**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Program AGC BusMan jest podstawowym narzędziem do przygotowywania rozkładów jazdy. Tym samym prawidłowe działanie programu jest niezbędne do realizacji podstawowych zadań Zamawiającego.

Integralną część niniejszego OPZ stanowią Warunki Świadczenia Usługi Opieki Technicznej Systemu BusMan (SLA), w których zdefiniowano słownik pojęć. Realizacja zamówienia nastąpi na warunkach określonych w projekcie umowy (Załączniku do SWZ).

**1. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie Opieki Serwisowej dla prawidłowego funkcjonowania Oprogramowania BusMan.

**2. ZADANIA DO ZREALIZOWANIA W RAMACH ZAMÓWIENIA**

1) Opieka Serwisowa polegająca na zapewnieniu:

* wsparcia dla pracowników Zamawiającego w celu utrzymania ciągłości pracy Oprogramowania, w tym bieżąca aktualizacja Oprogramowania;
* ciągłości i stabilności pracy Oprogramowania, w tym bieżące dostarczanie poprawek;
* pomocy technicznej w rozwiazywaniu błędów zgłaszanych przez Zamawiającego;
* obsługi wszystkich zgłoszeń przesłanych przez Zamawiającego na Portalu Serwisowym Wykonawcy zgodnie z kategoriami zgłoszenia.
* asysty informatycznej w formie zdalnej komunikacji, np. wideokonferencji, telefonicznej lub e-mailowej na każde wezwanie Zamawiającego;
* bieżącego nadzoru (monitoring) nad prawidłową pracą Oprogramowania, rozwiązywania problemów oraz wsparcia użytkowników w eksploatacji Oprogramowania;
* prowadzenia działań prewencyjnych mających na celu wydłużenie czasu bezawaryjnej pracy Oprogramowania oraz skrócenie czasów generowania danych.
* Ponadto Oprogramowanie musi działać poprawnie na nowych generacjach sprzętu komputerowego i serwerowego oraz systemów operacyjnych na stacjach roboczych oraz na serwerach Zamawiającego;
* aktualizacji i dostosowania Oprogramowania do zmieniającego się stanu prawnego, po uzgodnieniu z Zamawiającym
* aktualizacji i dostosowania istniejących raportów w Systemie do zmieniającego się stanu prawnego, po uzgodnieniu z Zamawiającym
* konsultacji i pomocy serwisowej w zakresie funkcjonowania Systemu oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów Systemu,
* utrzymania poprawności integracji Systemu z pozostałymi dotychczas zintegrowanymi systemami Zamawiającego

Sposób realizacji opisany został w Szczegółowych Warunkach Świadczenia Usługi Opieki Technicznej Systemu BusMan (SLA), stanowiących załącznik do OPZ i Umowy.

Zamawiający wymaga by Wykonawca udostępnił i utrzymywał Portal Serwisowy, pozwalający na obsługę zgłoszeń dokonywanych w ramach świadczonej Usługi.

Usługa Opieki Serwisowej świadczona będzie drogą elektroniczną w formie Zdalnego Dostępu, a w przypadku prac wykonywanych bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego, nie wymaga ona użytkowania pojazdów.

**WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG OPIEKI TECHNICZNEJ SYSTEMU BUSMAN**

**/Service Level Agreement/**

1. **Definicje**

1. **Oprogramowanie lub System** – każda wersja programu BusMan wraz z programem BusMan CB – konfiguracja podstawowa wraz wszelkimi modyfikacjami dokonanymi na rzecz Zamawiającego wraz z programem bazodanowym.

2. **Baza Produkcyjna** oraz **Środowisko Produkcyjne** – baza danych oraz Oprogramowanie Zamawiającego bieżąco eksploatowane do celów operacyjnych. Środowisko Produkcyjne obejmuje: serwer aplikacyjny, serwer bazodanowy, stacje klienckie (pulpit Użytkownika Końcowego).

