

## ZAŁĄCZNIK NR 6 DO SWZ

### SPECYFIKACJA ASYSTY

#### Spis treści

Zakres asyst technicznych: .....	2
1. Definicje .....	2
2. Asysta Techniczna nr 1. ....	4
Zakres: Usługa obejmująca konsultacje i porady z zakresu obsługi i funkcjonowania Systemu świadczone przez Wykonawcę na rzecz AWL. ....	4
2.1. Zasady funkcjonowania (minimalne wymagania). ....	4
3. Asysta Techniczna nr 2 .....	5
Zakres: Usługa obejmująca wykonanie odpowiednich czynności mających na celu usunięcie wykrytych Wad w Systemie, .....	5
3.1. Zasady funkcjonowania (minimalne wymagania). ....	5
3.2. Reakcja serwisowa (minimalne wymagania) .....	6
3.3. Naprawa wady. ....	6
3.4. Zakończenie Naprawy Wady .....	7
3.5. Wymagania względem czasu reakcji i naprawy .....	7
4. Asysta Techniczna nr 3 .....	8
Zakres: Usługa obejmująca aktualizację do nowych wersji Systemu oraz wykonywaniu zleconych modyfikacji systemu. ....	8
4.1. Zasady funkcjonowania (minimalne wymagania). ....	8
5. Asysta Techniczna nr 4 .....	8
Zakres: Wykonywanie zleconych przez AWL zmian w funkcjonalności Systemu tak, aby spełniał on specyficzne wymagania AWL. ....	8
5.1. Zasady funkcjonowania (minimalne wymagania). ....	8
6. Asysta techniczna nr 5 - Monitoring systemu .....	9
Zakres: usługa monitoringu, której celem ma być zapobieganie wystąpieniu Wad i dążenie do zapewnienia optymalnego funkcjonowania ZSI. ....	9
6.1. Zasady funkcjonowania (minimalne wymagania). ....	9
7. Asysta techniczna nr 6 .....	10
Zakres: usługa mająca na celu udzielanie konsultacji w ramach działającego systemu, pomocy w rozwiązywaniu problemów oraz reakcji na ryzyka związane z potencjalnymi zagrożeniami na prawidłowe działanie systemu. ....	10

