

### **Zakres usług w ramach Asysty Technicznej i Utrzymania**

1. Wykonawca na rzecz Zamawiającego w ramach SLA będzie świadczył następujące usługi Asysty Technicznej polegające na wsparciu Zamawiającego oraz serwisie, na opisanych poniżej zasadach, zdefiniowane w Umowie:
  - 1) Aktualizacje,
  - 2) Modyfikacje,
  - 3) Konsultacje,
  - 4) Usuwanie Błędów,oraz usługi Utrzymania.
2. Wykonawca jest zobowiązany świadczyć usługi serwisu, w tym przyjmować zgłoszenia od Zamawiającego w modelu 7/24 (tj. 7 dni przez całą dobę).
3. Usługi Asysty Technicznej i Utrzymania obejmują System Informatyczny i wszystkie dostarczone Aplikacje, w tym również witryny internetowe oraz zmiany w nich wprowadzone w wyniku Modyfikacji i Aktualizacji.

#### **§ 1. Realizacja usługi Asysty Technicznej i jej zakres**

1. Usługa Asysty Technicznej, obejmuje zapewnienie gotowości Aplikacji do poprawnej realizacji jej zadań.
2. Po otrzymaniu zawiadomienia od Zamawiającego lub wyznaczonej przez niego osoby o wystąpieniu Błędu Wykonawca przystąpi do naprawy i usunie Błąd zgodnie z opisanymi poniżej procedurami i w określonych terminach.
3. W przypadku, gdy Zamawiający lub wyznaczona przez niego osoba przekaże Wykonawcy zgłoszenie, w którym zawyżona została kategoria Błędu, Wykonawca ma prawo – po zawiadomieniu i uzgodnieniu z Zamawiającym - do obniżenia kategorii zgłoszenia. W przypadku braku zgody Zamawiającego na obniżenie kategorii Błędu, jako ostateczną przyjmuje się kategorię zgłoszoną przez Zamawiającego.
4. Wykonawca ma prawo w miarę występowania potrzeb aktualizować komponenty Aplikacji poprzez instalację poprawek lub nowych wersji Aplikacji. Instalacja poprawek lub nowych wersji Aplikacji może mieć na celu usunięcie Błędu w jej działaniu lub uniknięcie wystąpienia Błędu w przyszłości. Aktualizacje, o których mowa wyżej, będą wprowadzane w sposób minimalizujący utrudnienia w korzystaniu z Aplikacji przez Zamawiającego.
5. Wykonawca będzie niezwłocznie informował Zamawiającego o dostępności nowych wersji Aplikacji wraz z podaniem zmian funkcjonalnych.
6. Zakres usług Asysty Technicznej Aplikacji obejmuje:
  - a) Zapewnienie Zamawiającemu dostępu do nowych wersji Aplikacji,
  - b) Zapewnienie Zamawiającemu dostępu do poprawek,
  - c) Zapewnienie Zamawiającemu dostępu do nowych wersji Dokumentacji z obowiązkiem dostarczenia kompletu Dokumentacji w postaci elektronicznej w przypadku każdej zmiany wersji Aplikacji, o ile taka zmiana wymaga aktualizacji Dokumentacji.
7. Zakres usług w ramach Asysty Technicznej Aplikacji będzie świadczony i obsługiwany zgodnie z poniższą tabelą, a opóźnienia będą podlegały karom określonym w tabeli:

	<b>Czas realizacji</b>	<b>Opóźnienie</b>	<b>Wysokość kary</b>
Błąd Krytyczny	1 Dzień Roboczy na usunięcie	Każdy kolejny Dzień Roboczy	kwota 400,00 zł
Błąd Zwykły	5 Dni Roboczych na usunięcie	Każdy kolejny Dzień Roboczy	kwota 200,00 zł
Modyfikacja – określenie pracochłonności	5 Dni Roboczych	Każdy kolejny Dzień Roboczy	kwota 200,00 zł
Modyfikacja	Ustalony przez strony terminu realizacji Modyfikacji, nie dłuższy niż 20 Dni Roboczych	Każdy kolejny Dzień Roboczy	Kwota 200,00 zł
Aktualizacja	przed wejściem w życie	Każdy kolejny Dzień Roboczy	kwota 200,00 zł

8. W uzasadnionych przypadkach może mieć miejsce indywidualne ustalenie terminów usunięcia Błędów lub dostarczenie Aktualizacji lub przedstawienie rozwiązania Modyfikacji za zgodą Zamawiającego.