3. **Baza Testowa** oraz **Środowisko Testowe** – kopia bazy danych Bazy Produkcyjnej oraz Oprogramowania Zamawiającego, służąca do przeprowadzania testów akceptacyjnych, weryfikowania problemów i testowania łatek/poprawek serwisowych oraz szkoleń. Środowisko Testowe obejmuje: serwer aplikacyjny, serwer bazodanowy, stacje klienckie (pulpit Użytkownika Końcowego).

4. **Błąd Parametryzacji** – nieoczekiwane przez Użytkownika działanie Oprogramowania na skutek niepoprawnego użycia parametru lub zdefiniowania parametrów tego Oprogramowania.

5. **Błąd Oprogramowania** – niepoprawne działanie kodu źródłowego Oprogramowania, tzn. sytuacja, w której zachowanie Oprogramowania albo wynik działania jest odmienny od zamierzonego, które nie jest spowodowane niezgodnym z Dokumentacją działaniem Użytkownika Końcowego. Awarie Oprogramowania dzielą się na: Awarie Drobne, Awarie Poważne i Awarie Krytyczne. Błędy Oprogramowania dzielą się na: Błędy Drobne, Błędy Poważne i Błędy Krytyczne.

6. **Awaria Krytyczna** lub **Błąd Krytyczny** – stan powodujący całkowite zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Oprogramowania, dla której nie ma alternatywnej metody wykonania danej operacji w Systemie, uniemożliwiająca normalne korzystanie z podstawowych funkcji Oprogramowania.

7. **Awaria Poważna** lub **Błąd Poważny** – stan powodujący zakłócenie pracy Systemu, która jednak nie uniemożliwia Użytkownikom normalne korzystanie z podstawowych funkcji Oprogramowania, polegająca w szczególności na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej z funkcji Systemu. Wystąpienie Błędu Poważnego wiąże się z koniecznością dodatkowych nakładów pracy.

8. **Awaria Drobna** lub **Błąd Drobny** – każda inna wada niebędąca Błędem Poważnym ani Błędem Krytycznym. W szczególności jest to wada techniczna lub logiczna Systemu nieograniczająca możliwości przetwarzania, powodująca obniżenie jakości warunków pracy.

9. **Czas Reakcji** – czas od momentu zgłoszenia przez Zlecającego Błędu Oprogramowania do momentu podjęcia przez Wykonawcę działań mających na celu ustalenie przyczyn i usunięcia określonej kategorii Błędu Oprogramowania.

10. **Czas Naprawy** – czas liczony od momentu prawidłowego przekazania Zgłoszenia odnośnie zakresu i kategorii Błędu Oprogramowania do momentu Naprawy; do Czasu Naprawy wliczany jest Czas Reakcji.

11. **Konsultacja/Zapytanie** – prośba o wyjaśnienie skierowana do Wykonawcy przez Zamawiającego.

12. **Zgłoszenie Błędu** – zgłoszenie Wykonawcy wystąpienia błędu w sposób opisany w Załączniku nr 2 do Umowy.

13. **Dzień Roboczy** – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych. Zamawiający ma prawo wprowadzić dodatkowe Dni Robocze (maksymalnie pięć dni kalendarzowych w roku), o czym powiadomi Wykonawcę z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem Wykonawca ma prawo określić pięć dni w danym roku kalendarzowym, podczas których nie będzie wykonywał czynności serwisowych, o ile uprzedzi Zamawiającego pisemnie nie później niż na 14 dni przed każdym z takich dni

14. **Godziny Robocze** – godziny zegarowe od 7.00 do 16.00 w ramach Dnia Roboczego.

15. **Dokumentacja** – kompletny zestaw aktualnych, poprawnych i czytelnych rysunków, tekstów i innych dokumentów Systemu, w tym dokumentacja projektowa i powykonawcza dotycząca nowych funkcjonalności, materiały szkoleniowe, opis środowiska informatycznego oraz modułów Systemu, wszelkie instrukcje, w tym instrukcje dla użytkowników, opisy użytkowania Systemu, dane techniczne i konfiguracyjne bazy danych, opisy interfejsów i konfiguracji niezbędnych do prawidłowej eksploatacji Systemu.

