# **Załącznik nr 4 do OPZ**

## **Świadczenie Usługi Utrzymania**

1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia Usługi Utrzymania w sposób niepowodujący obniżenia parametrów wydajnościowych Systemu.
2. Zamawiający udzieli Wykonawcy wszelkich niezbędnych pełnomocnictw celem umożliwienia wykorzystania na potrzeby świadczenia Usług Utrzymania.

**[Zasady obsługi Zgłoszeń dotyczących Wad]**

1. Zgłoszenia dokonywane są przez upoważnione osoby wskazane w Umowie, za pośrednictwem Portalu Serwisowego. Zgłoszenia mogą być składane inną drogą (np. e-mail, telefonicznie).
2. Rodzaj Wady wskazuje Zamawiający. Wykonawca uprawniony jest do weryfikacji rodzaju zgłoszonej Wady, z tym zastrzeżeniem, że ostateczna decyzja odnośnie kategorii Wady należy do Zamawiającego.
3. Jeżeli Wada została wykryta przez Wykonawcę, to Wykonawca niezwłocznie poinformuje mailowo Kierownika Projektu Zamawiającego, a w przypadku jego nieobecności Zastępcę Kierownika Projektu o wystąpieniu Wady, nada Wadzie odpowiednią kategorię oraz przystąpi do działań zmierzających do usunięcia Wady, z tym zastrzeżeniem, że ostateczna decyzja odnośnie kategorii Wady należy do Zamawiającego.
4. Zgłoszenie Wady odbywa się w Dni Robocze w Godzinach Roboczych, z wyjątkiem Wady będącej Awarią, która może być zgłoszona również w dni ustawowo wolne od pracy oraz w godzinach poza Godzinami Roboczymi.
5. Przystąpienie do Naprawy Wad następuje bezpośrednio po ich zgłoszeniu. Za termin zgłoszenia Wady uznaje się moment zatwierdzenia zgłoszenia w Portalu Serwisowym, wysłania wiadomości e-mail lub zgłoszenia telefonicznego.
6. Usunięcie Wady nie może prowadzić do naruszenia struktur i integralności danych, do utraty danych lub wpływać negatywnie na funkcjonowanie Systemu lub innych składników infrastruktury Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się również do usunięcia Wad w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do usunięcia Wady.
7. Przed zainstalowaniem poprawek na Środowisku Testowym Wykonawca przeprowadzi testy wewnętrzne i przedstawi ich wynik w postaci dokumentów potwierdzających realizacja określonych kroków w ramach scenariuszy testowych.
8. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za Produkt Programowy, przyjmuje się domniemanie, że się wszelkie Wady i Problemy wynikają z jego działań lub zaniechań. Dowód przeciwny obciąża Wykonawcę.
9. Rejestracja Problemu lub zastosowanie Obejścia nie mogą być przyczyna uznania Wady za poddaną Naprawie.
10. W przypadku, gdy poprawka nie usunie zgłoszonej Wady lub spowoduje pojawienie się nowej Wady w Systemie, Zgłoszenie uznaje się za niezakończone. Do czasu obsługi Zgłoszenia nie są wliczane okresy potwierdzania przez Zamawiającego skuteczności dostarczonych poprawek, o ile Wykonawca będzie w stanie dowieść, że dostarczona poprawka spełnia obiektywne kryteria skuteczności. Ostateczna decyzja o skuteczności dostarczonej poprawki należy do Zamawiającego. Za termin usunięcia Wady uznaje się potwierdzenie przez Zamawiającego usunięcia Wady na Portalu Serwisowym, w korespondencji e-mail lub telefonicznie.
11. Naprawę Wady zatwierdza upoważniona osoba wskazana w Umowie ze Strony Zamawiającego po zainstalowaniu przez Wykonawcę poprawek (Pakietu Aktualizacji) na Środowisku Produkcyjnym.
12. Jeżeli Naprawa Wady nie jest możliwa w czasie przewidzianym dla danej kategorii Wady, Strony dopuszczają możliwość zastosowania Obejścia, przy czym zastosowanie Obejścia nie wyłącza zobowiązania Wykonawcy do Naprawy Wady.
13. W ciągu 10 Dni Roboczych od zakończenia obsługi każdego Zgłoszenia Wykonawca niezależnie od obowiązku bieżącego dokumentowania prac, dostarczy Zamawiającemu w formie elektronicznej zaktualizowaną, na dzień dostarczenia skutecznej poprawki, wersję Kodów Źródłowych Systemu, wersję Dokumentacji Systemu aktualizującą jej części lub całość, oraz informacje o zakresie wprowadzonych zmian.
14. Jeżeli Wykonawca nie dokona Naprawy / Obejścia w terminach, o których mowa w Załączniku nr 8 do OPZ, Zamawiający może:
	1. wydłużyć termin usunięcia Usterki na pisemną prośbę Wykonawcy zawierającą uzasadnienie;
	2. zawiadamiając uprzednio Wykonawcę, usunąć Wadę we własnym zakresie lub powierzyć jej usunięcie innemu podmiotowi trzeciemu na koszt Wykonawcy, co nie spowoduje utraty przysługujących Zamawiającemu uprawnień z tytułu gwarancji - przy czym koszty poniesione przez Zamawiającego przy usunięciu Wady mogą być potrącone z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy lub z zabezpieczenia należytego wykonania przedmiotu Umowy;
	3. obciążyć Wykonawcę karą umowną na zasadach opisanych w Umowie.

