraz rozwiązywanie pojawiających się problemów w czasach oczekiwanych przez Zamawiającego. Oba te czynniki bezpośrednio przekładają się na możliwość realizacji procesów biznesowych Zamawiającego.
- 1.3. Zamawiający oczekuje, że efektem świadczenia gwarancji jakości będą m. in.:
 - 1.3.1. niezawodnie działający System Informatyczny;
 - 1.3.2. obsłużone Zgłoszenia zgodnie z zasadami określonymi w Umowie;
 - 1.3.3. poprawki lub informacje o przyczynie wystąpienia okoliczności będących podstawą do dokonania Zgłoszenia i proponowanym przez Wykonawcę sposobie dalszego postępowania;
 - 1.3.4. System Informatyczny zgodny z obowiązującym prawem, pozwalający na realizację zadań i obowiązków nałożonych na Zamawiającego;
 - 1.3.5. baza wiedzy o Systemie Informatycznym budowana m.in. na podstawie systemu SOZ,
 - 1.3.6. informacje związane z obsługą Wad przekazywane Zamawiającemu w formie konsultacji mailowych, telefonicznych i w siedzibie Zamawiającego.
- 1.4. Realizacja niektórych zobowiązań z zakresu gwarancji jakości będzie wymagała dostępu do kont podglądowych, plików dzienników Systemu Informatycznego i Środowisk. Wykonawca ma obowiązek zapewnić sobie stały dostęp do materiałów i danych niezbędnych do świadczenia gwarancji jakości, poprzez zgłoszenia dostępu do Systemu Informatycznego i Środowisk.
- 1.5. Repozytorium wersji instalacyjnych SI oraz dokumentacji znajdować się będzie u Zamawiającego na środowisku przez niego udostępnionym i administrowanym.

2. Raportowanie

- 2.1. W odniesieniu do świadczenia zobowiązań gwarancyjnych Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawiania comiesięcznego Raportu gwarancyjnego, który powinien obejmować:

2.1.1. Listę Zgłoszeń zrealizowanych lub będących w trakcie realizacji w danym miesiącu zawierającą:

- 2.1.1.1. identyfikator Zgłoszenia;
- 2.1.1.2. kategorię Zgłoszenia;
- 2.1.1.3. priorytet;
- 2.1.1.4. opis okoliczności, które były podstawą dokonania Zgłoszenia;
- 2.1.1.5. datę Zgłoszenia;
- 2.1.1.6. wymaganą datę obsługi Zgłoszenia (SLA);
- 2.1.1.7. rzeczywistą datę obsługi Zgłoszenia;
- 2.1.1.8. status Zgłoszenia;
- 2.1.1.9. sumy ilości Zgłoszeń dla poszczególnych priorytetów.

2.1.2. Poziom jakości w ramach gwarancji jakości wraz z danymi dotyczącymi dotrzymania SLA, umożliwiającymi jego weryfikację.

3. Zakres gwarancji jakości

3.1. Udzielana przez Wykonawcę gwarancja jakości obejmuje analizę i obsługę Zgłoszeń i naprawę Wad oraz ich skutków wykrytych przez Zamawiającego lub Wykonawcę w Systemie Informatycznym na Środowisku Produkcyjnym lub w szczególnych przypadkach na Środowiskach Pomocniczych. Przypadki takie będą wskazane przez Zamawiającego i będą dotyczyły sytuacji, w których Środowisko Pomocnicze będzie wykorzystywane do testów lub audytów przeprowadzanych przez instytucje zewnętrzne.

3.2. Wykonawca, na podstawie Zgłoszeń oraz niezależnie od Zgłoszeń Zamawiającego, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności udzielonej gwarancji jakości, w tym:

3.2.1. przyjmować i obsługiwać Zgłoszenia;

3.2.2. przywracać prawidłowe działanie Systemu Informatycznego po wystąpieniu Wad, w szczególności Awarii;

3.2.3. udzielać użytkownikom Systemu Informatycznego wyczerpujących odpowiedzi dotyczących Zgłoszeń;

3.2.4. obsługiwać Zgłoszenia dokonywane przez Zamawiającego:

3.2.4.1. Po przyjęciu Zgłoszenia Wykonawca ma obowiązek dokonać analizy w celu stwierdzenia czy okoliczność będąca przyczyną Zgłoszenia Zamawiającego jest spowodowana Wadą. Wykonawca ma obowiązek w Czasie Reakcji potwierdzić lub wykluczyć istnienie Wady, a w przypadku

potwierdzenia istnienia Wady, zrealizować procedurę obsługi Zgłoszeń dla gwarancji jakości określoną w Załączniku nr 36 do Umowy.

3.2.4.2. Jeżeli Zgłoszenie nie dotyczy Wady, Wykonawca w Czasie Reakcji poinformuje o tym fakcie Zamawiającego wskazując uzasadnienie dokonanej oceny lub przypisze Zgłoszenie do odpowiedniej Usługi.