16. **Modyfikacja** – zmiana kodu źródłowego Oprogramowania, dokonana przez Wykonawcę, na zlecenie Zamawiającego.

17. **Naprawa** – trwałe usunięcie Awarii lub Błędów Oprogramowania poprzez usunięcie przyczyny powstania Awarii lub Błędu Oprogramowania, skutkujące przywróceniem pełnej sprawności Oprogramowania po wystąpieniu określonej wady.

18. **Opieka Techniczna** – świadczona przez Wykonawcę usługa polegająca na asystowaniu i bieżącym wsparciu pracowników Zamawiającego w zakresie eksploatacji Systemu, w tym świadczenie usług serwisowych, konsultacjach oraz wymaganego wsparcia.

19. **Umowa** – niniejsza umowa wraz z Załącznikami.

20. **Użytkownik Kluczowy** – osoba po stronie Zamawiającego, aktywnie uczestnicząca w pracach wdrożeniowych, bezpośrednio współpracująca z Wykonawcą, stanowiąca bezpośrednie wsparcie dla Użytkowników Końcowych.

21. **Użytkownik Końcowy** – osoba bezpośrednio eksploatująca funkcje Systemu.

22. **Aktualizacja (Update, Paczka Serwisowa)** – dostarczenie i instalacja nowej wersji Oprogramowania Aplikacyjnego lub poszczególnych modułów. Przez Aktualizację Strony rozumieją wprowadzenie zmian w kodzie źródłowym lub parametrach konfiguracyjnych o ile jest to wymagane przez rodzaj wprowadzonej aktualizacji i udzielenie lub zapewnienie Zamawiającego licencji na korzystanie z nowej wersji Oprogramowania w ramach wynagrodzenia objętego Umową. Wraz z każdą Aktualizacją Wykonawca musi dostarczyć Zamawiającemu listę wprowadzonych zmian.

23. **Upgrade** – ponowna instalacja Oprogramowania, zmieniająca numer lub oznaczenie wersji podstawowej Oprogramowania wraz z migracją danych wykorzystywanych przez System.

24. **Portal Serwisowy** – system informatyczny zapewniony przez Wykonawcę do przyjmowania, ewidencji obsługi zgłoszeń i komunikacji w tym zakresie w ramach Wykonywania Umowy, który Wykonawca będzie utrzymywał oraz zapewniał Zamawiającemu dostęp do niego za pośrednictwem strony internetowej pod adresem: ­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

25. **Zdalny Dostęp** – usługa dostępu do zasobów informatycznych Zamawiającego, realizowana poprzez sieć komputerową, w tym Internet.

1. **Opieka serwisowa**
2. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania Awarii oraz skutków tych Awarii, które wystąpią   
   w trakcie eksploatacji Systemu.
3. Podejmowanie interwencji serwisowych dla Systemu będzie odbywało się zgodnie z Procedurą zgłoszeń w ramach Opieki Serwisowej opisaną poniżej.
4. Wykonawca zobowiązuje się udostępnić i utrzymywać Portal Serwisowy, pozwalający na obsługę zgłoszeń dokonywanych w ramach niniejszej Umowy wg zasad:
   1. Portal udostępniany poprzez przeglądarkę internetową, dostępny w trybie 24 godzin, 365 dni w roku
   2. Musi pozwalać na tworzenie imiennych kont dla Użytkowników Kluczowych i Końcowych mogących dokonywać zgłoszeń serwisowych
   3. Wszystkie zgłoszenia (otwarte i zamknięte) muszą być dostępne przez cały okres trwania Umowy
   4. Portal musi zapewnić przypisanie do każdego zgłoszenia co najmniej: unikalny numer zgłoszenia, daty i godziny założenia zgłoszenia, daty i godziny reakcji, daty i godziny naprawy, daty i godziny zamknięcia, imię i nazwisko osoby zgłaszającej, imię i nazwisko osoby dokonującej naprawy, kategorię zgłoszenia, opis dokonanych czynności serwisowych, aktualny status obsługi.
   5. Portal musi zapewnić możliwość eksportu listy wszystkich zgłoszeń, obejmujący dane ujęte w ust. 3.4, do pliku w formacie cdv, txt,docx, xslx,pdf.
5. Wykonawca zobowiązuje się do przywrócenia funkcjonowania Systemu, w zależności od przydzielonej kategorii zgłoszenia serwisowego, w terminach nieprzekraczających wartości ujętych w poniższej tabeli:

Tabela nr 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Kategoria**  **zgłoszenia** | **Nazwa priorytetu** | **Czas Reakcji** | **Czas Naprawy** |
| 1 | 1 | Awaria Krytyczna /  Błąd Krytyczny | 1 Godzina Robocza | 6 Godzin Roboczych |
| 2 | 2 | Awaria poważna /  Błąd poważny | 2 Godziny Robocze | 8 – 16 Godzin Roboczych [kryterium oceny ofert] |
| 3 | 3 | Awaria drobna /  Błąd drobny | 6 Godzin Roboczych | <1 – 5 dni  [kryterium oceny ofert] |
| 4 | 4 | Konsultacja / Zapytanie | Niezwłocznie, jeżeli odpowiedź nie wymaga analizy problemu | Niezwłocznie, dopuszcza się udzielenie odpowiedzi w terminie do 2 Dni Roboczych jeżeli odpowiedź wymaga głębszej analizy problemu. |

1. Interwencje serwisowe, w zależności od wybranej przez Wykonawcę metody, podejmowane będą drogą elektroniczną w formie pracy zdalnej lub bezpośrednio w siedzibach Zamawiającego. Dopuszcza się przygotowanie przez Wykonawcę w swojej siedzibie Aktualizacji (paczki serwisowej), zawierającej skompilowany kod programu, naprawiający zgłoszony błąd lub wprowadzający Modyfikację. Paczka serwisowa musi posiadać stosowaną instrukcję zawierającą co najmniej: unikalny numer paczki, wersję oprogramowania dla którego jest przeznaczona, numer zgłoszenia (lub zgłoszeń) których dotyczy, listę wprowadzonych zmian, niezbędne uprawnienia, parametry i inne niezbędne informacje, pozwalające na samodzielną jej instalację w środowisku Zamawiającego.
2. Zgłoszenia serwisowe zgłoszone po godzinie 16:00 danego Dnia Roboczego, traktowane będą, jako przyjęte o godz. 7:00 następnego Dnia Roboczego.
3. Wszelkie Aktualizacje (paczki serwisowe) Oprogramowania w pierwszej kolejności instalowane będą na Bazie Testowej Systemu. Instalacja poprawki na Bazie Produkcyjnej będzie możliwa po potwierdzeniu przez Zamawiającego prawidłowości działania Oprogramowania. Instalację paczki serwisowej na Bazie Testowej lub Produkcyjnej wykonuje Wykonawca, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu wdrożenia z Zamawiającym. Strony dopuszczają, aby instalacja Aktualizacji była wykonywana przez przedstawicieli ZTM.
4. Jako termin dochowania Czasu Naprawy przyjmuje się termin:
   1. potwierdzenia przez Zamawiającego poprawności funkcjonowania Oprogramowania po instalacji Paczki Serwisowej na Bazie Testowej;
   2. wykonania prac serwisowych przez Wykonawcę bezpośrednio w środowisku Produkcyjnym lub Testowym Zamawiającego, których skutkiem jest naprawa błędu lub wprowadzenie Modyfikacji.
5. Zgłoszenie nie będzie uznawane za zrealizowane wg terminu zainstalowania i uruchomienia na Bazie Testowej jeżeli Aktualizacja (paczka serwisowa) jest wadliwa. W wypadku gdy zweryfikowana przez Zamawiającego w środowisku testowym Aktualizacja nie może zostać zainstalowana i uruchomiona ze względu na brak zgody po stronie Zamawiającego na Bazie Produkcyjnej, zgłoszenie jest uznawane za zrealizowane wg terminu zainstalowania i uruchomienia na Bazie Testowej.
6. Strony przewidują przede wszystkim możliwość usuwania Awarii lub Błędu poprzez Zdalny Dostęp. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii lub Błędu zdalnie lub przy pomocy Zamawiającego, Wykonawca ma obowiązek usunięcia ich w Siedzibie Zamawiającego.
7. Wszelkie czynności serwisowe do klienckiej części Systemu w ramach Zdalnego Dostępu , będą każdorazowo wykonywane przez Wykonawcę w Godzinach Roboczych, po uprzednim poinformowaniu Zamawiających i uzyskaniu ich zgody. Dostęp ten będzie udzielany za pomocą imiennych loginów i poprzez dedykowane połączenie z szyfrowaną transmisją i rejestrowane w postaci logów systemowych. Uzyskanie zgody Zdalnego Dostępu i wykonania czynności serwisowych odbywa się na podstawie wewnętrznej procedury ZTM lub MPK. Zamawiający w swojej infrastrukturze stosuje system silnego uwierzytelniania (2FA) za pomocą kodów jednorazowych lub tokenów. Dostęp do infrastruktury Zamawiającego może się odbywać po prawidłowym uwierzytelnieniu pracownika Wykonawcy. Sesje zdalne realizowane przez Wykonawcę mogą być rejestrowane. W szczególnych przypadkach dopuszcza się wykonywanie prac serwisowych poza Godzinami Roboczymi pod warunkiem dokonania uzgodnień przez Strony.
8. Wykonawca będzie informował Zamawiającego poprzez e-mail lub pisemnie o:
   1. nowych wersjach (Aktualizacjach, Update) Oprogramowania;
   2. nowych wydaniach Oprogramowania (Upgrade);
   3. nowych modułach rozszerzających podstawową funkcjonalność Systemu, dostępnych w ramach Aktualizacji (Update) Oprogramowania, bądź Upgrade Oprogramowania.