7.1. Zasady funkcjonowania (minimalne wymagania). .....	10
8. Pozostałe obowiązki Podmiotu realizującego asystę. ....	11

## Specyfikacja

### Zakres asyst technicznych:

#### 1. Definicje

- a) **Administrator ZSI** - pracownik Zamawiającego nadzorujący pracę ZSI, zarządzający kontami użytkowników ZSI, odpowiedzialny po stronie Zamawiającego za prace konfiguracyjne, instalacyjne lub naprawcze ZSI.
- b) **Asysta Techniczna** - usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego na podstawie niniejszej Umowy (specyfikacji). Zakres oraz zasady świadczenia Asysty Technicznej zostały określone w dalszej części dokumentu.
- c) **Wada** - niezgodność działania ZSI (w zakresie wskazanym do realizacji przez Zamawiającego zgodnie z Umową Główną) z opisem funkcjonalnym zawartym w Dokumentacji Systemu i Koncepcją Wdrożenia lub niesprawność ZSI lub wadliwość dokumentacji dostarczonej wraz z poszczególnymi Rezultatami Prac lub inna niezgodność Rezultatów Prac z Koncepcją Wdrożenia, nie wynikająca wyłącznie z niesprawności Systemu, za którą odpowiada producent systemu zgodnie z umową zawartą z Zamawiającym. Wada może być Awarią, Błędem lub Usterką.
- d) Wada (**Awaria**) - priorytet Krytyczny - nieprawidłowość, dla której nie ma alternatywnej metody wykonania danej operacji w ZSI, uniemożliwiająca wykorzystanie modułów ZSI oraz uniemożliwiająca działanie przedsiębiorstwa Zamawiającego, w tym wykonanie przez Zamawiającego obowiązków wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa oraz powodująca, że nie działają lub nieprawidłowo działają funkcje systemu o znaczeniu krytycznym, na skutek czego, brak jest możliwości wykonania operacji, której odroczenie nie jest możliwe ze względu na funkcjonowanie przedsiębiorstwa Zamawiającego.
- e) Wada (**Błąd**) priorytet Pilny - wada uniemożliwiająca wykorzystanie modułów ZSI, jednocześnie nie uniemożliwiająca działanie przedsiębiorstwa Zamawiającego. Zakłócenie pracy ZSI spowodowane niedziałaniem lub nienależytym działaniem Oprogramowania, niebędące Awarią ani Usterką, w szczególności polegające na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej z funkcji ZSI. Istnieje obejście danego Błędu. Wystąpienie Błędu wiąże się z koniecznością dodatkowych nakładów pracy, w porównaniu z ZSI wolnym od Wad, nie uniemożliwiający jednak funkcjonowania całego ZSI (lub jego poszczególnych, elementów) w sposób opisany dla Awarii.
- f) Wada (**Usterka**) priorytet Ważny - wady pozostałe, inne niż Awaria i Błąd. Usterką są między innymi błędy merytoryczne lub niekompletność dokumentacji projektowej, technicznej lub użytkowej, dostarczonej przez Wykonawcę. Zakłócenie pracy ZSI spowodowane niedziałaniem lub nienależytym działaniem Oprogramowania, mogące mieć wpływ na jego funkcjonalność, natomiast nie ograniczające zdolności operacyjnych ZSI. Usterki oznaczają wszelkie odchylenia od specyfikacji technicznych ZSI, które nie mają istotnego wpływu na jego zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie i dalszy rozwój ZSI, nie będące Awariami, ani Błędami.

- g) **Dokumentacja Systemu** - szczegółowy opis funkcjonalny Systemu udostępniana Klientowi wraz z nowymi wersjami Systemu, procedury eksploatacji i administracji systemu.
- h) **Dzień Roboczy** - oznacza na terytorium Polski dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
- i) **Faktura** - wystawiony zgodnie z obowiązującymi przepisami dokument księgowy, na podstawie którego dokonywana jest zapłata;
- j) **Formularz Kalkulacji** - dokument, wypełniany przez upoważnionego pracownika Wykonawcę, określający koszty oraz czas niezbędny do wykonania zgłoszonych zadań Asysty Technicznej. Formularz Zamówienia i Formularz Kalkulacji mają postać wspólnego dokumentu zawierającego wydzieloną część dotyczącą specyfikacji zamówienia i wydzieloną część dotyczącą kalkulacji,
- k) **Formularz Zamówienia** - dokument, wypełniany przez upoważnionego pracownika Klienta przy dokonywaniu zgłoszenia zadania Asysty Technicznej, zawierający całość informacji niezbędnych do jego wykonania. Formularz Zamówienia i Formularz Kalkulacji mają postać wspólnego dokumentu zawierającego wydzieloną część dotyczącą specyfikacji zamówienia i wydzieloną część dotyczącą kalkulacji,
- l) **Formularz Zgłoszenia Serwisowego** - dokument, wypełniany przez upoważnionego pracownika Zamawiającego przy dokonywaniu Zgłoszenia Serwisowego Asysty Technicznej zawierający całość informacji niezbędnych do podjęcia Reakcji Serwisowej,
- m) **Godziny robocze** - godziny od 7.30 do 15.30 w każdym Dniu Roboczym,
- n) **System zgłoszeniowy** - system obsługi zgłoszeń udostępniany AWL przez Wykonawcę,
- o) **Kluczowi Użytkownicy Systemu** - Użytkownicy ZSI, posiadający odpowiednie kompetencje w zakresie obsługi lub administracji Systemu, wyznaczeni przez Zamawiającego do kontaktów z Wykonawcą w zakresie określonym w Umowie z Zamawiającym.
- p) **Naprawa Wady** - usunięcie wady bądź dostarczenie AWL Systemu lub jego części wolnych od wad, zapewniające funkcjonowanie Systemu zgodnie z Umową i przeznaczeniem.
- q) **Oprogramowanie narzędziowe** - oprogramowanie komputerowe osadzone na serwerze i stacjach dostępu do systemu obejmujące: □ Systemy operacyjne,
- Całość oprogramowania Oracle,
  - Oprogramowanie służące do administracji i zarządzania Sprzętem komputerowym, systemem operacyjnym i systemem zarządzania bazą danych Oracle,
  - Oprogramowania komunikacyjne umożliwiające podłączenie stacji dostępowych do serwera bazy danych,
  - Inne oprogramowanie, którego producentem nie jest firma Wykonawca
- r) **Poprawka** - pakiet instalujący zmienioną część Systemu, Dostarczone przez Wykonawcę uaktualnienie ZSI (w zakresie wskazanym do realizacji przez Zamawiającego zgodnie z Umową) w ramach jego wersji głównej, służące do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości pracy ZSI, dodania nowych funkcjonalności lub uwzględnienia zmian w przepisach prawa.
- s) **Platforma Sprzętowa** - Serwery, i inne urządzenia wraz z oprogramowaniem, stanowiące część ZSI.

