**Nr sprawy: ZP/5/2021 Wzór umowy - Załącznik 8**

**Zasady realizacji gwarancji**

* 1. W ramach gwarancji Wykonawca ma obowiązek usuwania wszystkich błędów i usterek w całym przedmiocie zamówienia i jego poszczególnych elementach składowych oraz aktualizacji dokumentacji o dokonane poprawki. W przypadku wątpliwości co do sposobu działania aplikacji ma obowiązek udzielić odpowiedzi na zgłoszenia o typie Task.
  2. Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia Gwarancji powdrożeniowej od dnia podpisania bezusterkowego Protokołu odbioru końcowego Przedmiotu zamówienia, przez okres wynikający z podpisanej umowy.
  3. Nie powoduje utraty gwarancji działanie Zamawiającego polegające na :

- wprowadzeniu zmiany w danych słownikowych w bazach bez dokonywania modyfikacji tabel i procedur

- wprowadzeniu zmiany nazwy grupy/teamu w roli procesowej, która była zdefiniowana poprzez zmapowanie wprost z określoną grupą w AD

- wprowadzeniu drobnej zmiany graficznej bez modyfikowania funkcjonalności formularza i modelu danych

- wprowadzenie zmiany stałej treści formularzy, tj. nazwy kroku i procesu, treści nagłówków, treści komunikatów informacyjnych, walidacyjnych i podpowiedzi, stałej treści maili

- wprowadzenie zmiany wartości czasu optymalnego/wymaganego dla danej czynności lub procesu

- wprowadzeniu innej, dowolnej modyfikacji, która, po wykonaniu i pozytywnych testach, zostanie zaudytowana i zaakceptowana przez udzielającego gwarancję.

* 1. W razie stwierdzenia Błędu krytycznego, Błędu zwykłego lub Usterki, w tym szczególnego rodzaju błędu, jakim jest błąd architektoniczny, w aplikacjach procesowych Zamawiający powiadomi Wykonawcę przy wykorzystaniu systemu JIRA Software, który jest administrowany i udostępniany przez Zamawiającego. W przypadku awarii uniemożliwiającej zarejestrowanie Zgłoszenia poprzez system JIRA Software, Zamawiający dokona zgłoszenia telefonicznie lub drogą mailową.
  2. W systemie JIRA można rejestrować zgłoszenia o typie:

Błąd (Bug) – działanie systemu niezgodne z dokumentacją (w szczególności BWL i zgłoszenia w Jira)

Zadanie (Task) – zgłoszenie zagadnienia dotyczącego działania jednej z aplikacji procesowych z prośbą o wyjaśnienie sposobu działania

Zmiana (New Feature) – zgłoszenie pożądanej zmiany, modyfikacji w systemie, realizowane w ramach oddzielnego zamówienia.

* 1. W systemie JIRA można rejestrować zgłoszenia o priorytecie:
     1. Blocker (Błąd krytyczny) – błąd, który uniemożliwia użytkowanie AP w zakresie jej podstawowych funkcjonalności biznesowych, w szczególności oznacza nieprawidłowe działanie oprogramowania, które prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenie ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem oprogramowania np.: przepływ między jednym a drugim krokiem kończy się błędem a wznowienie procesu nie rozwiązuje problemu. Brak działania środowiska, bez obejścia.
     2. Critical (Błąd krytyczny) – błąd, który uniemożliwia użytkowanie AP w zakresie jej podstawowych funkcjonalności biznesowych, oznacza nieprawidłowe działanie oprogramowania, które nie prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji bądź utraty danych np.: nie działa poboczny proces biznesowy lub jego część, nie uruchamiają się kolejne kroki; istnieje obejście.
     3. Major (Błąd) – oznacza nieprawidłowe działalnie AP, które powoduje ograniczenie w realizowaniu funkcjonalności biznesowych, ale nie naraża procesu na zatrzymanie lub przerwanie oraz nie naraża danych w nim zawartych na ewentualne uszkodzenie lub utratę lub Blocker, dla którego istnieje obejście (wówczas zmiana priorytetu następuje po zastosowaniu obejścia).
     4. Trivial (Usterka) – oznacza działanie AP użytkowanej przez Zamawiającego, nie zakłócające rutynowych czynności pracy Użytkownika, które nie wpływa w istotny sposób na wyniki pracy np.: nie działa poboczna funkcjonalność biznesowa typu podpowiadanie, literówka, itp.
  2. Wykonawca przystąpi do usuwania zgłoszonych w opisany wyżej sposób błędów uniemożliwiających jego eksploatację w dniu otrzymaniu powiadomienia i zobowiązuje się do zakończenia dokonywanych poprawek:

dla Błędów Krytycznych w terminie maksymalnie do 2 Dni, dla innych Błędów – do 5 Dni, dla Usterek – w terminie do 8 Dni, licząc od dnia zarejestrowania zgłoszenia w systemie.

Jeśli usunięcie błędu w tym terminie okaże się niemożliwe z przyczyn technicznych zostanie zastosowane niezwłocznie rozwiązanie zastępcze dostarczone lub rekomendowane przez Wykonawcę, tzw. obejście, a błąd usuwany będzie aż do skutku. Przez rozwiązanie zastępcze Zamawiający rozumie modyfikację aplikacji, która umożliwia działanie procesu bez występowania błędu krytycznego, ale może być niezgodna z dokumentacją.

* 1. Procedura usuwania błędów przez Wykonawcę będzie polegała na wprowadzeniu poprawek na środowisku developerskim BPMS-a i przeprowadzeniu testów po stronie Wykonawcy. Następnie Wykonawca zainstaluje wersję aplikacji/procesu z poprawkami na środowisko testowe BPMS-a i udostępni użytkownikom do testów. Po zakończeniu testów przez użytkowników i po potwierdzeniu usunięcia błędu lub usterki Wykonawca wgrywa wersję aplikacji/procesu na środowisko produkcyjne BPMS. Nowe wersje aplikacji/procesu mogą zawierać wiele poprawek dla wielu błędów i usterek. Wykonawca jest odpowiedzialny za wdrożenie na wszystkich środowiskach ewentualnych zmian w bazie danych SOR, jeśli zmiany te wynikały z usunięcia błędu.
  2. W systemie JIRA Software Zamawiający przewiduje następujące statusy zgłoszenia:

Reported – status rejestracji zgłoszenia podlegający zatwierdzeniu przez Koordynatora CKP. W edycji u Zamawiającego.

Verification – w trakcie weryfikacji zasadności. Powinien być przypisany do Kierownika CKP lub Głównego Architekta CKP.

Waiting – oczekujący. Może być nie przypisany do nikogo.

Duplicate – status oznaczający duplikat innego zgłoszenia

To Do – status przekazania zgłoszenia do Wykonawcy. W edycji u Wykonawcy.

Progressive – status świadczący o rozpoczęciu prac przez Wykonawcę. W edycji u Wykonawcy.

Fixed – naprawiony na środowisku developerskim, ale nie wgrany na środowisko testowe

To Install – zadanie czekające na najbliższe okno serwisowe do wgrania na środowisko testowe.

In Review – status świadczący o zakończeniu testów na środowisku developerskim, wgraniu wersji aplikacji/procesu z poprawkami na środowisko testowe i udostępnienie użytkownikom poprawki do testowania.

Done – status świadczy o potwierdzeniu przez użytkownika skutecznego usunięcia błędu lub usterki.

Invalid – status świadczący o odrzuceniu zgłoszenia jako niezasadne nie zawierające się w ramach niniejszej umowy. Możliwa edycja po stronie Wykonawcy i Zamawiającego.

Reopen – operacja umożliwiająca ponowne otwarcie zgłoszenia oznaczonego jako Invalid i Done. Możliwa edycja po stronie Wykonawcy i Zamawiającego.

Lista, nazewnictwo oraz opisy poszczególnych statusów mogą ulec zmianie w trakcie realizacji umowy. Każdorazowo Zamawiający będzie uzgadniał takie zmiany z Wykonawcą.

Instrukcja do systemu Jira:

