Spis treści

[1 Słownik pojęć 2](#_Toc214035783)

[2 Ogólne warunki świadczenia Usługi asysty technicznej 8](#_Toc214035784)

[3 Parametry SLA 17](#_Toc214035785)

[4 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI AUTORYZACJI KONFIGURACJI SYSTEMU 19](#_Toc214035786)

# Słownik pojęć

|  |  |
| --- | --- |
| **Definicja** | Opis |
| **Awaria** | Utrata zdolności funkcjonowania Systemu zgodnie z jego specyfikacją funkcjonalną.  Termin Awaria może być użyty w odniesieniu do Usługi Biznesowej, Systemu, interfejsów, procesów, czynności, elementów konfiguracji, itd. Awaria często skutkuje Incydentem. |
| **Błąd** | Wada projektowa, Awaria lub błąd użytkownika, powodujące działanie Systemu niezgodne z Dokumentacją, wymaganiami funkcjonalnymi, niefunkcjonalnymi i pozostałymi wymaganiami Umowy. Błąd jest kategorią Incydentu. |
| **Błąd Wysoki** | Polega na zatrzymaniu lub poważnym zakłóceniu pracy Systemu, w wyniku czego nie jest możliwa realizacja co najmniej jednego z kluczowych zadań biznesowych obsługiwanych w Systemie. Dla tego rodzaju błędu Wykonawca MOŻE zastosować Obejście umożliwiające przywrócenie funkcjonowania Systemu i zachowanie ciągłości realizacji procesów biznesowych.  Zamawiający MOŻE zdecydować o podniesieniu priorytetu Zgłoszenia Serwisowego do Błędu Wysokiego w przypadku, gdy:   1. co najmniej 5% użytkowników nie może wykonywać swoich zadań w Systemie, 2. usterki dotyczące bezpieczeństwa danych. |
| **Błąd Średni** | Polega na zakłóceniu pracy Systemu, skutkującym ograniczeniem możliwości realizacji lub uciążliwościami w realizacji procesów biznesowych obsługiwanych w Systemie. Dla tego błędu Wykonawca MOŻE zastosować Obejście umożliwiające funkcjonowanie Systemu i zachowanie ciągłości realizacji procesów biznesowych.  Zamawiający MOŻE zdecydować o podniesieniu priorytetu Zgłoszenia Serwisowego do Błędu Średniego w przypadku, gdy:  a) co najmniej 5% użytkowników nie może wykonywać swoich zadań w systemie, |
| **Błąd Niski** **(Usterka)** | Polega na zakłóceniu pracy Systemu, mogącym mieć wpływ na funkcjonalność Systemu, natomiast nie ogranicza zdolności operacyjnych Systemu do obsługi i wspomagania procesów biznesowych u Zamawiającego. |
| **Czas Obejścia** | Czas liczony od momentu Zgłoszenia do momentu wykonania Obejścia; do Czasu Obejścia wliczany jest Czas Reakcji. |
| **Czas Reakcji** | Czas, w którym Wykonawca MUSI odpowiedzieć Zgłaszającemu potwierdzając przyjęcie Zgłoszenia Serwisowego i podając numer sprawy.  Oznacza to, że od chwili potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia Zgłoszenia serwisowego jest ono w trakcie rozwiązywania. |
| **Czas Rozwiązania**  **(Czas Naprawy)** | Czas upływający od momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia Zgłoszenia serwisowego, do momentu zakończenia działań zmierzających do rozwiązania Zgłoszenia serwisowego. |
| **Dokumentacja** | Wszelka dokumentacja dotycząca realizacji przedmiotu Umowy i poszczególnych rezultatów pracy Wykonawcy, która powstanie w ramach realizacji Umowy lub do dostarczenia, której zobowiązany jest Wykonawca. |
| **Dzień Roboczy Wsparcia** | Dni od poniedziałku do piątku w godzinach określonych w punkcie 3. Parametry SLA, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz 14 sierpnia. |
| **GK PGE** | Grupa Kapitałowa PGE, tj. spółka PGE Polska Grupa Energetyczna S.A. z siedzibą w Lublinie (nr KRS: 0000059307) oraz spółki w stosunku od niej zależne – zarówno obecnie, jak i w przyszłości – w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych. |
| **Incydent** | Zakłócenie pracy Systemu albo obniżenie jakości Usługi Biznesowej spowodowane np. Błędem lub Awarią.  Awaria elementu konfiguracji, która nie wpłynęła jeszcze na usługę jest również Incydentem. Kategoria Incydentu ustalana jest w zależności od skutków, które dany incydent wywołuje. |
| **Koordynator serwisu aplikacyjnego Wykonawcy** | Wyznaczona przez Wykonawcę osoba która wykonuje zadania określone w Umowie w zakresie Usług serwisu. |
| **Koordynator serwisu aplikacyjnego Zamawiającego** | Wyznaczona przez Zamawiającego osoba która wykonuje zadania określone w Umowie w zakresie Usług serwisu. |
| **Kluczowe zadania biznesowe** | Realizowane w Systemie zadania, kluczowe dla działalności biznesowej Zamawiającego:   * wymiana danych z systemami zewnętrznymi (NCB, SAP, itp.). |
| **Maksymalny dozwolony czas funkcjonowania Obejścia** | Zdefiniowany w rozdziale 3.5 Czasy SLA maksymalny czas, w jakim Wykonawca MUSI usunąć Błąd, dla którego zastosowano Obejście. |
| **Naprawa/Rozwiązanie** | Rozwiązanie Incydentu poprzez usunięcie Usterki, Błędu lub Awarii. Realizowane w szczególności poprzez:   * zmiany w Środowisku, * poprawę danych, * zastosowanie Obejścia, * poprawę kodu aplikacji, * udzielenie wyjaśnień.   Podstawą realizacji jest przywrócenie funkcjonalności Systemu zgodnie z jego opisem w Dokumentacji technicznej i systemowej Środowiska. |
| **Obejście** | Dostarczenie przez Wykonawcę tych elementów Systemu, których implementacja dokonana przez Zamawiającego umożliwia zachowanie funkcjonalności Systemu (w szczególności dostępności, stabilności i wydajności realizacji dowolnego procesu biznesowego Zamawiającego wspieranego przez System) oraz jakości danych i korzystanie z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem, pomimo wystąpienia Błędu Wysokiego bądź Błędu Średniego. |
| **Okno Serwisowe** | Czas, w którym System jest niedostępny dla użytkowników końcowych Zamawiającego z powodu konieczności realizacji prac serwisowych. |
| **Priorytet** | Kategoria Incydentu ustalana w zależności od skutków jego wystąpienia istnienia, określany na podstawie Wpływu i Ważności Zgłoszenia, decydujący o wymaganym terminie realizacji. Ustala się następujące Priorytety:   |  | | --- | | * **Priorytet WYSOKI (Awaria)**  Wada Systemu, powodująca zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Systemu, w szczególności polegające na niemożności realizacji poszczególnych funkcji Systemu, w przypadkach, w których nie istnieje Obejście lub jego zastosowanie wymaga nakładów nieuzasadnionych z ekonomicznego punktu widzenia lub istotnie wydłuża czas obsługi odpowiednich procesów biznesowych.   Za Awarię uważane jest również jednoczesne wystąpienie szeregu Wad będących Błędami lub Usterkami, w przypadku, gdy można wykazać, że występujące jednocześnie Wady mają ten sam skutek, co opisane powyżej Awarie.  Awariami mogą być częste, nieprzewidywalne lub nieuniknione zatrzymania lub zakłócenia pracy Systemu, poważne uszkodzenia bazy danych oraz zasobu danych, nieuzasadniona konieczność dodatkowego ręcznego przetwarzania danych, przerwy w działaniu całego Systemu. | | * **Priorytet ŚREDNI (Błąd)** Wada Systemu powodująca zakłócenie pracy Systemu, w szczególności polegające na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej z funkcji Systemu, w przypadkach, w których istnieje możliwość zastosowania Obejścia danego Błędu lub możliwość zastosowania rozwiązania zastępczego (w ramach Systemu).  Wystąpienie Błędu wiąże się z koniecznością znacznych dodatkowych nakładów pracy, w porównaniu z Systemem wolnym od Wad, nie uniemożliwiając jednak funkcjonowania całego Systemu lub jego kluczowych elementów w sposób opisany dla Awarii.  Błędami mogą być np. nieprawidłowe wyniki generowane przez aplikacje, pola danych, które są wykorzystywane niezgodnie z przeznaczeniem, jak również błędy w sprawozdaniach lub danych przedstawianych w Systemie. | | * **Priorytet NISKI (Usterka)** Wada Systemu powodująca zakłócenie pracy Systemu mogące mieć wpływ na ich funkcjonalność, natomiast nieograniczająca zdolności operacyjnych Systemu w obrębie obsługi i wspomagania procesów biznesowych.  Usterki oznaczają wszelkie odchylenia od specyfikacji technicznych Systemu, które nie mają istotnego wpływu na ich zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie i ich dalszy rozwój, niebędące Awariami, ani Błędami.  Usterkami mogą być np. błędy w prezentacji graficznej, błędy ortograficzne, semantyczne i składniowe, bądź też drobne niedokładności w ramach Systemu, które nie rodzą konieczności znacznych dodatkowych nakładów pracy ze strony Zamawiającego w ramach jego bieżącej działalności gospodarczej. | |
| **Poziom Dostępności Systemu** | Określa poziom dostępności Systemu i obliczany jest dla usługi wg poniższego wzoru: 𝑷𝑫𝑺=((𝑻𝑫−𝑻𝑵)/𝑻𝑫)×𝟏𝟎𝟎%  gdzie:  **PDS** – poziom dostępności Systemu [%],  **TD** – uzgodniony czas dostępności Systemu, wynikający z kalendarza dostępności Systemu, po odjęciu uzgodnionych okien serwisowych [godz.],  **TN** – łączny czas trwania niedostępności Systemu w okresie rozliczeniowym, zaistniałej w wyniku wystąpienia incydentu o priorytecie wysokim [godz.]. |
| **Problem** | Przyczyna jednego lub większej liczby Incydentów. Przyczyna jest zwykle nieznana w momencie zidentyfikowania Problemu i w momencie utworzenia rekordu Problemu. |
| **Reklamacja** | Zgłoszenie nierozwiązania Błędu przekazane przez Zamawiającego do Wykonawcy, dotyczące zamkniętego przez Wykonawcę Zgłoszenia serwisowego. Reklamacja MOŻE dotyczyć również ogólnej jakości świadczonych usług. |
| **SLA** | Wymagania jakościowe dotyczące Systemu zdefiniowane w niniejszej Umowie, definiujące w szczególności wymagane parametry takie jak dostępność, a także wymagane czasy serwisowe, w tym czasy reakcji serwisowych oraz rozwiązywania Incydentów, określone w do niniejszej Umowie. |
| **System** | oparty na Oprogramowaniu pn.„………………………………………” system informatyczny. Wdrożony System pozwoli na realizację kompleksowego zarządzania programami i portfelami projektów, w tym planowania, harmonogramowania, monitorowania ryzyk i postępu, kontroli budżetu oraz raportowania wyników, zapewniając transparentność i efektywność procesów projektowych w organizacji~~.~~ |
| **System obsługi zgłoszeń Zamawiającego** | Wykorzystywane u Zamawiającego narzędzie informatycznego do zarządzania, przetwarzania i obsługiwania Zgłoszeń Serwisowych w ramach Usług Biznesowych. |
| **Usługa Biznesowa** | Usługa wsparcia procesów biznesowych w obszarach wspieranych przez System. |
| **Usługa Asysty Technicznej** | usługi asysty technicznej świadczone przez Wykonawcę w ramach, których Wykonawca zapewni wsparcie serwisowe świadczone w trybie 812/5/365 w zakresie zgłaszanych Wad Systemu, przy czym możliwość zgłaszania Wad musi być dostępna w trybie 24/7/365, świadczone w ramach Wynagrodzenia na warunkach i w okresie wskazanym w Umowie, |
| **Usługi Autoryzacji** | Prace w zakresie autoryzacji prac wykonanych przez Zamawiającego, przez podmioty lub osoby trzecie działające na rzecz Zamawiającego inne niż Wykonawca. Autoryzacja wykonywana jest zgodnie z opisem w niniejszym załączniku. Zamawiający zleca Usługi Autoryzacji Wykonawcy odrębnymi zleceniami z zachowaniem zasad określonych w niniejszej Umowie. |
| **Usługi Rozwoju** | Usługi konsultacyjne i techniczne związane z rozwojem Systemu, jego optymalizacją i doskonaleniem sposobu użytkowania świadczone w ramach Wynagrodzenia na warunkach i w okresie wskazanym w Umowie. |
| **Ważność** | Parametr Zgłoszenia (Incydentu, Prośby o usługę), odzwierciedlający zakres i powagę ograniczeń w funkcjonowaniu Systemu, wynikających z wystąpienia Incydentu. |
| **Wniosek o Usługę** | Wnioski w rozumieniu rozdziału Parametry SLA niniejszego dokumentu. |
| **Wpływ** | Parametr Zgłoszenia (Incydentu, Prośby o usługę), odzwierciedlający zasięg wpływu Incydentu na System. |
| **Wskaźnik terminowości rozwiązań (WTR)** | Parametr definiujący zobowiązanie Wykonawcy w zakresie terminowości rozwiązania Zgłoszeń. Wskaźnik obliczany jest odrębnie dla każdej z Podstawowych Usług Biznesowych wg poniższego wzoru:  𝑾𝑻𝑹=(((𝑾𝑲×𝑷𝑲)+(𝑾𝑺×𝑷𝑺)+(𝑾𝑵×𝑷𝑵)+(𝑾𝑾×𝑷𝑾))/(𝑾𝑲+𝑾𝑺+𝑾𝑵+𝑾𝑾)) ×𝟏𝟎𝟎%  Wartości wskaźników Pk, Ps, Pn i Pw będą kalkulowane i udostępniane wraz ze wskaźnikiem WTR  gdzie:  **WTR** – wskaźnik terminowości rozwiązań zgłoszeń [%],  **PX** – wskaźnik dotrzymania terminów rozwiązań dla danego priorytetu zgłoszeń, obliczany wg wzoru **AX / BX**, przy czym:  **AX** – liczba Zgłoszeń danego priorytetu, dla których w danym miesiącu kalendarzowym nie został przekroczony Czas Rozwiązania (przywrócenia Systemu/Usługi Biznesowej),  **BX** – liczba wszystkich Zgłoszeń danego Priorytetu, zarejestrowanych w danym miesiącu kalendarzowym,  **WX** – waga danego priorytetu zgłoszeń (zgodnie z tabelą poniżej), gdzie **x** oznacza priorytet Zgłoszenia (**K** - Wysoki, **S** - Średni, **N** – Niski, **W** Wniosek o Usługę)  *Waga priorytetów zgłoszeń:*   |  |  | | --- | --- | | PIORYTET | WAGA | | Wysoki | 5 | | Średni | 3 | | Niski | 1 | | Wniosek o Usługę | 1 | |
| **Zamówienie** | zamówienie na realizację określonych prac w ramach Usług Rozwoju. |
| **Zgłoszenie serwisowe** | Zgłoszenie wykonania prac zmierzających do usunięcia Błędu lub realizacji Wniosku o Usługę. |

# Ogólne warunki świadczenia Usługi asysty technicznej

## Obsługa serwisowa MUSI być świadczona w języku polskim.

## Asystą techniczną objęte są wszystkie elementy Systemu.

## Dla wdrożonego Systemu Zamawiający realizuje funkcję I i II linii wsparcia. Wykonawca pełni rolę III linii wsparcia.

## Zakres świadczeń w ramach asysty technicznej obejmuje:

### pomoc przy lokalizacji i kwalifikacji Błędów;

### realizację Zgłoszeń serwisowych;

### usuwanie Błędów Systemu oraz wywołanych ich wystąpieniem ewentualnych niespójności danych Systemu;

### przyjmowanie i realizację Wniosków o Usługę;

### prowadzenie na bieżąco dokumentacji Zgłoszeń serwisowych w zakresie pracy Systemu, w tym dokumentowanie wszystkich występujących Błędów Systemu oraz terminu i sposobu ich usunięcia;

### zapewnienie możliwych do zastosowania przez Zamawiającego rozwiązań do naprawy danych, niezbędnych w przypadkach, kiedy błędne zapisy w Systemie powstaną na skutek nieprawidłowości działania Systemu. Rozwiązanie realizowane będzie w ramach odrębnego zgłoszenia Zamawiającego w uzgodnionych przez Strony terminach. W przypadkach, w których naprawa manualna będzie niemożliwa lub uciążliwa, przez rozwiązanie Strony będą rozumieć programy/skrypty do naprawy danych;

### wskazywanie ewentualnych Obejść na czas usuwania nieprawidłowości działania wymagających czasochłonnej naprawy;

### nieodpłatne usługi instalacyjne i konfiguracyjne w trakcie obowiązywania niniejszej umowy związane z koniecznością powtórnego zainstalowania Systemu, o ile pozwala na to architektura i struktura Systemu. Usługi instalacyjne i konfiguracyjne nie będą nieodpłatnie świadczone częściej niż jeden raz w roku;

### Wykonawca będzie utrzymywał „gorącą linię” telefoniczną, na którą uprawnieni przedstawiciele Zamawiającego będą zgłaszać Błędy w działaniu Systemu, w przypadku awarii Systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego;

### audyt Systemu: Przeprowadzenie, na wniosek Zamawiającego, nie rzadziej niż raz na 12 miesięcy, w terminie obustronnie uzgodnionym, przeglądu i oceny stanu funkcjonowania Systemu. Audyt Systemu obejmuje testowanie pojemności, wydajności i dostępności Systemu oraz poziomu bezpieczeństwa Systemu zgodnie z rekomendacjami (release notes) Producenta. Wnioski z przeglądu POWINNY zostać zawarte w obustronnie podpisanej notatce;

### przygotowanie na wniosek Zamawiającego danych podlegających audytom wewnętrznym i zewnętrznym, przeprowadzanym u Zamawiającego;

### udział, na wniosek Zamawiającego w tworzeniu i testowaniu planów ciągłości działania Systemu;

### Wykonawca będzie prowadził zdalną diagnostykę pozwalająca na sprawdzenie działania Systemu i określenie przyczyny problemów z zachowaniem odpowiednich zasad bezpieczeństwa. Zdalną diagnostykę będą prowadziły osoby upoważnione przez Wykonawcę po uzyskaniu zgody ze strony Zamawiającego z zachowaniem wymogów ustawy o ochronie danych osobowych i spełnieniu wymogów bezpieczeństwa zgodnie z regulacjami obowiązującymi u Zamawiającego;

### Wykonawca będzie wykonywał przeglądy Oprogramowania objętego Umową 1 raz na kwartał w całym okresie trwania usługi Asysty Technicznej

### Wykonawca w Raporcie za dany kwartał zawrze ocenę stanu Oprogramowania oraz rekomendacje dotyczące dalszej eksploatacji.

