

## **ZAŁĄCZNIK NR 40**

### **Opis Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji**

#### **1. Cel Usługi**

- 1.1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług Asysty Technicznej zgodnie z warunkami Umowy oraz ogólnymi warunkami producenta Oprogramowania Standardowego, dostarczonymi w języku polskim wraz z ofertą złożoną w postępowaniu przetargowym, a w przypadku późniejszych zmian – wraz z podpisaniem Końcowego Wykazu Oprogramowania Standardowego.

#### **2. Okres świadczenia i zakres Usługi**

- 2.1. Usługa ATiK świadczona będzie przez okres 36 miesięcy od daty podpisania Protokołu Końcowego Wdrożenia. Od chwili podpisania poszczególnych Protokołów Uruchomienia Produkcyjnego zapewnienie Usługi ATiK następuje w ramach wynagrodzenia za Wdrożenie określonego w pkt 8.3.1 Umowy.
- 2.2. W okresie świadczenia Usługi ATiK Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Zamawiającemu dostępu do nowych wersji oraz wszelkich poprawek i udoskonaleń programistycznych Systemu Informatycznego, w tym Oprogramowania Standardowego, wydanych przez producenta (Aktualizacje) oraz ich dokumentacji. Wykonawca zapewni Zamawiającemu prawo korzystania z Aktualizacji oraz ich dokumentacji zgodnie z warunkami licencyjnymi określonymi w Umowie i ogólnych warunkach licencyjnych producenta Oprogramowania Standardowego.
- 2.3. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącej analizy zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa mających wpływ na działanie Systemu Informatycznego oraz bieżącego dostosowania Systemu Informatycznego mającej na celu przygotowanie jego funkcjonalności do obsługi wymogów wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Dostosowanie SI do obsługi wymogów wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa winno nastąpić z uwzględnieniem wszelkich dostępnych metod, bez naruszenia praw producenta Oprogramowania Standardowego.
  - 2.3.1. Zamawiający w uzasadnionych przypadkach ma prawo do przeprowadzania konsultacji z Wykonawcą na temat sposobu implementacji zmian prawa w Systemie Informatycznym, w tym w oparciu o wewnętrzne przepisy prawa obowiązujące u Zamawiającego, o których poinformuje Wykonawcę.
  - 2.3.2. Jeżeli konieczność dostosowania SI wynika ze zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, wówczas dostosowanie SI na Środowisku Produkcyjnym (wdrożenie wersji SI uwzględniającej zmianę) powinno nastąpić nie później niż na 14 dni przed wejściem w życie takich zmian.

- 2.3.3. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający dopuści, aby Wykonawca wykonał dostosowanie SI na Środowisku Produkcyjnym w terminach indywidualnie uzgodnionych, umożliwiających Zamawiającemu wywiązanie się z obowiązków wynikających ze zmienionych przepisów prawa.
- 2.3.4. Wraz z wykonaniem jakiegokolwiek dostosowania Systemu Informatycznego do zmian legislacyjnych Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć zaktualizowaną Dokumentację oraz niezbędne instrukcje.
- 2.3.5. Wykonawca zapewni instalację, w ramach grupy Usług G1, w Środowiskach Zamawiającego nowych wersji Systemu Informatycznego (w tym Oprogramowania Standardowego) wprowadzających zgodność z zewnętrznymi aktami prawa.
- 2.3.6. Wykonawca uprawniony jest do zapewnienia dostosowania SI do wymogów wynikających ze zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa poprzez zapewnienie nowej wersji lub uzupełnienia wytworzonego przez producenta Oprogramowania Standardowego lub poprzez zastosowanie własnego rozwiązania programistycznego zrealizowanego w ramach Systemu Informatycznego z uwzględnieniem przyszłych Aktualizacji.
- 2.4. W przypadku pojawienia się Aktualizacji Oprogramowania Standardowego wykonanych przez jego producenta, Wykonawca nie później niż w terminie 10 Dni Roboczych od wydania takiej Aktualizacji powinien poinformować Zamawiającego, przedstawiając rekomendację co do implementacji poszczególnych Aktualizacji do SI. W terminie do 20 Dni Roboczych od uzgodnienia z Zamawiającym potrzeby przeprowadzenia Aktualizacji Oprogramowania Standardowego, Wykonawca jest zobowiązany do instalacji na Środowisku Produkcyjnym aktualizacji Oprogramowania Standardowego.
- 2.5. W okresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawca przeprowadzi do 1440 Roboczogodzin konsultacji, w zakresie związanym z funkcjonowaniem i zasadami korzystania z dostarczonego Systemu oraz polegających na udzieleniu bieżącego wsparcia powdrożeniowego. Konsultacje będą obejmowały analizy, audyty, jak również wszelkiego rodzaju prace związane z SI tj. konfiguracja, parametryzacja, warsztaty szkoleniowe oraz pomoc przy pracach technicznych przeprowadzanych przez Zamawiającego. Konsultacje będą świadczone w języku polskim.
- 2.6. Konsultacje będą przeprowadzane w formie telekonferencji lub na żądanie Zamawiającego w lokalizacji Zamawiającego (ul. Poleczki 33, Warszawa) w terminach uzgodnionych przez Strony. W przypadku konsultacji w siedzibie Zamawiającego będą one trwały jednorazowo min. 2 godziny, a Wykonawca zostanie poinformowany o planowanych konsultacjach w siedzibie Zamawiającego z wyprzedzeniem co najmniej 5 Dni Roboczych. Czasu związanego z dojazdem Wykonawcy do siedziby Zamawiającego nie wlicza się w limit Roboczogodzin, o którym mowa w pkt 2.5.

2.7. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia konsultacyjne w Dni Robocze, na adres poczty elektronicznej: ..... Przyjęcie zgłoszenia zostanie przez Wykonawcę potwierdzone (drogą elektroniczną na adres e-mail wyznaczonych do kontaktów w zakresie Usługi ATiK pracowników Zamawiającego) w ciągu 1 Dnia Roboczego od chwili otrzymania zgłoszenia. Niepotwierdzenie zgłoszenia w powyższym terminie Zamawiający uznaje za przyjęcie zgłoszenia. O każdej zmianie adresu wskazanego powyżej, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić na piśmie Zamawiającego. Zmiana danych, o których mowa w zdaniu poprzedzającym nie wymaga zmiany Umowy w formie pisemnego aneksu.

2.8. W okresie świadczenia Usługi ATiK Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Zamawiającemu asysty elektronicznej i telefonicznej w zakresie związanym z działaniem Systemu Informatycznego, zapewnianej przez Wykonawcę w Dni Robocze w godzinach 7:30 do 15:30 do działu asysty technicznej pod numer telefonu: ....., e-mail: .....

### **3. Okno dostępności Usługi ATiK**

Okno dostępności Usługi ATiK: Dni Robocze.