## **§ 2. Zgłaszanie Błędów oraz sposób ich obsługi**

- Zgłoszenie o wystąpieniu Błędu jest dokonywane przez Zamawiającego lub wyznaczoną przez niego osobę poprzez Menadżer Zgłoszeń lub poprzez e-mail.
- Wraz ze zgłoszeniem Zamawiający przesyła pełny opis sytuacji, w jakiej wystąpił Błąd. Opis powinien zawierać, co najmniej:
  - datę i czas wystąpienia Błędu,
  - miejsce w Aplikacji gdzie wystąpił Błąd,
  - pojawiające się komunikaty,
  - opis jak można wywołać dany Błąd, o ile jest to możliwe,
  - informację, czy Błąd występuje losowo, czy jest powtarzalny,
  - określenie, czy Błąd dotyczy jednego użytkownika czy wielu.
- Zgłoszenia nie zawierające kompletnego opisu Błędu oraz sytuacji, w jakiej Błąd wystąpił dają prawo Wykonawcy do wystąpienia o uszczegółowienie zgłoszenia. Czas od momentu zażądania uszczegółowienia zgłoszenia do momentu jego dokonania nie jest uwzględniany w czasie usunięcia Błędu.
- Przez Błąd nie jest rozumiany układ i wygląd danych na wydrukach, raportach i zestawieniach, wygląd szaty graficznej, kolorystyki oraz elementów graficznych oraz sposób działania zastosowanych mechanizmów obsługi Aplikacji – o ile elementy te nie uległy zmianie w trakcie trwania umowy bez porozumienia z Zamawiającym. Do Błędów nie jest również zaliczany błąd w komunikacji z systemami zewnętrznymi, wynikający ze zmiany wersji systemów zewnętrznych i ich błędów.
- Czas realizacji dla zgłoszeń przyjmowanych przy pomocy Menadżera Zgłoszeń jest liczony od momentu dokonania wpisu do Menadżera Zgłoszeń zgodnie z definicją Dnia Roboczego. Czas realizacji dla zgłoszenia w formie e-mail jest liczony od momentu wpłynięcia zgłoszenia zgodnie z definicją Dnia Roboczego.
- W oparciu o przekazane informacje Wykonawca przeprowadzi analizę zgłoszenia oraz podejmie odpowiednie działania mające na celu usunięcie Błędu.
- Usunięcie Błędu następuje poprzez:

- a) wskazanie sposobu zmiany w konfiguracji Aplikacji,
  - b) wskazanie sposobu zmiany w konfiguracji sprzętu klienta,
  - c) wykonanie poprawki,
  - d) wykonanie tymczasowego obejścia,
  - e) wykonanie instalacji nowej wersji Aplikacji.
8. Usunięcie Błędu nastąpi w terminie zgodnym z klasyfikacją Błędów. Do czasu usunięcia Błędu nie jest wliczany czas wykonania czynności przez Zamawiającego.
  9. Usunięcie Błędu zostanie zgłoszone przez Wykonawcę Zamawiającemu w formie udokumentowanej.
  10. Zamawiający w ciągu trzech Dni Roboczych w formie udokumentowanej potwierdzi wykonanie przez Wykonawcę usunięcia Błędu. Niezgłoszenie uwag w tym terminie traktowane jest jak potwierdzenie usunięcia Błędu.
  11. Wykaz osób ze strony Zamawiającego uprawnionych do dokonywania zgłoszeń Błędów określono w Załączniku nr 4 do Umowy.

### **§ 3. Wyłączenia dotyczące obsługi Błędów**

1. W ramach Asysty Technicznej Wykonawca nie jest zobowiązany do usuwania Błędów powstałych:
  - a) z winy Zamawiającego na skutek niewłaściwego korzystania lub niezgodnej z dostarczoną Dokumentacją konfiguracji Aplikacji przez Zamawiającego lub działającej za jego wiedzą lub zgodą osoby trzeciej,
  - b) na skutek modyfikacji zawartości Bazy Danych przez Zamawiającego w sposób inny niż przez Aplikację lub dostarczone przez Wykonawcę Oprogramowanie Bazowe,
  - c) w wyniku dokonania zmian w Aplikacji przez Zamawiającego.

### **§ 4. Realizacja Modyfikacji**

1. Modyfikacja obejmuje zmiany lub rozszerzenia w Aplikacjach lub też dostarczenie nowych modułów i systemów.
2. Dla wprowadzonych w oparciu o Modyfikację zmian do Aplikacji, o ile w przedstawionej na żądanie propozycji nie zostanie określone inaczej, Wykonawca udziela Zamawiającemu prawa do korzystania na warunkach takich samych jak dla Aplikacji i obejmuje je Asystą Techniczną i Utrzymaniem określonymi w Umowie.
3. Zamawiającemu przysługuje możliwość zlecenia Modyfikacji o pracochłonności obejmującej Pulę Roboczogodzin określoną w Umowie.
4. Pracochłonność modyfikacji określona w godzinach musi zostać przedstawiona przez Wykonawcę, Zamawiającemu wraz z opisem zmian niezbędnych do wykonania w ramach Modyfikacji.

### **§ 5. Procedura zarządzania Modyfikacjami**

1. W przypadku wystąpienia konieczności wprowadzenia zmian lub rozszerzeń w Aplikacjach, Zamawiający występuje do Wykonawcy z wnioskiem o Modyfikację w Menadżerze Zgłoszeń lub poprzez e-mail.

Wniosek o Modyfikację zawiera, co najmniej:

  - a) datę i czas zgłoszenia,
  - b) opis modyfikacji,
  - c) uzasadnienie modyfikacji.
2. Wraz z wnioskiem o Modyfikację Zamawiający dostarcza w formie udokumentowanej pełny opis oczekiwanych funkcjonalności lub oczekiwanych efektów działania zmian lub rozszerzeń w Aplikacji.
3. Wykonawca jest zobowiązany w ciągu 5 Dni Roboczych – lub w innym ustalonym przez Strony terminie - do przedstawienia zakresu zmian lub rozszerzeń w Aplikacji, harmonogramu ich realizacji oraz określenia pracochłonności zmian lub rozszerzeń zgodnie z harmonogramem realizacji Modyfikacji. Termin realizacji Modyfikacji nie może być dłuższy niż 20 Dni Roboczych.

4. Przedstawiony zakres zmian lub rozszerzeń w Aplikacji, pracochłonność zmian lub rozszerzeń oraz harmonogram realizacji Modyfikacji może zostać przez Zamawiającego przyjęty, odrzucony lub skierowany – po wprowadzeniu zmian w ramach przedstawionych wymagań – do ponownej oceny przez Wykonawcę.
5. Przyjęcie przez Zamawiającego oceny pracochłonności musi zostać potwierdzone przez jedną z osób ze strony Zamawiającego określonych w Załączniku nr 4 do Umowy.
6. Przyjęcie przez Zamawiającego oceny pracochłonności zmniejsza ustaloną Pulę Roboczogodzin.
7. W przypadku przyjęcia przez Zamawiającego oceny pracochłonności, Wykonawca zobowiązany jest do rozpoczęcia i zakończenia prac w terminach uzgodnionych z Zamawiającym, nie dłuższym jednak niż 20 Dni Roboczych.
8. Dostarczenie Modyfikacji odbywa się w sposób w najmniejszym stopniu zakłócający działanie Aplikacji. Dostarczenie Modyfikacji może również obejmować dostarczenie nowej wersji Aplikacji.

#### **§ 6. Realizacja Aktualizacji**

1. Aktualizacja obejmuje wykonanie przez Wykonawcę zmian Systemu Informatycznego wynikających ze zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz aktów prawa miejscowego, prawnych uregulowań dotyczących Zamawiającego w uzgodnionym przez Strony zakresie funkcjonalnym, udostępniona lub przekazana przez Wykonawcę Zamawiającemu w ramach wynagrodzenia objętego Umową.
2. Dla wprowadzonych w oparciu o Aktualizację zmian do Aplikacji, o ile w przedstawionej na żądanie propozycji nie zostanie określone inaczej, Wykonawca udziela Zamawiającemu prawa do korzystania na warunkach takich samych, jak dla Aplikacji oraz obejmuje je Asystą Techniczną określoną w Umowie.

#### **§ 7. Procedura zarządzania Aktualizacjami**

1. W przypadku wystąpienia konieczności wprowadzenia zmian w Aplikacji, Zamawiający występuje do Wykonawcy z wnioskiem o Aktualizację w Menadżerze Zgłoszeń lub poprzez e-mail.
2. Wniosek o Aktualizację zawiera, co najmniej:
  - a) datę i czas zgłoszenia,
  - b) opis aktualizacji,
  - c) uzasadnienie aktualizacji,
  - d) podstawę żądania aktualizacji wraz z załączeniem stosownego przepisu lub aktu wiążącego Zamawiającego.
3. Wraz z wnioskiem o Aktualizację Zamawiający dostarcza w formie udokumentowanej pełny opis oczekiwanych funkcjonalności lub oczekiwanych efektów działania zmian Aplikacji.
4. Wykonawca jest zobowiązany w ciągu 5 Dni Roboczych – lub w innym ustalonym przez Strony terminie - do przedstawienia zakresu zmian w Aplikacji oraz harmonogramu realizacji Aktualizacji, przy czym nieprzekraczalnym jest termin wejścia w życie przepisu lub aktu wiążącego Zamawiającego i będącego podstawą żądania Aktualizacji Aplikacji.
5. Wniosek o Aktualizację musi być zgłoszony Zamawiającemu minimum 20 dni przed wejściem w życie stosownego przepisu lub aktu wiążącego Zamawiającego.
6. Przedstawiony zakres zmian w Aplikacji oraz harmonogram realizacji Aktualizacji może zostać przez Zamawiającego przyjęty, odrzucony lub skierowany do poprawy.
7. Przyjęcie przez Zamawiającego harmonogramu i zakresu zmian musi zostać potwierdzone przez jedną z osób ze strony Zamawiającego określonych w Załączniku nr 4 do Umowy.
8. W przypadku przyjęcia przez Zamawiającego zakresu zmian, Wykonawca zobowiązany jest do rozpoczęcia i zakończenia prac w terminach uzgodnionych z Zamawiającym.
9. Dostarczenie Aktualizacji odbywa się w sposób w najmniejszym stopniu zakłócający działanie Aplikacji. Dostarczenie Aktualizacji może również obejmować dostarczenie nowej wersji Aplikacji.

