

## **ZAŁĄCZNIK NR 35**

### **Opis Usługi Zleceń Operacyjnych**

#### **1. Cel Usługi**

- 1.1. Celem Usługi jest zapewnienie optymalnego funkcjonowania Systemu Informatycznego i Środowisk poprzez realizację prac nie objętych innymi Usługami.
- 1.2. Korzyścią biznesową dla Zamawiającego będzie możliwość pełnej realizacji procesów biznesowych obsługiwanych przez Zamawiającego w oparciu o sprawnie działające Środowiska i System Informatyczny.

#### **2. Zakres Usługi**

- 2.1. W ramach świadczenia Usługi Wykonawca będzie zobowiązany do wykonywania prac lub świadczenia usług zamówionych przez Zamawiającego na zasadach określonych w niniejszym Załączniku, które są niezbędne w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania SI, a które nie zostały objęte zakresem grupy Usług G1, Usługą Modyfikacji lub Usługą ATiK na podstawie Umowy.
- 2.2. Przedmiotem Usługi Zleceń Operacyjnych nie mogą być prace lub usługi, które objęte zostały zakresem Usług z Grupy G1, Usługą Modyfikacji lub Usługą ATiK. Przedmiotem Usługi Zleceń Operacyjnych nie mogą zostać również objęte prace lub usługi, do których świadczenia zobowiązany jest Wykonawca w ramach usług związanych z Przekazaniem Usług lub na podstawie innych postanowień Umowy.

#### **3. Procedura zamawiania Zleceń Operacyjnych**

- 3.1. Realizację Zleceń Operacyjnych będzie zamawiał Kierownik Utrzymania Zamawiającego w formie pisemnej zgodnie z procedurą opisaną poniżej. Obsługa Zleceń Operacyjnych odbywać się będzie przy użyciu SOZ. Uzgodnienia w ramach tej procedury dotyczyć będą w szczególności zakresu, harmonogramu realizacji oraz pracochłonności wymaganych dla realizacji danego Zlecenia Operacyjnego.
- 3.2. Realizacja Usługi będzie przebiegała w następujący sposób:
  - 3.2.1. Kierownik Utrzymania Zamawiającego przygotowuje na formularzu propozycję Zlecenia Operacyjnego i przekazuje tę propozycję Wykonawcy.
  - 3.2.2. Wykonawca przygotowuje rekomendację warunków wykonania Zlecenia Operacyjnego i przekazuje ją Zamawiającemu w ciągu maksymalnie 5 Dni Roboczych od jego otrzymania. Czas przygotowywania rekomendacji może

zostać wydłużony za zgodą Zamawiającego w przypadku, gdy Wykonawca będzie potrzebował dodatkowych materiałów, informacji lub wyjaśnień ze strony Zamawiającego.

- 3.2.3. Rekomendacja zamieszczona będzie w odpowiedniej sekcji formularza Zlecenia Operacyjnego i zawierać będzie w szczególności opis sposobu jego realizacji, oszacowaną pracochłonność wyrażoną w Roboczodniach (z podziałem na poszczególne elementy Zlecenia Operacyjnego) oraz harmonogram realizacji.
- 3.2.4. Kierownik Utrzymania Zamawiającego zaakceptuje/odrzuca lub uzgodni z Wykonawcą warunki realizacji Zlecenia Operacyjnego.
- 3.2.5. Po akceptacji warunków Zlecenia Operacyjnego przez Kierownika Utrzymania Zamawiającego lub po uzgodnieniu warunków jego realizacji, Wykonawca przystąpi do jego realizacji na warunkach uzgodnionych w Zleceniu Operacyjnym.
- 3.2.6. Po wykonaniu przez Wykonawcę Zlecenia Operacyjnego, rezultaty prac przekazywane są do Zamawiającego w celu dokonania ich zatwierdzenia. W zależności od charakteru rezultatu prac podlegać one będą zatwierdzeniu na podstawie procedury odbioru określonej w Załączniku nr 39 do Umowy, która najbardziej odpowiada charakterowi prac lub usług będących przedmiotem Zlecenia Operacyjnego.
- 3.2.7. Po pozytywnej weryfikacji wszystkich elementów składowych Zlecenia Operacyjnego zostanie ono odebrane przez Kierownika Utrzymania Zamawiającego. Odbiór Zlecenia Operacyjnego nastąpi z chwilą podpisania Protokołu Odbioru Zlecenia Operacyjnego, którego wzór stanowi Załącznik nr 12 do Umowy.

#### **4. Stosunek do innych Grup Usług oraz innych Zleceń Operacyjnych**

- 4.1. Postanowienia Zlecenia Operacyjnego są wiążące wyłącznie w zakresie dotyczącym wykonania takiego Zlecenia Operacyjnego. Zlecenie Operacyjne nie może zmieniać postanowień Umowy.
- 4.2. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że wykonanie Zlecenia Operacyjnego nie ma wpływu na odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu wykonania innych Usług, w szczególności Usług Modyfikacji.