### konsultacje i doradztwo w zakresie administracji i eksploatacji Systemu;

### wsparcie w organizacji procesów przetwarzania danych przez System;

### wsparcie w konfigurowaniu i parametryzowaniu definiowalnych mechanizmów Systemu;

### zapobieganie występowaniu Błędów i ograniczenie do minimum ich wpływu na pracę Systemu, w tym współpraca z Zamawiającym w zakresie identyfikowania i usuwania Błędów Systemu;

### usuwanie Błędów Systemu w sposób zapewniający zminimalizowanie czasu i racjonalizację kosztów ich usunięcia, w tym podejmowanie prac naprawczych, przekazywanie Zamawiającemu rekomendacji dotyczących koniecznej modernizacji infrastruktury przetwarzania w celu utrzymania lub przywrócenia poprawnej pracy Systemu;

### informowanie Zamawiającego o przebiegu realizacji, a w szczególności o zakończeniu realizacji Zgłoszeń serwisowych;

### identyfikowanie skutków i przyczyn zaistniałych Błędów Systemu;

### niezwłoczne informowanie Zamawiającego o wszelkich stwierdzonych zagrożeniach i nieprawidłowościach w pracy Systemu;

### współpracę z Zamawiającym w zakresie wykonywania optymalizacji konfiguracji mającej na celu poprawę wydajności i bezawaryjną pracę Systemu;

### konsultacje w zakresie wymiany informacji zawartych w Systemie z innymi systemami eksploatowanymi przez Zamawiającego;

### Wykonawca będzie dostarczał nowe lub poprawione wersje Systemu wraz z biuletynami informacyjnymi o zmianach w Systemie. Do każdej aktualizacji wersji Systemu dostarczony zostanie dokładny opis zawierający sposób instalacji;

### zgłaszanie Zamawiającemu wszelkich stwierdzonych potrzeb w zakresie modernizacji, wymiany lub rozbudowy Systemu oraz potrzeb w zakresie zawarcia niezbędnych umów serwisowych;

### przeprowadzanie na wniosek Zamawiającego warsztatów dla użytkowników i administratorów Systemu w miejscach i sposobie realizacji ustalonymi między stronami;

### Wykonawca będzie przekazywał przedstawicielom Zamawiającego informacje na temat bieżącej eksploatacji w formie raportu z pracy Systemu na dedykowanych spotkaniach, które będą się odbywały nie częściej niż raz na kwartał;

### dostarczanie bieżących aktualizacji instrukcji i Dokumentacji technicznej Systemu do zmian zrealizowanych w trakcie trwania Umowy. Wykonawca zapewnia, że dostarczane aktualizacje, nowe wersje lub zmiany są produktami wykonanymi przez Wykonawcę/producenta, a tym samym nie naruszają praw własności intelektualnej oraz że Wykonawca posiada prawo do ich dostarczania osobom trzecim;

### analiza wymaganego poziomu bezpieczeństwa Systemu oraz implementacja wymaganych poprawek i uaktualnień w tym zakresie;

### prowadzenie wszelkich działań proaktywnych mających na celu wydłużenie czasu bezawaryjnej pracy komponentów Platformy Systemu;

### utrzymanie oczekiwanej funkcjonalności Systemu (w szczególności personalizacja Systemu oraz integracja z systemami zewnętrznymi Zamawiającego). Wskazane oczekiwanie oznacza, iż w przypadku aktualizacji Systemu (nowa wersja, aktualizacja, poprawka) Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia spójności Systemu lub w przypadku, gdy nowa wersja lub aktualizacja Systemu wprowadza funkcjonalności realizowane do tej pory z wykorzystaniem innego oprogramowania Zamawiającego, przedstawienie do akceptacji Zamawiającego zmian w konfiguracji Systemu oraz sposobu realizacji funkcjonalności.

## Usługa będzie świadczona przez Wykonawcę dla całości Systemu, również dla funkcjonalności dodanych do Systemu w wyniku realizacji Zgłoszeń serwisowych;

## Świadczenie usług w ramach asysty technicznej MUSI odbywać się w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych przetwarzanych z wykorzystaniem Systemu;

## MUSI istnieć możliwość, aby pracownicy Zamawiającego mogli uczestniczyć w pracach Wykonawcy wykonywanych w ramach świadczenia usług asysty technicznej;

## w przypadku wykrycia przez Zamawiającego wady, Zamawiający dokona kwalifikacji zgłoszenia (Błąd Wysoki / Błąd Średni / Błąd Niski) według własnego uznania na podstawie zdefiniowanych kryteriów. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje na temat nieprawidłowego działania komponentu/ów Systemu istotne w ocenie Zamawiającego dla zdiagnozowania i usunięcia wykrytej wady;

## wszystkie zgłoszenia MUSZĄ być rozwiązywane i dokumentowane przez Wykonawcę w Systemie obsługi zgłoszeń Zamawiającego;

## w celu rejestracji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych:

### Zamawiający udostępni Wykonawcy portal obsługi zgłoszeń serwisowych Zamawiającego;

### Wykonawca zapewni następujące kanały komunikacji: telefon zgłoszeniowy lub bezpośredni telefon do dyżurnego Wykonawcy – kanał wykorzystywany w celu eskalacji zarejestrowanego zgłoszenia lub w sytuacjach, gdy podstawowy kanał jest niedostępny;

