

**Szczegółowe warunki świadczenia usługi Asysty Technicznej Systemu Informatycznego.**

**1 Wymagania ogólne**

1. Usługa obejmie w szczególności:
  - a. dostosowywanie systemu do zmian przepisów prawa,
  - b. usuwanie błędów w oprogramowaniu,
  - c. usuwanie błędów i braków w dostarczonej dokumentacji,
  - d. aktualizację dokumentacji zgodnie z wprowadzanymi modyfikacjami Systemu,
  - e. aktualizację Oprogramowania Standardowego,
  - f. świadczenie wsparcia administratorom Systemu,
  - g. przyjmowanie i obsługę zgłoszeń uprawnionych użytkowników systemu,
  - h. zmiany niezbędne do utrzymania wydajności i bezpieczeństwa systemu o ile są dotyczą one zmian w konfiguracji Systemu Informatycznego.
2. Wykonawca obowiązany będzie w szczególności:
  - a. reagować na zgłoszenia w czasie zgodnym z wymaganiami podanymi poniżej,
  - b. diagnozować, czy zgłoszenia są gwarancyjne czy niegwarancyjne,
  - c. obsługiwać zgłoszenia, dokonując napraw i aktualizacji zgodnie z zapisami umowy,
  - d. aktualizować Oprogramowanie Standardowe w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne dla utrzymywania funkcjonalności, integralności, wydajności, pojemności, bezpieczeństwa i ergonomii systemu,
  - e. weryfikować i zapewniać prawidłowe działanie systemu po dokonanych przez siebie naprawach i modyfikacjach.

**2 Wymagania szczegółowe dot. gwarancji oprogramowania**

1. Klasyfikowanie, diagnozowanie oraz rozwiązywanie błędów zgłaszanych przez użytkowników Systemu:
  - a. Fakt wystąpienia błędu oraz jego ewentualną charakterystykę, ocenia się zawsze w odniesieniu do ostatniej wersji opisu funkcjonalnego Systemu, uzgodnionej pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.
  - b. Przez rozwiązanie błędu lub ostateczne rozwiązanie błędu, rozumie się wdrożenie działań, dzięki którym dany błąd przestaje występować podczas zgodnego z przeznaczeniem korzystania z funkcji Systemu.
  - c. Przez obejście błędu rozumie się przekazanie do wiadomości Zamawiającego szczegółowego opisu działań, dzięki którym procedury użycia Systemu, będące normalnie pod wpływem danego błędu, mogą zostać przeprowadzone w sposób wykluczający powstanie i / lub wpływ tego błędu.

- d. Błędy dotyczące pozostałych systemów muszą być klasyfikowane według stopnia ich wpływu na dostępność funkcji Systemu, jako:
    - i. Błędy krytyczne, tzn. takie błędy, w wyniku których co najmniej jedna komórka organizacyjna Zamawiającego w ogóle nie może realizować swojej funkcji statutowej przy pomocy Systemu, lub żadna z funkcji statutowych urzędu nie może być w pełni zrealizowana przy pomocy Systemu na skutek ujawnienia się wady tego Systemu.
    - ii. Błędy poważne, tzn. takie błędy, w wyniku których co najmniej jedna komórka organizacyjna Zamawiającego napotyka w Systemie na ograniczenia ilościowe lub funkcjonalne uniemożliwiające realizację pełnego zakresu jej funkcji statutowej przewidzianego do realizacji przy pomocy Systemu na skutek ujawnienia się wady tego Systemu.
    - iii. Pozostałe błędy, tzn. takie błędy, w wyniku których przeprowadzenie określonych operacji w Systemie jest niemożliwe, lub daje niepoprawny rezultat na skutek ujawnienia się wady tego Systemu.
  - e. Maksymalne wartości parametrów czasowych opisujących reakcję serwisową Wykonawcy w przypadku wystąpienia poszczególnych kategorii błędów Systemu mogą wynosić co najwyżej (przez godziny rozumie się poniżej godziny zegarowe niezależnie od tego, czy są to godziny lub dni robocze, czy nie):
    - i. Dla błędów krytycznych – reakcja w ciągu 1 godziny, przywrócenie funkcjonowania systemu (rozwiązanie lub obejście błędu) w ciągu ..... /zgodnie ze złożoną ofertą/ godzin od przyjęcia zgłoszenia błędu, ostateczne rozwiązanie problemu w ciągu 4 dni od zgłoszenia błędu.
    - ii. Dla błędów poważnych – reakcja w ciągu 2 godzin, przywrócenie pełnej funkcjonalności systemu (rozwiązanie lub obejście błędu) w ciągu ..... /zgodnie ze złożoną ofertą/ godzin od przyjęcia zgłoszenia błędu, ostateczne rozwiązanie problemu w ciągu 10 dni od zgłoszenia błędu.
    - iii. Dla pozostałych błędów – reakcja w ciągu 48 godzin od przyjęcia zgłoszenia błędu, rozwiązanie ostateczne w najbliższej nowej wersji oprogramowania Systemu, nie później niż w ciągu 30 dni od zgłoszenia błędu.
  - f. Przez reakcję rozumie się kontakt ze strony przedstawiciela wykonawcy, potwierdzenie zgłoszenia oraz rozpoczęcie działań diagnostycznych.
  - g. Ostateczne rozwiązanie błędu wymagającego poprawy kodu oprogramowania Systemu musi obejmować wytworzenie oraz przekazanie do dyspozycji Zamawiającego stosownej aktualizacji oprogramowania Systemu.
    - i. Każda aktualizacja oprogramowania może zawierać poprawki kodu oprogramowania dotyczące jednego lub więcej zgłoszonych błędów.
    - ii. Wszystkie znajdujące się w aktualizacji oprogramowania poprawki kodu oprogramowania muszą być udokumentowane w sposób umożliwiający przynajmniej ustalenie istoty błędu usuwanego przez daną poprawkę.
2. Dostawa nowych wersji oprogramowania Systemu.

- a. Wykonawca może przekazać Zamawiającemu nową wersję oprogramowania Systemu dopiero po wszechstronnej weryfikacji poprawności jej działania w środowisku testowym, odzwierciedlającym typowe środowisko produkcyjne spotykane u Zamawiającego.
- b. Razem z nową wersją oprogramowania, Wykonawca musi dostarczyć zaktualizowaną dokumentację powykonawczą Systemu, o ile nowa wersja oprogramowania wpływa na sposób jego konfiguracji lub wdrożenia.
- c. Po wdrożeniu nowej wersji oprogramowania w Systemie Zamawiającego, Wykonawca ponosi odpowiedzialność na tych samych zasadach za działanie odnośnego Systemu, jaką ponosił w stosunku do uprzednio tam działającej wersji Systemu.