

Załącznik nr 2 do OPZ „Zasady wytwarzania oprogramowania oraz sposób obsługi błędów¹”

Niniejszy Załącznik definiuje sposób wytwarzania oprogramowania przez Wykonawcę oraz sposób obsługi przez Wykonawcę błędów w ramach gwarancji i rękojmi.

1. Wytwarzanie oprogramowania

1. Środowisko testowe i produkcyjne będzie znajdowało się u Zamawiającego.
2. Wytwarzanie oprogramowania odbywać się będzie za pomocą systemu ciągłej integracji i ciągłego dostarczania oprogramowania (CI/CD) Zamawiającego (Jenkins), z wykorzystaniem repozytorium kodu Zamawiającego (GIT).
3. Zamawiający oczekuje wykorzystania posiadanych przez niego systemu kontroli wersji kodu (GitLab) oraz ciągłej integracji (GitLab lub Jenkins) w pracach deweloperskich. W razie potrzeby Zamawiający oczekuje od Wykonawcy konfiguracji posiadanego systemu GitLab/Jenkins bądź dostarczenia wytycznych, tak aby system spełniał założenia ciągłej integracji dla danego projektu.
4. Kod źródłowy powinien być składowany w systemie GitLab. Pobieranie kodu, kompilacja i deployment realizowane będzie przez system CI/CD Jenkins lub GitLab.
5. Wykonawca dokona odpowiedniej konfiguracji systemu ciągłej integracji i ciągłego dostarczania oprogramowania Zamawiającego na potrzeby środowisk testowego i produkcyjnego.
6. Zmiany będą wgrywane przez Wykonawcę uprzednio na środowisko testowe, następnie po testach i akceptacji Zamawiającego, na środowisko produkcyjne. Wyjątkiem są sytuacje, w których Zamawiający zażąda reakcji Wykonawcy bezpośrednio na środowisku produkcyjnym.

2. Obsługa błędów

1. Komunikacja Zamawiającego i Wykonawcy w zakresie zgłaszania oraz monitorowania obsługi błędów odbywać się będzie poprzez:
 - System Śledzenia Zagadnień Mantis (SŚZ) <https://btscbdg.pgi.gov.pl>
 - w sytuacji, gdy SŚZ nie jest dostępny, alternatywnie przez korespondencję e-mail na adres, który zostanie ustalony z Wykonawcą nie później niż do dnia zawarcia umowy. Wówczas e-mail musi zawierać informacje wymagane do uzupełnienia zgłoszenia w systemie SŚZ w terminie późniejszym.
2. Zgłoszenia będą dokonywane przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego.
3. Wymagane czasy reakcji na zgłoszenie i usunięcia błędów w okresie gwarancji i rękojmi:

Czas przyjmowania zgłoszeń	8 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰
Czas reakcji na zgłoszenie	4 godziny
Czas usunięcia błędu drobnego	5 dni roboczych
Czas usunięcia błędu poważnego	3 dni robocze
Czas usunięcia błędu krytycznego	1 dzień roboczy

4. Za czas usunięcia błędu uznaje się czas pomiędzy momentem rejestracji zgłoszenia, a implementacją poprawki w środowisku produkcyjnym.
5. W przypadku, gdy błąd spowodowany jest wadą oprogramowania narzędziowego, czas usunięcia tej wady nie wlicza się do czasu usunięcia błędu. Dodatkowo Wykonawca zobowiązany jest w imieniu Zamawiającego do obsługi i zgłoszenia wady do producenta oprogramowania narzędziowego.

¹ Definicje błędów zawarte zostały w załączniku nr 3 do OPZ „Słownik pojęć”.