## zgłoszenia MUSZĄ być przyjmowane przez Wykonawcę w sposób ciągły, tj. w systemie 24/7/365;

## Zamawiający będzie przekazywać zgłoszenia do wykonawcy w Systemie obsługi zgłoszeń Zamawiającego. W przypadku niedostępności tego systemu zgłoszenia MUSZĄ być przyjmowane w dowolny z poniższych sposobów a następnie wprowadzone do Systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego:

### przez przesłanie Zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres: [\_\_\_],

### poprzez zgłoszenie telefoniczne pod numerem: [\_\_\_];

## w razie otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia lub w razie uzyskania przez Wykonawcę wiedzy o wystąpieniu Wady/Błędu z innego źródła niż zgłoszenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań zmierzających do usunięcia Wady/Błędu;

## jeżeli Zamawiający nie wie o istnieniu Wady, Wykonawca poinformuje niezwłocznie Zamawiającego o jej wystąpieniu;

## jeżeli Wada została wykryta przez Wykonawcę, Wykonawca nada jej odpowiednią wstępną kategorię (Błąd Wysoki / Błąd Średni / Błąd Niski). Po niezwłocznym powiadomieniu przez Wykonawcę, Zamawiający ma prawo zmienić kategorię Błędu;

## *Tabela Identyfikacja pilności zgłoszenia*

|  |  |
| --- | --- |
| **PILNOŚĆ ZGŁOSZENIA** | **KRYTERIUM OCENY** |
| **WYSOKA** | Całkowita niedostępność Usługi Biznesowej/Systemu. |
| **ŚREDNIA** | Ograniczenia wynikające z niedostępności istotnych funkcjonalności lub odczuwalnego pogorszenia parametrów Usługi Biznesowej/Systemu. |
| **NISKA** | Niewielkie ograniczenia, wynikające z niedostępności mało istotnych funkcjonalności lub nieznacznego pogorszenia parametrów Usługi Biznesowej/Systemu.. |

## Tabela Macierz określania priorytetu Zgłoszenia

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **WPŁYW**  **PILNOŚĆ** | **ORGANIZACJA (Spółka, Oddział, obszar funkcjonalny np. Ofertowanie)** | **WIELU UŻYTKOWNIKÓW (więcej niż 5 lub więcej niż 5% użytkowników)** | **UŻYTKOWNIK** |
| **WYSOKA** | **Wysoki**  **(1)** | **Wysoki**  **(1)** | **Średni**  **(2)** |
| **ŚREDNIA** | **Wysoki**  **(1)** | **Średni**  **(2)** | **Niski**  **(3)** |
| **NISKA** | **Średni**  **(2)** | **Niski**  **(3)** | **Niski**  **(3)** |

## ostatecznie o klasyfikacji kategorii błędu (Błąd Wysoki / Błąd Średni / Błąd Niski) decyduje Zamawiający;

## każde zgłoszenie MUSI być potwierdzane odpowiednim wpisem w aplikacji serwisowej Zamawiającego (dotyczy to również zgłoszeń składanych pocztą elektroniczną lub telefonicznie). Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Reakcji, Czas Obejścia, Czas Naprawy i Maksymalny dozwolony czas funkcjonowania Obejścia;

## Wykonawca zobowiązany jest (MUSI) do obsługi zgłoszeń zgodnie z zasadami jak poniżej:

### za datę przekazania zgłoszenia do Wykonawcy przyjmuje się datę przekazania zgłoszenia na III Linię Wsparcia w Systemie obsługi zgłoszeń Zamawiającego;

### w przypadku zgłoszenia telefonicznego zgłoszenie uważa się za dokonane z chwilą nawiązania połączenia z operatorem; w przypadku niepodjęcia rozmowy osoba zgłaszająca Błąd jest zobowiązana do ponowienia próby nawiązania połączenia; w razie ponownego niepodjęcia połączenia Błąd uznaje się za zgłoszony po upływie 15 minut od pierwszej próby połączenia, przy czym niezwłocznie po ponownej nieskutecznej próbie nawiązania połączenia Zamawiający dokona zgłoszenia Błędu za pomocą poczty elektronicznej na adres wskazany w punkcie 1.14 a;

### w przypadku Błędu Wysokiego Wykonawca po otrzymaniu Zgłoszenia zobowiązany jest do niezwłocznego przekazania operatorom II Linii Wsparcia danych i kontaktu do osoby odpowiedzialnej za jego obsługę;

### osobami upoważnionymi do zgłaszania Błędów są operatorzy I lub II Linii Wsparcia; wyznaczenie lub zmiana osoby upoważnionej do zgłaszania i przyjmowania zgłoszeń Błędów nie stanowi zmiany Umowy;

### Zgłoszenie Błędu MUSI zawierać co najmniej:

* + imię i nazwisko osoby zgłaszającej;
  + dzień i dokładną godzinę wystąpienia Błędu;
  + wskazanie, którego elementu Systemu Błąd dotyczy;
  + opis Błędu, w tym:
* funkcjonalność Systemu dotknięta Błędem,
* oczekiwane zachowanie Systemu, a zachowanie obecne,
* jakiekolwiek specyficzne okoliczności, w których Błąd występuje lub nie występuje;

## dla Błędów Wysokich i Średnich dopuszcza się zastosowanie Obejścia, przy czym jego wdrożenie MUSI być uzgodnione pomiędzy dyżurnym II Linii Wsparcia a przedstawicielem Wykonawcy;

## dopuszcza się istnienie utrudnień w korzystaniu z Systemu w trakcie działania Obejścia;

## rozwiązanie zastępcze (Obejście) nie stanowi podstawy do uznania Błędu za rozwiązany;

## po przeprowadzeniu naprawy lub zastosowaniu Obejścia, Wykonawca zgłosi ją do Odbioru poprzez odnotowanie tego w systemie zgłoszeniowym i przekazanie do II Linii Wsparcia, a Zamawiający przystąpi niezwłocznie do weryfikacji dokonanej Naprawy;