## **§ 8. Realizacja Konsultacji**

1. Konsultacje polegają na udzielaniu porad, doradztwie i przekazywaniu innych informacji przez Wykonawcę uprawnionym pracownikom Zamawiającego obsługującym Aplikację.
2. Usługi Konsultacji świadczone są telefonicznie, poprzez wideokonferencje, e-mailem lub z wykorzystaniem Menadżera Zgłoszeń osobom określonym w Załączniku nr 4 do Umowy.

## **§ 9. Realizacja Utrzymania**

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług Utrzymania Systemu Informatycznego w modelu SaaS.
2. System Informatyczny będzie utrzymywana w infrastrukturze Wykonawcy i będzie dostępny dla odwiedzających stanowiących Użytkowników 24h na dobę przez cały okres objęty Umową i Asystą Techniczną.
3. W ramach bieżących i wdrożenia nowych funkcjonalności będących Modyfikacjami i Aktualizacjami, Wykonawca zapewni utrzymanie w postaci usługi typu SaaS (Software as a Service) i publiczne udostępnianie Systemu Informatycznego przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, podmiotów z którymi współpracuje Zamawiający oraz mieszkańców Zamawiającego wraz z zapewnieniem pełnej infrastruktury technicznej i Oprogramowania Bazowego.
4. Wszystkie dane przechowywane są w infrastrukturze Wykonawcy.
5. Wykonawca odpowiada za codzienne wykonywanie i testowanie kopii zapasowej.
6. Wykonawca zapewnia wykonywanie kopii zapasowej Systemu w innym środowisku niż wersja produkcyjna Systemu.
7. Wykonawca odpowiada za bezpieczeństwo całego Systemu w tym instalowanie aktualizacji systemu operacyjnego, środowiska uruchomieniowego i bazy danych oraz wszystkich wykorzystywanych komponentów.
8. Wykonawca odpowiada za prawidłowe i wydajne działanie Systemu Informatycznego.
9. System musi zapewniać, aby średni czas odpowiedzi przy transakcjach bez zapisu informacji do bazy danych nie mógł przekraczać 5 sekund, a czas maksymalny 7 sekund, a przy transakcjach z zapisem, aby średni czas odpowiedzi nie mógł przekraczać 8 sekund, a czas maksymalny 15 sekund. Zamawiający rozumie przez średni czas odpowiedzi, czas upływający (w normalnych warunkach) od momentu wykonania przez Użytkownika na końcówce Systemu akcji wywołującej działanie Systemu (naciśnięcie odpowiedniego do sytuacji klawisza lub kontrolki w oknie aplikacji, itp.) do momentu uzyskania oczekiwanych wyników tej akcji na końcówce Użytkownika, pomniejszony o czas transportu komunikatów w pozostałych elementach środowiska teleinformatycznego. Zamawiający rozumie przez maksymalny czas odpowiedzi, czas upływający (w okresie szczytowego obciążenia) od momentu wykonania przez Użytkownika na końcówce systemu akcji wywołującej działanie systemu (naciśnięcie odpowiedniego do sytuacji klawisza lub kontrolki w oknie aplikacji, itp.) do momentu uzyskania oczekiwanych wyników tej akcji na końcówce Użytkownika, pomniejszony o czas transportu komunikatów w pozostałych elementach środowiska teleinformatycznego. Zamawiający przyjmuje, iż wyjątkiem dla rozliczeń czasu odpowiedzi Systemu są czasy na przygotowanie raportów, importów oraz eksportów, dla których z uwagi na zakres danych oraz stopień ich złożoności czas ten może być wyższy. Zamawiający przyjmuje, iż normalne warunki to warunki panujące poza okresami szczytowego obciążenia - przyjmuje się, że normalne warunki występują w 90 % czasu.
10. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania systemu w infrastrukturze znajdującej się na terenie EOG.