Informacja będzie zawierała pełną listę zmian (changelog), które zostały zawarte w zmienianej wersji Oprogramowania.

Informacje e-mail będą przesyłane na adresy:

* + 1. ZTM: wsparcie-busman@ztm.poznan.pl
    2. MPK: [supportbusmanmpk@mpk.poznan.pl](mailto:supportbusmanmpk@mpk.poznan.pl)

1. Umożliwienie Zamawiającemu pobierania nowych wersji Programu: bezpłatnie z serwera FTP Wykonawcy, w przypadku wersji niezmieniającej struktur zbiorów bazowych i organizacji pracy Systemu, albo poprzez zainstalowanie jej przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, na jego wniosek.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo do każdej nowej wersji Oprogramowania pod warunkiem braku zaległości w opłatach wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu niniejszej Umowy.
3. Udostępnienie przez Wykonawcę nowej lub zmienionej wersji Oprogramowania, nie może zakłócić poprawnego działania dotychczasowej wersji używanej przez Zamawiających. Oprogramowanie nie może wymuszać instalacji nowej wersji lub blokować działania używanego Oprogramowania.
4. Prace serwisowe Systemu, wymagające prac na Bazie Produkcyjnej, prowadzone będą przez Wykonawcę w Godzinach Roboczych. W uzasadnionych przypadkach Wykonawca może prowadzić prace serwisowe po Godzinach Roboczych po uprzednim uzgodnieniu i za zgodą Zamawiającego.
5. Jakiekolwiek prace podejmowane przez Wykonawcę w ramach niniejszej Umowy nie mogą zaburzyć spójności danych między aplikacją BusMan używaną przez ZTM, a aplikacją BusMan używaną przez MPK, obie aplikacje korzystają z wspólnej bazy Oprogramowania.