- t) **Protokół Odbioru Zadania** - dokument potwierdzający należyte wykonanie przez Wykonawcę przedmiotu Umowy w zakresie świadczonej Asysty Technicznej podpisywany przez Strony, stanowiący podstawę do zapłaty wynagrodzenia należnego Wykonawcy
- u) **Reakcja Serwisowa** - czynności Wykonawcy, o których mowa w rozdziale 3 Załącznika nr 2 ,
- v) **Sprzęt komputerowy** - zestaw komputerów i urządzeń peryferyjnych, na którym pracuje System;
- w) **ZSI, System** - oprogramowanie działające na Sprzęcie Komputerowym z wykorzystaniem Oprogramowania narzędziowego, udostępniające funkcjonalność opisaną w Dokumentacji Systemu;
- x) **System Komputerowy** - współdziałające następujące elementy:
  - System,
  - Sprzęt komputerowy,
  - System komunikacyjny,
  - Oprogramowanie narzędziowe;
- y) **System komunikacyjny** - zestaw elementów tworzących funkcjonalną całość, obejmujący elementy lokalnej sieci komputerowej, łącza i urządzenia rozległej sieci transmisji danych oraz urządzenia komutacji pakietów wraz z ich oprogramowaniem.
- z) **Umowa** - niniejsza Umowa wraz z Załącznikami;
- aa) Wdrożenie, Szkolenia i Instalacja - element usług realizowanych przez Wykonawca w ramach Asysty Technicznej w zakresie D i E, szczegółowo określone w Załączniku Nr 2;
- bb) Zadanie konserwacyjne - wszelkie zmiany w funkcjonalności Systemu realizujące specyficzne wymagania Klienta. Zgłoszenie Wady - zarejestrowanie przez Wykonawcę w postaci informacji o wystąpieniu Błędu w działaniu Systemu, wraz z opisem objawów pozwalających na powtórzenie czynności, które doprowadziły do ujawnienia się Wady w Systemie zarejestrowanego w Zgłoszeniu Serwisowym i wykonanie czynności Naprawy Wady.
- cc) **Zgłoszenie Serwisowe** - zarejestrowanie przez Klienta informacji o wystąpieniu Wady w działaniu Systemu wraz z opisem objawów mających pozwolić na powtórzenie czynności, które doprowadziły do ujawnienia się Wady w działaniu Systemu.

2. Asysta Techniczna nr 1. Zakres: Usługa obejmująca konsultacje i porady z zakresu obsługi i funkcjonowania

Systemu świadczone przez Wykonawcę na rzecz AWL.

2.1. Zasady funkcjonowania (minimalne wymagania).

- a) AWL może zgłaszać zapytania telefonicznie, mailowo lub przez zgłoszeniowego, w sposób określony szczegółowo w Procedurach, które zostaną uzgodnione i opisane z Wykonawcą.
- b) Językiem obowiązującym we wszystkich kanałach kontaktu jest język polski.
- c) Konsultacji merytorycznych udzielają pracownicy Wykonawcy w godzinach roboczych.

- d) Reakcją na zgłoszenie będzie wygenerowanie przez pracownika Wykonawcy numeru zgłoszenia i przekazanie go AWL zgłaszającemu problem, zaś realizacja zgłoszenia polega na udzieleniu odpowiedzi na zapytanie lub poinformowaniu o sposobie rozwiązania problemu wraz z dostarczeniem szczegółowej instrukcji umożliwiającej wykonanie samodzielne rozwiązanie problemu.
- e) W przypadku zgłoszenia wykonanego w systemie zgłoszeniowego reakcją ma być mailowe potwierdzenie zmiany stanu zgłoszenia na „W realizacji”.
- f) W przypadku zgłoszenia problemu, który zostanie zidentyfikowany przez pracowników Wykonawcy jako błąd, AWL zostanie powiadomiony o tym fakcie przez pracownika Wykonawcy. Od momentu poinformowania o tym fakcie zgłoszenie obsługiwane jest zgodnie z procedurami Asysty Technicznej nr 2 opisanej poniżej.

3. Asysta Techniczna nr 2 Zakres: Usługa obejmująca wykonanie odpowiednich czynności mających na celu

usunięcie wykrytych Wad w Systemie,

3.1. Zasady funkcjonowania (minimalne wymagania).

3.1.1. Rejestracja Zgłoszenia Serwisowego

- a) W razie wystąpienia Wady upoważniony pracownik AWL ma mieć możliwość dokonywania Zgłoszenia Serwisowego.
- b) Zgłoszenie Serwisowe polegać ma na zarejestrowaniu przez AWL w systemie zgłoszeniowego zgłoszenia zawierającego informacje ewidencyjne, przewidziane w systemie, wraz z objawami Wady, pozwalające na powtórzenie czynności, które doprowadziły do ujawnienia się Wady.
- c) W przypadku braku dostępu lub niepoprawnego działania systemu zgłoszeniowego zgłoszenie serwisowe polegać będzie na przekazaniu w Godzinach Roboczych, Wykonawcy prawidłowo wypełnionego i podpisanego przez osobę upoważnioną Formularza Zgłoszenia Serwisowego zgodnie ze wzorem uzgodnionym pomiędzy AWL a Wykonawcą.
- d) Przekazanie Formularza Zgłoszenia Serwisowego, określone w punkcie powyżej będzie mogło zostać dokonane osobiście przez zgłaszającego, mailowo lub za pośrednictwem faksu.
- e) W przypadku braku możliwości dokonania Zgłoszenia Serwisowego w sposób opisany w punktach b i c, AWL będzie mogło zgłosić uszkodzenie telefonicznie na jeden z numerów telefonu Wykonawcy, zgodnie ze wzorem uzgodnionym pomiędzy AWL a Wykonawcą

3.1.2. Zgłoszenie Serwisowe:

3.1.2.1. realizowane ma być za pośrednictwem systemu zgłoszeniowego, faksu, maila, telefonicznie lub osobiście.

3.1.2.2. Wykonawca ma obowiązek przesłać potwierdzenie w terminie nie dłuższym, niż 8h od momentu otrzymania zgłoszenia. Jeżeli zgłoszenie

dotrze do Wykonawcy po godzinie 14, Wykonawca obowiązany jest przesłać AWL potwierdzenie nie później, niż do godziny 10 następnego dnia roboczego. W przypadku stwierdzenia niewystarczającego opisu objawów Wady lub informacji pozwalających na powtórzenie czynności przez Wykonawcę, które doprowadziły do ujawnienia się Wady, czas ten zostanie skrócony do 4h.

3.1.2.3. realizowane osobiście uznaje się za dokonane z chwilą pisemnego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez pracownika Wykonawcy na dostarczonej przez przedstawiciela AWL Formularzu Zgłoszenia Serwisowego. W takim przypadku Wykonawca ma obowiązek dokonać potwierdzenia niezwłocznie po dostarczeniu przez AWL Formularza Zgłoszenia Serwisowego.

### 3.2. Reakcja serwisowa (minimalne wymagania)

- a) Reakcją serwisową jest przekazanie informacji o zarejestrowaniu przez Wykonawcę Zgłoszenia Serwisowego, jako Zgłoszenia Wady wraz z informacją o rozpoczęciu prac nad usunięciem Wady bez konieczności dostępu do Systemu Komputerowego AWL. W tym przypadku Reakcja nastąpi w ciągu 8 Godzin Roboczych od chwili dokonania Zgłoszenia Serwisowego. W przypadku Zgłoszenia Serwisowego wykonanego w systemie zgłoszeniowego reakcją jest mailowe potwierdzenie zmiany stanu zgłoszenia na np. „W realizacji” lub podobnie brzmiący, informujący o powyższym fakcie;
- b) w przypadku braku wystarczającego opisu objawów Wady lub informacji pozwalających na powtórzenie czynności przez Wykonawcę, które doprowadziły do ujawnienia się Wady Wykonawca ma prawo do przekazania informacji o odrzuceniu Zgłoszenia Serwisowego z prośbą o uzupełnienie niezbędnych informacji przez AWL dla ujawnionego problemu w działaniu w działaniu Systemu. -. W tym przypadku reakcja ma nastąpić w ciągu 4 godzin roboczych od chwili dokonania Zgłoszenia Serwisowego. W przypadku Zgłoszenia Serwisowego wykonanego w systemie zgłoszeniowego reakcją jest mailowe potwierdzenie zmiany stanu zgłoszenia na „Wysłane do AWL” wraz z prośbą o uzupełnienie Zgłoszenia Serwisowego przez AWL. Reakcja serwisowa na uzupełnione Zgłoszenie Serwisowe przez AWL nastąpi maksymalnie w ciągu 8 godzin roboczych od chwili dokonania uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego.
- c) W przypadku konieczności wykonania Naprawy za pośrednictwem zdalnego dostępu – Wykonawca będzie mógł zwrócić się do AWL o zgodę na udostępnienie zdalnego dostępu do Systemu Komputerowego i Komunikacyjnego oraz o podanie potrzebnych identyfikatorów i haseł dostępu. W tym przypadku Reakcja nastąpi w ciągu 8 Godzin Roboczych od chwili dokonania Zgłoszenia Serwisowego. Po uzyskaniu zdalnego dostępu do Systemu Komputerowego i Komunikacyjnego AWL oraz o podania potrzebnych identyfikatorów i haseł dostępu dokonuje się czynności zgodnie z pkt. 3.2 literą a,b powyżej. Zamawiający zastrzega sobie prawo nie udzielenia zdalnego dostępu, jeżeli uzna, że tego typu czynności mogą znacząco naruszyć bezpieczeństwo danych lub funkcjonujących w AWL systemów teleinformatycznych.
- d) W przypadku braku możliwości wykonania Naprawy lub braku zgody Zamawiającego na wykonanie zdalnego połączenia w sposób określony w pkt. 3.2 oraz lit. b, c

niniejszego punktu - podanie terminu stawienia się pracownika Wykonawcy w miejscu instalacji Systemu Komputerowego i Komunikacyjnego AWL. W tym przypadku Reakcja ma nastąpić nie później niż po 24 godzinach od dokonania Zgłoszenia Serwisowego, z uwzględnieniem, że dzień następny po dokonaniu zgłoszenia jest Dniem Roboczym. W przeciwnym wypadku Reakcja musi nastąpić nie później niż pierwszego Dnia Roboczego po dniu dokonania Zgłoszenia Serwisowego, do godziny zgodnej z godziną Zgłoszenia Serwisowego. W tym przypadku Strony uzgodnią dalszy sposób postępowania ze Zgłoszeniem Serwisowym.

