

## Szczegółowy Opis Przedmiotu Szacowania

### 1. Przedmiot szacowania

Przedmiotem szacowania jest świadczenie usługi asysty technicznej dla dedykowanego systemu zarządzania treścią EKO CMS (dalej: System) wraz z zapewnieniem usługi serwisu w trakcie realizacji zamówienia oraz rękojmi i gwarancji po jego zakończeniu.

### 2. Zakres usługi

- 1) W ramach Zamówienia Wykonawca będzie realizował następujące usługi:
  - a. Usługę usuwania wad Systemu, polegającą na usuwaniu błędów i zdiagnozowanych problemów poprzez przygotowywanie, testowanie i wdrażanie skutecznych poprawek do oprogramowania,
  - b. Usługę zmian w Systemie, polegającą na projektowaniu, przygotowaniu i wdrażaniu na polecenie Zamawiającego zmian w istniejących funkcjonalnościach oraz nowych funkcjonalności Systemuw wymiarze do 50 roboczogodzin miesięcznie.
- 2) Celem realizacji zamówienia jest
  - a. zapewnienie sprawnego funkcjonowania Systemu, w szczególności serwisów internetowych i biuletynów informacji publicznej, o których mowa w ust. 4 pkt 2,
  - b. modyfikacja istniejących funkcjonalności w związku ze zmianami prawnymi i organizacyjnymi,
  - c. rozwoju systemu zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego.

### 3. Termin realizacji

Zamówienie będzie realizowane od dnia podpisania umowy (przewidywany termin: marzec 2017 r.) przez 24 miesiące.

### 4. Opis systemu zarządzania treścią EKO CMS

- 1) EKO CMS (dalej: System) jest dedykowanym systemem zarządzania treścią Generalnej Dyrekcji Ochrony Środowiska. Z Systemu korzystają Generalna Dyrekcja Ochrony Środowiska oraz 16 regionalnych dyrekcji ochrony środowiska. System zainstalowany jest na infrastrukturze informatycznej Zamawiającego.
- 2) Na Systemie oparte są następujące witryny internetowe:
  - a) strona główna GDOŚ – [www.gdos.gov.pl](http://www.gdos.gov.pl);
  - b) serwis Biuletynu Informacji Publicznej GDOŚ – [bip.gdos.gov.pl](http://bip.gdos.gov.pl);
  - c) serwis Natura 2000 – [natura2000.gdos.gov.pl](http://natura2000.gdos.gov.pl);
  - d) serwis Projekty – [projekty.gdos.gov.pl](http://projekty.gdos.gov.pl);
  - e) serwis EMAS – [emas.gdos.gov.pl](http://emas.gdos.gov.pl);
  - f) serwis Ochrona Przyrody – [ochronaprzyrody.gdos.gov.pl](http://ochronaprzyrody.gdos.gov.pl);
  - g) serwisy internetowe regionalnych dyrekcji ochrony środowiska:
    - serwis RDOŚ w Białymstoku – [bialystok.rdos.gov.pl](http://bialystok.rdos.gov.pl),
    - serwis RDOŚ w Bydgoszczy – [bydgoszcz.rdos.gov.pl](http://bydgoszcz.rdos.gov.pl),
    - serwis RDOŚ w Gdańsku – [gdansk.rodos.gov.pl](http://gdansk.rodos.gov.pl),
    - serwis RDOŚ w Gorzowie Wielkopolskim – [gorzow.rdos.gov.pl](http://gorzow.rdos.gov.pl),
    - serwis RDOŚ w Katowicach – [katowice.rdos.gov.pl](http://katowice.rdos.gov.pl),
    - serwis RDOŚ w Kielcach – [kielce.rdos.gov.pl](http://kielce.rdos.gov.pl),
    - serwis RDOŚ w Krakowie – [krakow.rdos.gov.pl](http://krakow.rdos.gov.pl),
    - serwis RDOŚ w Lublinie – [lublin.rdos.gov.pl](http://lublin.rdos.gov.pl),
    - serwis RDOŚ w Łodzi – [lodz.rdos.gov.pl](http://lodz.rdos.gov.pl),
    - serwis RDOŚ w Olsztynie – [olsztyn.rdos.gov.pl](http://olsztyn.rdos.gov.pl),
    - serwis RDOŚ w Opolu – [opole.rdos.gov.pl](http://opole.rdos.gov.pl),