3.2.4.3. Wykonawca analizując Zgłoszenie ma obowiązek weryfikować, czy okoliczności wskazane w Zgłoszeniu dotyczą Wady, która jest objęta wcześniejszym Zgłoszeniem. Jeżeli taka sytuacja ma miejsce, Wykonawca ma obowiązek dołączyć Zgłoszenie do wcześniejszych Zgłoszeń dotyczących tej Wady (grupowanie Wad).

3.2.5. przygotowywać Poprawki wraz z instrukcją instalacji oraz PTI:

3.2.5.1. Przygotowanie Poprawki obejmuje zarówno usunięcie Wady, jak i usunięcie wszystkich skutków Wady.

3.2.5.2. W ramach prac związanych z przygotowaniem Poprawki, Wykonawca ma obowiązek zainstalować i przetestować ją na środowisku testowym Zamawiającego. Prace te wliczane są w Czas Realizacji.

3.2.5.3. Dostarczane Poprawki powinny być wcześniej przetestowane przez Wykonawcę i przekazane Zamawiającemu wraz z uzgodnioną dokumentacją testową oraz instalacyjną Poprawki (np. z instrukcją instalacji sporządzoną zgodnie z wzorem stanowiącym Załącznik nr 24 do Umowy). Dokumentacja powinna zawierać co najmniej następujące informacje: (a) opis Wady oraz jej rozwiązania, (b) opis wprowadzonych zmian w SI wraz z instrukcją instalacji, (c) opis zmian koniecznych do wykonania w komponentach innych dostawców, procedura zmian w danych, (d) potencjalne ryzyka związane z wystąpieniem Wady oraz instalacją Poprawki, (e) przewidywany czas potrzebny do instalacji.

3.2.5.4. W przypadku dostarczania Poprawki dla Awarii lub Błędu Krytycznego Wykonawca może dostarczyć dokumentację w węższym zakresie niż ten, który wskazany jest powyżej, jeżeli dostarczenie pełnej dokumentacji spowodowałoby opóźnienie w dostarczeniu Poprawki Awarii lub Błędu Krytycznego. W takiej sytuacji Wykonawca uzupełni dokumentację niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 5 Dni Roboczych po dostarczeniu Poprawki.

3.2.5.5. Jeżeli po przeprowadzeniu przez Zamawiającego testów koniecznych do weryfikacji poprawności dostarczonej Poprawki albo w trakcie instalacji Poprawki Zamawiający ustali, że Poprawka jest wadliwa, wówczas Zamawiający niezwłocznie poinformuje Wykonawcę o takiej wadliwości. W

powyższym przypadku Wykonawca dostarczy niewadliwą Poprawkę w ramach Czasu Realizacji liczonego od daty pierwszego, pierwotnego Zgłoszenia, co do którego Wykonawca dostarczył wadliwą Poprawkę.

3.2.5.6. Za usunięcie Wady uznaje się usunięcie Wady w Systemie Informatycznym (skuteczne wdrożenie skutecznej Poprawki w Środowisku Produkcyjnym), wraz z usunięciem wszystkich skutków Wady, które powstały również podczas świadczenia usług przez poprzedniego Wykonawcę.

3.2.6. dostarczać Obejścia: Jeżeli istnieje możliwość przywrócenia działania Systemu Informatycznego poprzez zastosowanie Obejścia (tymczasowego usunięcia Wady zapewniającego możliwość realizacji funkcji Systemu Informatycznego mimo pewnych utrudnień w użytkowaniu go) w terminie krótszym niż wynika to z kategorii Zgłoszenia, Wykonawca jest zobowiązany do podjęcia takiego działania niezwłocznie. Zamawiający dopuszcza zastosowanie Obejścia, w celu tymczasowego usunięcia Wady. W takim przypadku czas wykorzystania Obejścia nie może jednak przekroczyć 10 Dni Roboczych.

3.2.7. budować bazę wiedzy dla Help Desk Zamawiającego w oparciu o system SOZ: Wykonawca ma obowiązek budować bazę wiedzy zawierającą m.in. opis okoliczności, które prowadzą do dokonywania powtarzających się Zgłoszeń, a przed zakończeniem realizacji Usługi, Wykonawca ma obowiązek uzupełnienia bazy wiedzy w systemie SOZ, jeśli zaistniała taka potrzeba. Budowa bazy wiedzy nie ogranicza obowiązków Wykonawcy w odniesieniu do obsługi Zgłoszeń.