### 3.3. Naprawa wady.

- a) Wykonawca zobowiąże się do Naprawy Wady stanowiącej przedmiot Zgłoszenia Wady w czasie zależnym od kategorii Wady, określonym w pkt. 3.5.
- b) Jeżeli w trakcie usuwania Wady w sposób określony powyżej okaże się, że Naprawa danej Wady wymaga stawienia się pracownika Wykonawcy w siedzibie w AWL, Wykonawca jest zobowiązany powiadomić o tym AWL niezwłocznie.
- c) Zamawiający dopuszcza możliwość dokonania Naprawy Wady środkami zastępczymi. Jeżeli Usunięcie Wady w czasach przewidzianych Umową dla poszczególnych kategorii nie będzie możliwe lub znacznie utrudnione, Zamawiający dopuszcza zastosowanie Tymczasowego Obejścia. Tymczasowe Obejście powinno być zaproponowane i zastosowane w czasie określonym w pkt. 3.5. a wykonanie naprawy środkami zastępczymi każdorazowo wymaga akceptacji Zamawiającego.

### 3.4. Zakończenie Naprawy Wady

- a) Po wykonaniu przez Wykonawcę Naprawy, Wykonawca udostępnia poprawkę do systemu na serwerze ftp i informuje o tym AWL wraz z dostarczoną każdorazowo szczegółową instrukcją typu „krok po kroku” opisującą jakie czynności ma wykonać i w jakiej kolejności administrator systemu ZSI po stronie Zamawiającego.
- b) Wykonawca będzie uzgadniał z AWL termin instalacji poprawki na bazie testowej i produkcyjnej. Czas uzgodnień po stronie AWL nie wlicza się do czasu naprawy. Instalacja poprawek może odbywać się przez Zamawiającego zgodnie z treścią pkt. 3.4. lit. a., lub przez Wykonawcę jeżeli Zamawiający nie będzie dysponował szczegółową instrukcją, o której mowa w pkt. 2.1.5 lit. a).
- c) Jeśli AWL zgłosi uwagi co do sposobu realizacji Naprawy, Wykonawca będzie zobowiązany do kontynuacji Naprawy z uwzględnieniem zgłoszonych przez AWL uwag oraz do ponownego zgłoszenia gotowości do testów akceptacyjnych. Po ponownej Naprawie Wykonawca postępuje zgodnie 3.4 lit a). Czas od otrzymania uwag co do sposobu realizacji Naprawy do ponownego zgłoszenia gotowości do testów akceptacyjnych będzie wliczany do czasu Naprawy.
- d) Po akceptacji przez AWL Naprawy na testowej bazie danych Wykonawca zobowiązany będzie do instalacji naprawionego Systemu na produkcyjnej bazie danych.
- e) Po instalacji naprawionego Systemu na produkcyjnej bazie danych AWL ma prawo do przeprowadzenia ponownych testów dotyczących poprawności działania Systemu. AWL może przedstawić uwagi co do sposobu i rezultatów realizacji usługi.

- f) Brak reakcji AWL z wniesionymi uwagami jest równoznaczny z zaakceptowaniem sposobu dokonania Naprawy.

### 3.5. Wymagania względem czasu reakcji i naprawy

Kategoria Wady	Opis	Czas reakcji (godziny robocze, liczony od momentu dokonania zgłoszenia)	Czas naprawy (godziny robocze, liczony od momentu reakcji serwisowej)	Czas zastosowania tymczasowego obejścia (godziny robocze liczony od momentu reakcji serwisowej)
Krytyczny	Zgodnie z definicją	24	20	24
(„Pilny” Awaria) (Błąd)	Zgodnie z definicją	48	40	36
„Ważny” (Usterka)	Zgodnie z definicją	100	92	60

4. Asysta Techniczna nr 3 Zakres: Usługa obejmująca aktualizację do nowych wersji Systemu oraz wykonywaniu zleconych modyfikacji systemu.