## po weryfikacji dokonania naprawy lub zastosowanego Obejścia Zamawiający niezwłocznie odnotuje skuteczność Naprawy w systemie zgłoszeniowym. W przypadku nieskutecznej Naprawy lub Obejścia Zamawiający odnotuje ten fakt w systemie zgłoszeniowym i przekaże zgłoszenie ponownie do Wykonawcy. Data i godzina przekazania zgłoszenia do II Linii Wsparcia, w przypadku skutecznej Naprawy lub Obejścia jest datą i godziną wykonania usługi Naprawy lub zastosowania Obejścia. W przypadku nieskutecznej Naprawy lub Obejścia, ponowne przekazanie zgłoszenia na III Linią Wsparcia wznawia bieg czasu zgłoszenia;

## Naprawa lub Obejście, co do której Wykonawca poinformował o jej wykonaniu, a która została odrzucona przez Zamawiającego ze względu na fakt, iż testy przeprowadzone przez Zamawiającego wykazują, że Wada nadal występuje, trwa do czasu jej skutecznego wykonania;

## Wykonawca przed przekazaniem do Zamawiającego aktualizacji Systemu lub poprawki Błędu zobowiązany jest do wcześniejszych testów wprowadzanych poprawek i aktualizacji w środowisku deweloperskim Zamawiającego, a także do przeprowadzenia testów regresji o zakresie co najmniej Kluczowych zadań biznesowych. Po przeprowadzeniu testów Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia Zamawiającemu raportu z testów, zawierającego co najmniej informacje o liczbie przeprowadzonych testów, przetestowanych scenariuszach, wynikach testów, wpływie poprawek i aktualizacji na oczekiwaną funkcjonalność Systemu. Wgranie poprawek i aktualizacji na środowisko produkcyjne jest realizowane przez Zamawiającego, po zaakceptowaniu informacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym. Wprowadzenie poprawek i aktualizacji odbywa się w oknie serwisowym przy wsparciu Wykonawcy;

## wraz z dokonaniem Naprawy Wykonawca zobowiązany jest (MUSI) opracować i przekazać Zamawiającemu odpowiednią dokumentację wykonanych prac i wprowadzonych zmian a także, jeśli strony nie uzgodnią inaczej, zaktualizować dokumentację Systemu.

## Wykonawca jest zobowiązany (MUSI) do udzielania na żądanie Zamawiającego informacji o statusie realizacji Zgłoszenia Serwisowego oraz o planowanym sposobie realizacji;

## jeżeli Wykonawca nie dokona naprawy Wady w terminie określonym niniejszym dokumentem, to Zamawiający MOŻE:

### zawiadamiając uprzednio Wykonawcę usunąć Wadę we własnym zakresie lub powierzyć jej usunięcie innym podmiotom trzecim na ryzyko i koszt Wykonawcy, co nie spowoduje utraty przysługujących Zamawiającemu uprawnień z tytułu Gwarancji/serwisu, – przy czym koszty poniesione przez Zamawiającego przy usunięciu Wady mogą być potrącone z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy z Zabezpieczenia, na co Wykonawca wyraża zgodę,

### obciążyć Wykonawcę karą umowną, zgodnie z zapisami Umowy;

## decyzja o wydłużeniu Czasu Naprawy, Czasu Obejścia, Maksymalnego dozwolonego czasu funkcjonowania Obejścia MUSI być uzgodniona pomiędzy Koordynatoramimi serwisu aplikacyjnego Zamawiającego i Wykonawcy;

## w momencie startu usługi asysty technicznej Wykonawca zapewni dostępność dedykowanego Koordynatora serwisu aplikacyjnego, którego obowiązkiem będzie świadczenie usług prewencyjnych i optymalizacyjnych oraz koordynacja wszystkich prac serwisowych świadczonych na rzecz Zamawiającego w ramach Umowy;

## każdy miesiąc świadczenia usługi Asysty technicznej będzie potwierdzany przez Wykonawcę odpowiednim raportem. Raport zostanie przygotowany przez Koordynatora serwisu aplikacyjnego Wykonawcy i wysyłany do Koordynatora serwisu aplikacyjnego Zamawiającego w ciągu 7 Dni Roboczych po zakończeniu danego miesiąca i będzie określał liczbę zgłoszeń wraz z opisem dotrzymania lub opóźnienia względem terminów wskazanych w niniejszym dokumencie. Koordynator serwisu aplikacyjnego Zamawiającego jest zobowiązany do potwierdzenia raportu lub zgłoszenia uwag – w przeciągu 5 Dni Roboczych od dnia otrzymania raportu. Uwagi muszą zostać zgłoszone pisemnie. Wykonwca odniesie się do uwag w przeciągu 3 Dni Roboczych. W przypadku uznania uwag Zamawiającego Wykonawca skoryguje raport. Raport jest podstawą do naliczenia ewentualnych kar umownych określonych w Umowie a także, po wygaśnięciu okresu Gwarancji, do wystawienia faktury za usługi serwisu przez Wykonawcę. Wzór raportu określa Zamawiający a jego zmiana nie podlega uzgodnieniom;

## w przypadku ujawnienia informacji o lukach w bezpieczeństwie przez któregokolwiek z Producentów dostarczonych komponentów Platformy Systemu, Wykonawca MUSI bezzwłocznie powiadomić o tym fakcie Zamawiającego oraz przedstawić plan modyfikacji/aktualizacji Systemu, a w przypadku akceptacji przez Zamawiającego wykonać modyfikacje/aktualizacje we wskazanym oknie serwisowym;

## w przypadku ujawnienia informacji o lukach w bezpieczeństwie przez systemy wewnętrzne Zamawiającego, Zamawiający MUSI bezzwłocznie powiadomić o tym fakcie Wykonawcę, w celu przedstawienia przez Wykonawcę planu modyfikacji/aktualizacji Systemu, a w przypadku akceptacji prac przez Zamawiającego wykonać modyfikacje/aktualizacje we wskazanym oknie serwisowym;

## w ramach asysty technicznej i bez dodatkowych opłat wymagane jest (MUSI) wprowadzanie na żądanie Zamawiającego lub po jego akceptacji modyfikacji dostosowujących komponenty Systemu do działania z wymaganym oprogramowaniem standardowym (tzw. firm trzecich jak np. systemy operacyjne, bazy danych, middleware) w wersjach wspieranych przez Producentów tego oprogramowania w zakresie wsparcia standardowego (np. jeżeli Windows 2016 przestanie być wspierany przez Microsoft w zakresie wsparcia standardowego i Zamawiający zwróci się z prośbą o Modyfikację, Wykonawca dostarczy taką Modyfikację i wspólnie z Zamawiającym przeprowadzi aktualizację systemu). Modyfikacja i instalacja MUSI być sfinalizowana przed osiągnięciem przez oprogramowanie standardowe daty końca wsparcia standardowego;

## Wykonawca zapewni elektroniczny dostęp do informacji na temat Systemu oraz biuletynów technicznych, poprawek, aktualizacji, nowych wersji Oprogramowania;

## Koordynator serwisu aplikacyjnego Wykonawcy:

### opracowuje i uzgadnia z Zamawiającym plan obsługi asysty technicznej (raz w roku),

### opracowuje i uzgadnia z Zamawiającym plan aktualizacji Systemu,

### informuje o najlepszych praktykach i zasadach postępowania w zakresie eksploatacji Systemu,

### stanowi punkt eskalacyjny dla Koordynatora serwisu aplikacyjnego Zamawiającego,

### nadzoruje prawidłową realizację usług asysty technicznej ze strony Wykonawcy.

## Zamawiający posiada prawo do wprowadzania zmian w Systemie bez utraty Gwarancji na Wdrożenie.

## Co do zasady Wykonawca MUSI korzystać ze środowiska developerskiego Zamawiającego (rozumianego zarówno jako środowisko developerskie Systemu, jak również repozytorium kodów). Odświeżenie danych na środowisku developerskim MUSI być uzgodnione pomiędzy Koordynatorami serwisu aplikacyjnego Stron a w przypadku odświeżenia danymi ze środowiska produkcyjnego WYMAGA anonimizacji danych w zakresie przewidzianym w Umowie;

## dostęp do środowiska pracy Zamawiającego odbywa się zgodnie z wewnętrznymi regulacjami Zamawiającego;

## Wykonawca dostarczy wsparcie Producenta (subskrypcje w szczególności wsparcie dla dostarczonych licencji) w wariancie nie gorszym niż standard 5x12 (po 12 godz. przez pięć dni w tygodniu) na zakupione składniki Systemu (licencje, System);

## Producent MUSI świadczyć wsparcie, w ramach, którego będą udostępnione, co najmniej dwa z niżej wymienionych kanałów:

### dedykowana strona WWW,

### telefon,

### poczta e-mail,

### komunikacja typu live chat,

### konsultacje w siedzibie Zamawiającego

## wsparcie Producenta MUSI obejmować co najmniej:

### możliwość aktualizacji Oprogramowania Producenta do najnowszych stabilnych wersji oraz dostęp do bazy wiedzy Producenta, a w szczególności do dokumentacji użytkowej (zależnej od zmian zaktualizowanego interfejsu),

### możliwość pobierania najnowszych łatek (patchy) i najnowszych wersji Oprogramowania,

### możliwość zgłaszania błędnego działania Oprogramowania oraz pytań w zakresie administracji i eksploatacji wspieranego Oprogramowania,

### zgłaszanie wniosków o zmianę w utrzymywanym Oprogramowaniu,

### zdalne wsparcie techniczne z inżynierem systemowym.

## językiem udzielanego wsparcia Producenta MUSI być język polski a w uzasadnionych przypadkach język angielski;

## zakres wsparcia producenta MUSI być opisany w dokumencie i będzie stanowił załącznik do Umowy;

## parametry SLA określone są w rozdziale Parametry SLA.

# Parametry SLA

## Kalendarz świadczenia usługi:

**Kalendarz Dostępności Systemu:** System jest dostępny dla użytkowników w trybie 24/7

Wsparcie Systemu w godzinach zdefiniowanych w punkcie 3.2

**Okno Serwisowe,** do wykonania prac eksploatacyjnych, MOŻE być wykorzystane codziennie w godzinach **20.00-6.00** oraz w dowolnych godzinach w dni wolne od pracy u Zamawiającego po uzyskaniu zgody Zamawiającego. Informacja o planowanych pracach musi zostać przekazana z wyprzedzeniem co najmniej 4 Dni Roboczych.

## Kalendarz Wsparcia Systemu:

Obsługa Błędów Wysokich: Dni Robocze Wsparcia 07.00 – 17.00

Obsługa pozostałych błędów: Dni Robocze Wsparcia 07.00 – 17.00

Realizacja Wniosków o Usługę: Dni Robocze Wsparcia 07.00 – 17.00

## Poziom Dostępności Systemu:

System będzie dostępny przez co najmniej 98,89**%** czasu w miesięcznym okresie raportowania.

Wskaźniki dotrzymania terminów rozwiązań dla danego priorytetu zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| PIORYTET | Px |
| Wysoki | 99% |
| Średni | 97% |
| Niski | 96% |
| Wnioski o Usługę | 96% |

## Czasy SLA

Maksymalne czasy reakcji i rozwiązań dla poszczególnych zgłoszeń.

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Czas Rozwiązania/\* [godz. robocze]** |
| Błąd Wysoki | 8 |
| Błąd Średni | 24 |
| Błąd Niski | 30 |
|  | Zgodnie ze zgłoszeniem, którego dotyczy reklamacja. Kontynuowany czas zgłoszenia, którego dotyczy reklamacja. |
| Wnioski o Usługę | 30 |

Wszystkie wyżej wymienione czasy liczone są w godzinach świadczenia wsparcia, zgodnie z kalendarzem i zakresem wsparcia Systemu.

Wnioski o Usługę:

1. Konsultacje i doradztwo w zakresie administracji i eksploatacji Systemu;
2. Wsparcie w organizacji procesów przetwarzania danych przez System;
3. Wsparcie w konfigurowaniu i parametryzowaniu definiowalnych mechanizmów Systemu;

## Niezawodność usługi:

Liczba zgłoszeń o priorytecie wysokim ≤ 1/ miesiąc

## Zapewnienie ciągłości usługi:

Przywrócenie usługi po wystąpieniu Zgłoszenia o priorytecie wysoki następuje w czasie: RTO < 8 godz.

Maksymalny poziom akceptowalnej utraty danych: RPO < 2 godz.