4. Szczegółowe zasady świadczenia gwarancji jakości w zakresie Wad Oprogramowania Standardowego

4.1. Jeżeli zgłoszone w ramach gwarancji Wady dotyczą Oprogramowania Standardowego, Wykonawca zobowiązuje się do ich usunięcia bez naruszania praw producenta Oprogramowania Standardowego, poprzez wykorzystanie dostępnych metod, w tym poprzez zastosowanie obejść kodu Oprogramowania Standardowego. Usunięcie Wady może nastąpić również poprzez wgranie uzgodnionych z Zamawiającym Aktualizacji, udostępnionych przez producenta Oprogramowania.

4.2. Jeżeli Wykonawca uzna, że Czas Realizacji wskazany w Załączniku nr 38 do Umowy jest niewystarczający do realizacji Zgłoszenia z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, zobowiązany jest w terminie 5 Dni Roboczych od otrzymania Zgłoszenia do przedłożenia Zamawiającemu pisemnego uzasadnienia do zastosowania indywidualnego Czasu Realizacji. Dla uzasadnionych przypadków Kierownicy Utrzymania Stron uzgodnią indywidualny Czas Realizacji Zgłoszenia.

4.3. Kierownicy Utrzymania Stron ustalą szczegółowy sposób realizacji Zgłoszenia oraz jego wpływ na System Informatyczny oraz Dokumentację. Czasu niezbędnego do ustalenia szczegółowego sposobu realizacji Zgłoszenia nie wlicza się do Czasu Realizacji Zgłoszenia.

4.4. Pozostałe postanowienia niniejszego Załącznika stosuje się odpowiednio dla Oprogramowania Standardowego.

5. Okno dostępności

5.1. Okno dostępności w zakresie udzielonej gwarancji jakości: Dni Robocze.

6. Definicje priorytetów Zgłoszeń

Priorytet	Definicja
P1	Awaria
P1a	Awaria, która wystąpiła w okresie od 15 do 27 danego miesiąca w funkcjach SI mających wpływ na wypłatę wynagrodzeń.
P2	Błąd Krytyczny
P2a	Błąd Krytyczny, który wystąpił w okresie od 15 do 27 danego miesiąca w funkcjach SI mających wpływ na wypłatę wynagrodzeń.
P3	Błąd Niekrytyczny

6.1. Limit priorytetów:

6.1.1. P2 – 7 jednocześnie obsługiwanych Zgłoszeń, którym Zamawiający nadał taki priorytet, w ramach Systemu Informatycznego dla Zgłoszeń o niższym priorytecie;

7. Obsługa Zgłoszeń

7.1. Szczegółowe zasady obsługi Zgłoszeń określa Załącznik nr 37 do Umowy.

7.2. Zamawiający dopuszcza możliwość uzgodnienia odrębnego terminu dla usuwania skutków Wad na zasadach określonych poniżej:

7.2.1. Wykonawca przed upływem terminu usunięcia Wad zwraca się do Kierownika Utrzymania Zamawiającego z wnioskiem o uzgodnienie odrębnego terminu dla usuwania skutków Wad, wniosek wymaga zgody Kierownika Utrzymania Zamawiającego, przy czym Zamawiający nie jest zobowiązany do uznania

wniosku, zaś proces wnioskowania i udzielania zgody na zmianę terminu nie ma wpływu na termin usunięcia Wady (nie zawiesza Czasu Realizacji).

- 7.2.2. W przypadku zgody Wykonawca rejestruje nowe Zgłoszenie w systemie SOZ na usunięcie skutków w uzgodnionym terminie i przekazuje numer Zgłoszenia Kierownikowi Utrzymania Zamawiającego. Takie Zgłoszenie traktuje się jak Zgłoszenie dotyczące usuwania Wad.

8. Okres Stabilizacji SI.

- 8.1. Wykonawca zobowiązany jest, w okresie Stabilizacji SI trwającym 30 Dni Roboczych od uruchomienia produkcyjnego Systemu w zakresie pierwszej z wdrożonych przez Wykonawcę części SI zgodnie z Harmonoogramem Wdrożenia, do:

- 8.1.1. usuwania Wad w postaci Awarii i Błędów Krytycznych zgodnie z poniższymi postanowieniami:

Czas Reakcji będzie wynosił odpowiednio	
dla Awarii:	0,25 Dnia Roboczego (tj. 2 Godziny Robocze)
dla Błędu Krytycznego:	0,25 Dnia Roboczego (tj. 2 Godziny Robocze)
Czas Realizacji będzie wynosił odpowiednio	
dla Awarii:	1 Dzień Roboczy
dla Błędu Krytycznego:	1 Dzień Roboczy

- 8.1.2. zapewnienia obecności swoich konsultantów nie rzadziej niż dwa razy w tygodniu dla każdego z modułów funkcjonalnych: Kadr oraz Płac, w taki sposób by we wszystkie Dni Robocze w godzinach 8:00 – 15:30 co najmniej jeden z nich był obecny u Zamawiającego i mógł udzielać porad i konsultacji w zakresie obsługi Systemu Informatycznego;