Dostarczenie instrukcji „krok po kroku” instalacji i oraz informacją o zmianach funkcjonalnych

#### 4.1. Zasady funkcjonowania (minimalne wymagania).

- a) Wykonawca zobowiązany jest powiadomić AWL o fakcie pojawienia się nowej wersji Systemu.
- b) Instalacji/Wgrywania dostępnych aktualizacji systemu ZSI – w momencie udostępnienia nowych aktualizacji i modyfikacji przez producenta oprogramowania, zamawiający rejestruje zgłoszenie w celu ich instalacji przez Wykonawcę, w pierwszej kolejności na systemie testowym i po weryfikacji poprawności przez Zamawiającego na wersji produkcyjnej ZSI.
- c) W przypadku, gdy do instalacji nowej wersji systemu niezbędne są usługi wdrożeniowe, szkoleniowe lub instalacyjne świadczone przez Wykonawcę, AWL pisemnie przekaże odpowiedzialnemu pracownikowi Wykonawcy zapotrzebowanie na nową wersję Systemu Egeria lub innego systemu w ramach których świadczone jest wsparcie.
- d) Nowe wersje systemu mają być dostarczane bezpłatnie w ramach obowiązującej umowy z zastrzeżeniem, że w przypadku, kiedy wymagane jest szkolenie użytkowników lub obecność pracowników Wykonawcy u Zamawiającego, to Wykonawcy należy się wynagrodzenie zgodnie z poniższym pkt. d).
- e) Wykonawca po otrzymaniu od AWL zapotrzebowania na nową wersję Systemu zobowiązany jest w ciągu 10 dni roboczych poinformować AWL o planowanym terminie instalacji i koszcie wykonania usług.



- f) W przypadku akceptacji przez AWL kosztu i terminu instalacji Wykonawcy zobowiązany jest do instalacji zamówionej wersji Systemu na testowej bazie danych. Po dokonaniu instalacji na testowej bazie danych pracownik Wykonawcy przedstawia AWL protokół instalacji na bazie testowej. AWL zobowiązany jest do potwierdzenia wykonania przez Wykonawcę instalacji na testowej bazie danych.
- g) Po potwierdzeniu przez Wykonawcę instalacji na testowej bazie danych zamówionych modułów AWL wykona testy akceptacyjne zainstalowanej wersji Systemu.
- h) Wykonawca zobowiązany jest do wykonania instalacji zamówionej wersji Systemu Egeria na produkcyjnej bazie danych dopiero po wyrażeniu zgody przez AWL.
- i) W przypadku, gdy do instalacji nowej wersji systemu nie są potrzebne dodatkowe usługi świadczone przez Wykonawcę, AWL dokona instalacji samodzielnie na testowej a następnie na produkcyjnej bazie danych, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiąże się do dostarczenia szczegółowych instrukcji „krok po kroku” jak wykonać daną procedurę. W przeciwnym wypadku Wykonawca wykona powyższe czynności samodzielnie w pierwszej kolejności na systemie testowym, a po akceptacji Zamawiającego na bazie produkcyjnej.
- j) Każda nowa wersja Systemu dostarczonego AWL musi zawierać udokumentowany opis zmian w funkcjonalności w porównaniu z wersją poprzednią,

5. Asysta Techniczna nr 4 Zakres: Wykonywanie zleconych przez AWL zmian w funkcjonalności Systemu tak, aby spełniał on specyficzne wymagania AWL.

6. Asysta techniczna nr 5 - Monitoring systemu

Zakres: usługa monitoringu, której celem ma być zapobieganie wystąpieniu Wad i dążenie do zapewnienia optymalnego funkcjonowania ZSI.

6.1. Zasady funkcjonowania (minimalne wymagania).

- a) Wykonawca zobowiązuje się do stałego monitoringu w okresie realizacji umowy funkcjonowania Systemu ZSI . Monitoring obejmuje ZSI oraz inne systemy w ramach których świadczone jest wsparcie.
- b) Wykonawca zobowiązuje się do skonfigurowania i udostępnienia narzędzia przeznaczonego do monitoringu
- c) Monitoring oparty ma być na stale działających agentach, które w razie wykrytych problemów będą powiadamiały Wykonawcę oraz wyznaczonych administratorów z ramienia AWL drogą mailową. AWL może zezwolić na stałe połączenie VPN site-to-site, jednak brak takiej zgody nie może zwalniać Wykonawcy z usług monitoringu systemów objętych serwisem (dostępność będzie w tym wypadku realizowana innymi kanałami, np. e-mail).
- d) Wykonawca w ramach monitoringu zobowiązuje się w szczególności do:
  - a. wydawania rekomendacji dotyczących instalacji bieżących aktualizacji Systemu Egeria (Patchy), niezwłocznie po wydaniu takich Patchy przez producenta Systemu Egeria oraz innych systemów, które zostały objęte wsparciem;