## Minimalny poziom odtworzenia zakresu funkcjonalnego Usługi:

Minimalny poziom odtworzenia WYMAGA przywrócenia funkcjonalności wspierających Kluczowe zadania biznesowe.

## Warunki dotrzymania SLA:

Umowa nie zostanie dotrzymana, jeżeli:

* + - * PDS dla Systemu nie zostanie dotrzymany
      * WTR nie zostanie dotrzymany

# WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI AUTORYZACJI KONFIGURACJI SYSTEMU

## DEFINICJA AUTORYZACJI

Autoryzacja, w rozumieniu niniejszej Umowy, oznacza formalne zatwierdzenie konfiguracji systemu przez Wykonawcę, potwierdzające jej zgodność z wymaganiami technicznymi i funkcjonalnymi oraz kwalifikujące ją do objęcia gwarancją i usługami asysty technicznej.

Autoryzacja następuje na podstawie przeprowadzonej ewaluacji, zakończonej dokumentem oceny, który:

* potwierdza poprawność konfiguracji lub wskazuje obszary wymagające korekty,
* uwzględnia wpływ ewentualnych modyfikacji dokonanych przez Zamawiającego,

zawiera informację o zakresie objętym gwarancją oraz usługami asysty technicznej.

W przypadku modyfikacji konfiguracji przez Zamawiającego, autoryzacja może zostać udzielona wyłącznie po przeprowadzeniu audytu przez Wykonawcę, akceptacji zmian oraz aktualizacji dokumentacji systemowej. Tylko konfiguracja posiadająca aktualną autoryzację podlega gwarancji oraz obsłudze zgłoszeń w ramach usług świadczonych przez Wykonawcę.

Zamawiający ma prawo powierzyć świadczenie usług serwisowych oraz rozwojowych dotyczących Systemu również innym podmiotom będącym autoryzowanymi partnerami Producenta Oprogramowania. Wykonawca zobowiązuje się do współdziałania z tymi podmiotami w zakresie niezbędnym dla zapewnienia ciągłości i prawidłowego funkcjonowania Systemu, w tym do udostępnienia wymaganych informacji technicznych oraz dokumentacyjnych. Powierzenie usług innym podmiotom nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku współdziałania i zachowania należytej staranności.

## ZASADY EWALUACJI KONFIGURACJI

### Celem ewaluacji jest weryfikacja poprawności technicznej i funkcjonalnej wdrożonej konfiguracji systemu.

### Efektem ewaluacji jest dokument oceny, który potwierdza zgodność konfiguracji z wymaganiami lub wskazuje obszary wymagające korekty.

### Wykonawca przeprowadza ewaluację pod warunkiem otrzymania dokumentacji zawierającej wymagania funkcjonalne oraz analizę przedwdrożeniową.

### Analiza przedwdrożeniowa powinna zawierać:

* 1. Graficzne przedstawienie konfiguracji w notacji systemowej, uwzględniające:
     1. Role i użytkowników
     2. Zdarzenia inicjujące działania oraz ich rezultaty
     3. Przepływy danych
  2. Listę grup użytkowników z przypisanymi uprawnieniami
  3. Opis funkcjonalności na poziomie poszczególnych komponentów
  4. Specyficzne wymagania administracyjne wykraczające poza standardowe funkcje systemu
  5. Spis atrybutów formularzy wraz ze źródłem danych i logiką biznesową (np. walidacja, obliczenia)

### W przypadku braku analizy przedwdrożeniowej, Wykonawca odpowiada wyłącznie za poprawność techniczną konfiguracji.

### Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za działanie funkcji zależnych od danych zewnętrznych (np. integracje z Active Directory), ale zobowiązany jest do ich wskazania w dokumencie oceny.

## ZASADY WYCENY EWALUACJI

### W ramach ustalonej odpłatności Wykonawca gwarantuje poprawne działanie konfiguracji przez cały okres obowiązywania umowy.

### Każda oceniona konfiguracja zostaje objęta:

* 1. Asystą techniczną
  2. Gwarancją

## WYCENA EWALUACJI KONFIGURACJI

### Proces wyceny dzieli się na dwa etapy:

* 1. Etap 1: Jednorazowa ewaluacja zgodna z zasadami opisanymi powyżej
  2. Etap 2: Dodatkowa ewaluacja w przypadku wykrycia błędów w Etapie 1

## ZASADY MODYFIKACJI KONFIGURACJI PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO

### Na etapie zawarcia niniejszej Umowy Zamawiający nie określa ostatecznego rozwiązania technologicznego, które zostanie wdrożone. Niemniej jednak, w przypadku dopuszczenia przez Zamawiającego jakichkolwiek prac rozwojowych, konfiguracyjnych lub parametryzacyjnych, które wpływają na komponenty lub całość rozwiązania wytworzonego przez Wykonawcę, obowiązują następujące zasady:

### Po dokonaniu modyfikacji przez Zamawiającego, Wykonawca przeprowadza audyt wykonanej pracy w celu:

* 1. oceny zgodności zmiany z architekturą systemu,
  2. weryfikacji wpływu na integralność i bezpieczeństwo rozwiązania,
  3. identyfikacji ewentualnych ryzyk lub błędów.

### W wyniku audytu Wykonawca może:

1. zaakceptować zmianę bez zastrzeżeń,
2. wskazać konieczne korekty, które muszą zostać wykonane przez Zamawiającego,
3. odmówić akceptacji zmiany, jeśli narusza ona integralność systemu lub warunki gwarancji.

### Po akceptacji zmiany przez Wykonawcę następuje:

1. aktualizacja dokumentacji systemowej,
2. oficjalne włączenie zmodyfikowanego komponentu do zakresu gwarancji i usług asysty technicznej świadczonych przez Wykonawcę.

Wszelkie zmiany dokonane przez Zamawiającego bez przeprowadzenia powyższego procesu audytu i akceptacji skutkują utratą gwarancji na zmodyfikowaną część systemu oraz wyłączeniem jej z zakresu usługi asysty technicznej.

## Szczegółowe zasady klasyfikacji zmian, sposób ich zgłaszania oraz harmonogram audytów zostaną określone po wyborze konkretnego rozwiązania technologicznego i wdrożeniowego.