**Procedura zgłoszeń w ramach Opieki Serwisowej**

1. Wszelkie zgłoszenia serwisowe dotyczące nieprawidłowości funkcjonowania Systemu będą dokonywane przez Portal Serwisowy, przez Użytkowników Kluczowych i Końcowych.
2. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia w Portalu Serwisowym przyjęcia zgłoszenia w terminie wskazanym w tabeli nr 1 w kolumnie Czas Reakcji
3. Zgłoszenie Awarii lub Błędu w Portalu Serwisowym powinno zawierać:

Tabela nr 2

|  |  |
| --- | --- |
| Lp. | Zakres |
| 1 | Kategorię Zgłoszenia |
| 2 | Krótki tytuł zgłoszenia |
| 3 | priorytet Awarii lub Błędu zgodnie z systematyką zamieszczoną w Tabeli nr 1 |
| 4 | komunikat o awarii lub opis nieprawidłowego działania funkcji |
| 5 | wykaz czynności i kroków jakie doprowadziły do powstania błędu, który umożliwi jego powtórzenie |
| 6 | Określenie środowiska, którego błąd dotyczy |
| 7 | Numer wersji oprogramowania |

1. Na żądanie Wykonawcy Zamawiający dostarcza także pliki bazy danych drogą elektroniczną na serwer FTP wskazany przez Wykonawcę.
2. Czas Naprawy rozpoczyna się z momentem dokonania zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń zgodnie z pkt.3
3. Osoba zgłaszająca otrzymuje automatycznie e-mail z powiadomieniem o przyjęciu zgłoszenia do analizy i wszelkich zmianach na zgłoszeniu.
4. Program i/lub bazę danych wolne od Błędów Wykonawca dostarczy do Zamawiającego drogą elektroniczną.
5. Ostateczna decyzja odnośnie kategorii Awarii należy do Zamawiającego. W przypadku gdy zgłoszenie zostanie uznane przez Wykonawcę za niezasadne lub w przypadku uznania iż Zamawiający w sposób nieprawidłowy określił kategorię Awarii, Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o wyniku analizy zgłoszenia za pośrednictwem Portalu Serwisowego, przy czym ostateczna decyzja co do realizacji usługi i do kwalifikacji określonej kategorii Awarii należy do Zamawiającego.
6. Wykonawca będzie odpowiedzialny za monitorowanie procesu rozwiązania wszystkich otwartych zgłoszeń. W przypadku braku rozwiązania Błędu lub Awarii określonej w Tabeli nr 1,w gwarantowanym czasie Wykonawca zawiadomi o zaistniałym fakcie przedstawicieli po stronie Zamawiającego i Wykonawcy oraz wyjaśni powody zwłoki.
7. Po przeprowadzeniu naprawy Wykonawca poinformuje Zamawiającego za pośrednictwem   
   Portalu Serwisowego o zakończeniu działań, a gdyby to nie było możliwe za pośrednictwem e-mail lub telefonicznie.
8. Jeśli realizacja usługi wymaga wprowadzenia zmian w Oprogramowaniu (stwierdzono Błąd Oprogramowania) Wykonawca zobowiązany jest do:
9. do instalacji poprawek na Bazie Testowej zgodnie z informacją opisaną w pkt.19 niniejszej procedury
10. do instalacji łatek/poprawek na bazie produkcyjnej po pozytywnej weryfikacji na Bazie Testowej i ustaleniu terminu instalacji z Zamawiającym.
11. Po weryfikacji naprawy Zamawiający niezwłocznie potwierdzi skuteczność lub nieskuteczność dokonanych czynności przez Wykonawcę.
12. Po potwierdzeniu przez pracownika Zamawiającego poprawnego rozwiązania Błędu Wykonawca zamyka zgłoszenie. Zamknięcie zgłoszenia potwierdzane jest automatycznie przez system zgłoszeniowy na adres poczty elektronicznej uprawnionego użytkownika Zamawiającego dokonującego zgłoszenia.
13. Naprawa co do której Wykonawca poinformował o jej wykonaniu, a która została odrzucona przez Zamawiającego, ze względu na fakt, iż testy przeprowadzone przez Zamawiającego wskazują że określony rodzaj Awarii nadal istnieje, trawa do czasu jej skutecznego wykonania.
14. Jeżeli wada zostanie wykryta przez Wykonawcę, niezwłocznie poinformuje on Zamawiającego o wystąpieniu wady, oraz nada odpowiednią kategorię Awarii, przy czym ustalenia odnośnie kategorii Awarii należą do Zamawiającego.
15. Wykonawca zobowiązany jest do udzielania odpowiedzi na pytania wskazane przez uprawnione osoby Zamawiającego na bieżąco, nie później niż w ciągu 1 Dnia Roboczego.
16. Wykonawca zobowiązuje się do naprawy wad w sposób zapobiegający utracie jakikolwiek danych. Usunięcie wad w systemie nie może prowadzić do naruszenia struktur i integralności danych.
17. Instalacja Aktualizacji, Modyfikacji i wykonywanie Upgrade będzie dokonywana w terminach każdorazowo uzgadnianych przez Strony. Instalacja taka będzie dokonywana najpierw w Bazie Testowej systemu stanowiącym kopię Bazy Produkcyjnej (wraz z jej odpowiednią konfiguracją). Po wprowadzeniu zmian do Bazy Testowej Zamawiający przeprowadza testy Systemu weryfikujące poprawność pracy Systemu w środowisku testowym po zainstalowaniu zmian i dopiero w przypadku stwierdzenia poprawności działania Systemu Aktualizacji, Modyfikacji lub wykonywanie Upgrade decyzją Zamawiającego jest instalowane na Bazie Produkcyjnej.
18. Z każdego zgłoszenia w Portalu Serwisowym wykonany zostanie raport:

Tabela nr 3

|  |  |
| --- | --- |
| Lp. | Zakres |
| 1 | Nr zgłoszenia |
| 2 | Krótki tytuł zgłoszenia |
| 3 | Status zgłoszenia   * Otwarte * Przyjęte do realizacji * Naprawione * Zamknięte * Ponownie otwarte |
| 4 | Data i godzina zgłoszenia |
| 5 | Osoba zgłaszająca |
| 6 | Kategoria zgłoszenia |
| 7 | Opis nieprawidłowego działania |
| 8 | Wykaz czynności jakie doprowadziły do powstania błędu |
| 9 | Nr wersji oprogramowania - dotyczy wersji w której błąd wystąpił |
| 10 | Nr wersji oprogramowania - dotyczy wersji kiedy błąd został naprawiony |
| 11 | Środowisko wystąpienia błędu   * Produkcyjne * Testowe |
| 12 | Osoba przyjmująca zgłoszenie |
| 13 | Data i godzina przyjęcia zgłoszenia |
| 14 | Data i godzina naprawy |
| 15 | Czas reakcji |
| 16 | Czas Naprawy |
| 17 | Opis naprawy |
| 18 | Potwierdzenie Zamawiającego – data |
| 19 | Potwierdzenie Wykonawcy - data |

1. Wykonawca będzie sporządzał i dostarczał Zamawiającemu raporty z realizacji swoich działań wygenerowany z Portalu Serwisowego. Raporty będą dostarczane do Zamawiającego, po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego wraz z fakturą, nie później niż do 5 dnia następnego miesiąca. Dostarczenie przez Wykonawcę raportów będzie podstawą wypłaty wynagrodzenia za Opiekę Serwisową.
2. Wykonawca odpowiada za gromadzenie i zarządzanie całością dokumentacji dotyczącej zgłoszeń serwisowych związanych ze świadczonymi na rzecz Zamawiającego usługami. Cały proces jest szczegółowo rejestrowany w Portalu Serwisowym i na żądanie Zamawiającego udostępni jego zawartość w zakresie prac wykonywanych na jego rzecz.
3. Jeżeli w związku ze świadczeniem usług serwisu Wykonawca dokonał modyfikacji, naprawy Błędu, ulepszenia zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu odpowiednio zaktualizowana Dokumentację. Wykonawca dostarczy Dokumentację wraz z dostawą Aktualizacji. Brak zaktualizowanej Dokumentacji podlega naliczeniu kary umownej jak w §15 pkt 1.1.3 i zgodnie z terminem SLA dla tej kategorii.