- b. półrocznej analizy i przedstawiania rekomendacji odnośnie wydajności Systemu Egeria, systemów baz danych i aplikacji współpracujących.
- c. okresowego przeglądu funkcjonowania i wydawania rekomendacji odnośnie wydajności Systemu Egeria, systemów baz danych i aplikacji współpracujących.
- d. okresowej analizy i przedstawiania rekomendacji odnośnie zasobów systemowych Systemu Egeria, systemów baz danych i aplikacji współpracujących.
- e. udzielania pomocy technicznej w zakresie konfiguracji systemów i sprzętu, jeżeli Zamawiający skorzysta z propozycji wydanych przez Wykonawcę i ujętych w raportach okresowych.

7. Asysta techniczna nr 6 Zakres: usługa mająca na celu udzielanie konsultacji w ramach działającego systemu, pomocy w rozwiązywaniu problemów oraz reakcji na ryzyka związane z potencjalnymi zagrożeniami na prawidłowe działanie systemu.

7.1. Zasady funkcjonowania (minimalne wymagania).

- a) Wykonawca zobowiązuje się do asysty i udzielania wsparcia w zakresie funkcjonowania ZSI. Wyróżnia się następujące rodzaje zgłoszeń:
  - Konsultacje;
  - Problem; □ Ryzyko;
  - Zamówienie;
- b) Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania czasów reakcji związanych z poszczególnymi rodzajami zgłoszeń

Rodzaj Zgłoszenia	Priorytet	Czas reakcji (godziny robocze, liczony od momentu dokonania)	Czas naprawy (godziny robocze, liczony od momentu reakcji)	Czas zastosowania tymczasowego obejścia (godziny robocze liczony od momentu reakcji)
Konsultacje	Mniej ważne	32	80	serwisowej) Nie dotyczy
	Ważne	24	40	Nie dotyczy
	Pilne	16	32	Nie dotyczy
	Krytyczne	8	24	Nie dotyczy
Problem	Mniej ważne	32	80	Nie dotyczy
	Ważne	24	40	Nie dotyczy
	Pilne	16	32	Nie dotyczy
	Krytyczne	8	24	Nie dotyczy

Ryzyko	Mniej ważne	32	80	Nie dotyczy
	Ważne	24	40	Nie dotyczy
	Pilne	16	32	Nie dotyczy
	Krytyczne	8	24	Nie dotyczy

#### 8. Pozostałe obowiązki Podmiotu realizującego asystę.

Wykonawca zobowiązuje się do:

- 1) Przygotowanie scenariuszy testowych dla użytkowników, które powinny być dostarczane przez podmiot realizujący asystę przy okazji zmiany w funkcjonalności.
- 2) Wstępna konfiguracja narzędzia do wykonywania kopii zapasowych będzie wykonana przez podmiot realizujący asystę oraz Zamawiający otrzyma pełną dokumentację oraz procedurę tworzenia kopii i sprawdzania jej poprawności.
- 3) Utrzymywać środowisko testowe będące aktualną kopią środowiska produkcyjnego – raz na miesiąc wykonanie kopii środowiska produkcyjnego na testowe.
- 4) W przypadku rosnących wymagań technologicznych i związanych z tym konieczności modyfikacji infrastruktury sprzętowej oraz oprogramowania, Wykonawca zobowiązuje się do aktywnego uczestnictwa w wyborze i konfiguracji tejże infrastruktury i aktualizację oprogramowania.