**[Zasady aktualizacji Systemu]**

1. Aktualizacja Systemu realizowana jest dla: nowych wersji Systemu stworzonych w związku ze zmianami Sprzętu i Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego; nowych wersji lub uaktualnień Systemu lub jego poszczególnych części w ramach wersji głównej Systemu lub części Systemu, utworzonych z własnej inicjatywy przez Wykonawcę, jako kolejne wersje Systemu lub części Systemu, zawierające usprawnienia w porównaniu z poprzednimi wersjami Systemu lub części Systemu; dostosowania Systemu do obowiązującej księgi identyfikacji wizualnej Zamawiającego; dostosowania Systemu do bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa wpływających na sposób funkcjonowania oraz funkcjonalności Systemu, w tym również określających minimalne wymagania techniczne dla systemów informatycznych eksploatowanych przez Zamawiającego.
2. Instalacja aktualizacji Systemu realizowana będzie w zakresie i terminie uzgodnionym z  Zamawiającym.
3. Wykonawca Zobowiązany jest do ciągłego monitorowania kolejnych wersji i poprawek Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Oprogramowania Standardowego/Obcego, do bieżącego informowania Zamawiającego o zaistniałych możliwościach aktualizacji oprogramowania danego typu i do aktualizacji do wskazanej przez Zamawiającego wersji oprogramowania we wskazanym przez Zamawiającego terminie.
4. Jeżeli Wykonawca opracuje samodzielnie, niezależnie od zobowiązań wynikających z zamówienia jakiekolwiek aktualizacje polegające na uaktualnieniu Systemu w ramach jego wersji głównej, służące do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości pracy Systemu, dodania nowych funkcjonalności lub uwzględnienia zmian w przepisach prawa – Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie do poinformowania Zamawiającego o fakcie opracowania powyższych uaktualnień oraz ich przedstawienia przed ich zainstalowaniem w Systemie. Wykonawca zobowiązany jest również poinformować Zamawiającego o ewentualnych skutkach zainstalowania aktualizacji w Systemie, w szczególności ich wpływie na sposób jego funkcjonowania oraz sposób korzystania z Systemu.
5. Aktualizacja Systemu przez Wykonawcę obejmuje w szczególności:
	* + przygotowanie i uzgodnienie z Zamawiającym planu wdrożenia wersji Systemu, aby Zamawiający z odpowiednim wyprzedzeniem mógł poinformować Użytkowników o przerwie w działaniu Systemu i planowanym zakresie aktualizacji;
		+ dostarczenie aktualizacji;
		+ instalację aktualizacji na Środowisku Testowym Zamawiającego;
		+ instalację aktualizacji na Środowisku Produkcyjnym Systemu;
		+ wsparcie przy uruchamianiu Systemu i testach uruchomieniowych Systemu na Środowisku Produkcyjnym Systemu;
		+ aktualizację Dokumentacji Systemu;
		+ podniesienie numeru wersji Systemu.

**[Zasady zapewnienia kontroli i ciągłości działania Systemu oraz okresowych przeglądów]**

1. Wykonawca będzie prowadził działania prewencyjne mające na celu wydłużenie czasu bezawaryjnej pracy Systemu, w tym będzie wykonywał optymalizacje Systemu oraz przeglądy nie rzadziej niż raz na kwartał, a także na żądanie Zamawiającego.
2. W przypadku konieczności wykonania prac mających na celu optymalizację działania Systemu Wykonawca bezzwłocznie poinformuje Zamawiającego o zakresie prac jaki jest z tym związany.
3. Wszelkie planowane przerwy w działaniu Systemu związane z wykonywaniem optymalizacji oraz ingerencje mogące spowodować Niedostępność Systemu muszą być uzgodnione z Zamawiającym.

 **[Dodatkowe informacje]**

1. Wszystkie materiały wytworzone w ramach usług muszą być przez Strony rejestrowane i prezentowane w Repozytorium Projektu, w sposób pozwalający na archiwizację danych o czasie, autorach i treści.
2. W przypadku stwierdzenia niespójności pomiędzy Dokumentacją Systemu a działaniem Systemu Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia niespójności w terminie 4 Dni Roboczych od pozyskania informacji.
3. Instruktaże, szkolenia i warsztaty są zamawiane i rozliczane w ramach Usług Rozwoju, Wykonawca przeprowadza w lokalizacji Zamawiającego, w udostępnionej przez Zamawiającego Sali wyposażonej w sprzęt niezbędny do przeprowadzenia warsztatów lub instruktaży. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić w szczególności wykładowców posiadających należyte doświadczenie szkoleniowe i odpowiednią wiedzę merytoryczną w zakresie objętym przedmiotem instruktaży lub warsztatu, materiały szkoleniowe dla wszystkich uczestników, w tym zestawy ćwiczeń i testów. Koszty dojazdu na miejsce instruktaży lub warsztatu, zakwaterowania i wyżywienia wykładowców przeprowadzających szkolenie, warsztat pokrywa w całości Wykonawca.