- serwis RDOŚ w Poznaniu – [poznan.rdos.gov.pl](http://poznan.rdos.gov.pl),
  - serwis RDOŚ w Rzeszowie – [rzeszow.rods.gov.pl](http://rzeszow.rods.gov.pl),
  - serwis RDOŚ w Szczecinie – [szczecin.rdos.gov.pl](http://szczecin.rdos.gov.pl),
  - serwis RDOŚ w Warszawie – [warszawa.rdos.gov.pl](http://warszawa.rdos.gov.pl),
  - serwis RDOŚ we Wrocławiu – [wroclaw.rdos.gov.pl](http://wroclaw.rdos.gov.pl);
- h) biuletyny informacji publicznej (BIP) regionalnych dyrekcji ochrony środowiska:
- BIP RDOŚ w Białymstoku – [bip.bialystok.rdos.gov.pl](http://bip.bialystok.rdos.gov.pl),
  - BIP RDOŚ w Bydgoszczy – [bip.bydgoszcz.rdos.gov.pl](http://bip.bydgoszcz.rdos.gov.pl),
  - BIP RDOŚ w Gdańsku – [bip.gdansk.rodos.gov.pl](http://bip.gdansk.rodos.gov.pl),
  - BIP RDOŚ w Gorzowie Wielkopolskim – [bip.gorzow.rdos.gov.pl](http://bip.gorzow.rdos.gov.pl),
  - BIP RDOŚ w Katowicach – [bip.katowice.rdos.gov.pl](http://bip.katowice.rdos.gov.pl),
  - BIP RDOŚ w Kielcach – [bip.kielce.rdos.gov.pl](http://bip.kielce.rdos.gov.pl),
  - BIP RDOŚ w Krakowie – [bip.krakow.rdos.gov.pl](http://bip.krakow.rdos.gov.pl),
  - BIP RDOŚ w Lublinie – [bip.lublin.rdos.gov.pl](http://bip.lublin.rdos.gov.pl),
  - BIP RDOŚ w Łodzi – [bip.lodz.rdos.gov.pl](http://bip.lodz.rdos.gov.pl),
  - BIP RDOŚ w Olsztynie – [bip.olsztyn.rdos.gov.pl](http://bip.olsztyn.rdos.gov.pl),
  - BIP RDOŚ w Opolu – [bip.opole.rdos.gov.pl](http://bip.opole.rdos.gov.pl),
  - BIP RDOŚ w Poznaniu – [bip.poznan.rdos.gov.pl](http://bip.poznan.rdos.gov.pl),
  - BIP RDOŚ w Rzeszowie – [bip.rzeszow.rods.gov.pl](http://bip.rzeszow.rods.gov.pl),
  - BIP RDOŚ w Szczecinie – [bip.szczecin.rdos.gov.pl](http://bip.szczecin.rdos.gov.pl),
  - BIP RDOŚ w Warszawie – [bip.warszawa.rdos.gov.pl](http://bip.warszawa.rdos.gov.pl),
  - BIP RDOŚ we Wrocławiu – [bip.wroclaw.rdos.gov.pl](http://bip.wroclaw.rdos.gov.pl).
- 3) Zamawiający posiada autorskie prawa majątkowe do Systemu, w tym wszystkie prawa do kodów źródłowych oprogramowania gotowego i oprogramowania wykonanego na zamówienie.
- 4) Na potrzeby realizacji zamówienia Zamawiający zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do swojej infrastruktury informatycznej.
- 5) Dane techniczne systemu EKO CMS:
- Środowisko:
- System: Linux CentOS Linux release 7.2.1511 (Core) (unikatowa konfiguracja);
- Niezbędne dla CMS aplikacje wspierające:
- Sphinx 2.2.10-id64-release (2c212e0),
  - Vips,
  - Image Magic;
- Warstwa aplikacji:
- backend to Framework MVC CakePHP 2.8.2 z dedykowanym /unikatowym/ systemem wtyczek,
  - frontend dla panelu CMS - RWD na bazie Frameworka Elixir (cakephp-elixir 1.2.6) z warstwą AngularJS v1.5.8,
  - frontend dla WWW RWD zgodne z W3C i WCAG z warstwą AngularJS v1.5.8 oraz jQuery;
- Baza danych:
- Mysql 5.7.11-4 - Percona Server (GPL), Release 4, Revision 5c940e1;

## 5. Warunki realizacji Asysty technicznej

- 1) W ramach Asysty technicznej Wykonawca będzie realizował Usługę Zmian w Systemie, mającą na celu dokonywanie zmian w funkcjonalności Systemu.
- 2) Usługa Zmiany będzie realizowana po uzgodnieniu warunków wykonania danej Zmiany, w tym liczby roboczogodzin, które zostaną wykorzystane na jej wykonanie, zgodnie z Załącznikiem nr 1 do SOPS.
- 3) Zmiany wprowadzane w Systemie będą polegać m.in. na:
  - a. modyfikacji istniejących funkcjonalności Systemu i tworzeniu nowych modułów/komponentów będących pochodną zmian w przepisach prawa i zmian organizacyjnych,
  - b. modyfikacji istniejących funkcjonalności w celu poprawienia ich użyteczności i dostosowaniu ich do bieżących potrzeb,

- c. opracowywaniu i tworzeniu nowych funkcjonalności/modułów realizujących bieżące potrzeby Zamawiającego.
- 4) Przez okres 12 miesięcy od zakończenia realizacji Zamówienia Wykonawca będzie świadczył usługę Usuwania Wad i awarii Systemu na zasadach określonych w ust. 6 SOPS w okresie realizacji Zamówienia oraz gwarancją i rękojmią.
  - 5) Asysta w danym miesiącu będzie rozliczana z dokładnością do jednej roboczogodziny. Czas realizacji poszczególnych prac (realizowanych na podstawie odrębnych wniosków Zamawiającego) będzie zaokrąglany w górę z dokładnością do jednej roboczogodziny.
  - 6) Zamawiający dopuszcza wykorzystanie puli roboczogodzin przeznaczonych na realizację Zamówienia na przygotowanie dokumentacji technicznej Systemu.

## **6. Warunki realizacji Serwisu**

- 1) Wykonawca będzie realizował Usługę usuwania Wad Systemu, zidentyfikowanych na podstawie zgłoszeń przekazanych przez Zamawiającego.
- 2) Usługa usuwania Wad polegać będzie na przyjmowaniu zgłoszeń, przygotowywaniu, testowaniu i wdrażaniu w środowisku produkcyjnym skutecznych Poprawek Systemu usuwającymi Wady, zgodnie z założeniami i procedurami określonymi w Załączniku Nr 2 do SOPS.
- 3) Przez okres 12 miesięcy od zakończenia realizacji zamówienia w ramach gwarancji i rękojmi Wykonawca będzie świadczył usługę usuwania wad i awarii systemu bez dodatkowego wynagrodzenia.

## **7. Informacje dodatkowe**

- 1) Na potrzeby realizacji zamówienia Zamawiający zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do swojej infrastruktury informatycznej.
- 2) Do 31 grudnia 2017 r. System objęty jest gwarancją wykonawcy Systemu, w ramach której usuwane są wady Systemu.
- 3) Z dniem wdrożenia w środowisku produkcyjnym modyfikacji (Zmiany) danego komponentu Systemu w ramach usługi Zmian w Systemie Wykonawca przejmie dla tego komponentu obowiązki świadczenia usługi usuwania wad.
- 4) Wykonawca przejmie zobowiązania usuwania wad dla całego Systemu z dniem 1 stycznia 2018 r.
- 5) Zamawiający przewiduje comiesięczną wypłatę wynagrodzenia w formie ryczałtu za realizację usługi usuwania wad Systemu oraz usługi zmian w Systemie zgodnie z liczbą przepracowanych w danym miesiącu roboczogodzin.
- 6) Zamawiający przewiduje wykorzystanie w każdym miesiącu od 15 do 50 roboczogodzin.
- 7) Zamawiający nie przewiduje dodatkowego wynagrodzenia za czas potrzebny do zaznajomienia się Wykonawcy z Systemem.

## **8. Sposób szacowania wartości usługi**

Prosimy o podanie szacunkowego kosztu realizacji zamówienia w rozbiciu na stawki za 1 roboczogodzinę realizacji usługi Zmian oraz usługi usuwania Wad w Systemie, przy założeniu, że w każdym miesiącu kalendarzowym Zamawiający będzie wykorzystywał od 15 do 50 roboczogodzin; jeżeli stawka za jedną roboczogodzinę będzie różna w zależności od liczby roboczogodzin zleconych w danym miesiącu, prosimy o określenie kosztu jednej roboczogodziny odrębnie dla pakietu 15 roboczogodzin, 30 roboczogodzin, 50 roboczogodzin zgodnie z Formularzem szacowania. Wypełniony formularz szacowania prosimy przesłać na adresy email:

- [malgorzata.zakrzewska@gdos.gov.pl](mailto:malgorzata.zakrzewska@gdos.gov.pl)
- [boguslaw.sielawa@gdos.gov.pl](mailto:boguslaw.sielawa@gdos.gov.pl)

W terminie do 27 stycznia 2017 r., do godziny 14:00.

Dodatkowe informacje na temat przedmiotu szacowania można uzyskać w Wydziale Zarządzania Systemem Informacji o Środowisku i Promocji GDOŚ pod numerem telefonu 22 369 21 22.

**Załączniki:**

1. Opis usługi Zmian w Systemie
2. Opis usługi usuwania Wad Systemu
3. Formularz szacowania

## USŁUGA ZMIAN W SYSTEMIE

### Wprowadzenie

#### Zakres

W ramach Zamówienia Wykonawca będzie świadczył Usługę Zmian w Systemie zgłaszanych przez Zamawiającego w trakcie realizacji Zamówienia.

#### Definicje

W niniejszym Załączniku stosowane są następujące terminy:

AOZ	Analityczny Opis Zmiany
ZZZ	Zgłoszenie Zapotrzebowania na Zmianę
OZZ	Odpowiedź na Zapotrzebowanie na Zmianę
Środowisko Testowe	Testowy Podsystem Pomocniczy, utrzymywany przez Zamawiającego i wskazany Wykonawcy do realizacji Zmiany.

#### Założenia

Wykonawca zobowiązuje się do przekazania do Zamawiającego produktów podlegających procedurze odbioru (tj. AOZ, dokumentacja, oprogramowanie Zmiany) oraz wdrażania Zmian w środowisku produkcyjnym Systemu.

#### Zasady realizacji Zmiany

Przy realizacji Zmiany mają zastosowanie następujące zasady:

1. W ramach zamówienia Zamawiającemu przysługuje odnawiana co miesiąc pula roboczogodzin do wykorzystania na realizację zmian w Systemie na wykonanie Usług Zmiany przez cały okres trwania Umowy.
2. Zgłoszenie Zapotrzebowania na Zmianę (ZZZ) składane jest przez Zamawiającego w formie elektronicznej.
3. Źródłem Zgłoszenia, o którym mowa w pkt 2, może być wyłącznie potrzeba Zamawiającego.
4. Zgłoszenie Zapotrzebowania na Zmianę zawiera następujące informacje:
  - a. nazwisko osoby zgłaszającej,
  - b. kontakt do osoby zgłaszającej,
  - c. określenie oczekiwanych zmian w funkcjonowaniu Systemu, które powinno specyfikować:
    - Opis stanu obecnego,
    - Propozycję zmiany,
    - Przykład,
  - d. określenie oczekiwanego terminu realizacji.
5. Po otrzymaniu Zgłoszenia od Zamawiającego Wykonawca, w terminie 7 dni, przygotowuje Odpowiedź na Zapotrzebowanie na Zmianę (OZZ).
6. Odpowiedź na Zapotrzebowanie na Zmianę zawiera następujące informacje:
  - a. sposób realizacji zgłoszonej Zmiany;
  - b. ocenę pracochłonności w roboczogodzinach;
  - c. proponowany termin realizacji uwzględniający czas potrzebny na procedurę odbioru;
  - d. zestawienie dokumentacji tworzonej w ramach realizacji Zmiany.
7. Odpowiedź na Zapotrzebowanie na Zmianę jest przekazywana Zamawiającemu w formie

elektronicznej.

8. Strony w drodze negocjacji uzgadniają sposób realizacji Zmiany, tworzoną dokumentację, termin realizacji uwzględniający czas potrzebny na procedurę odbioru i pracochłonność Zmiany.
9. Po uzgodnieniu przez Strony warunków realizacji Zmiany, Zamawiający zatwierdza jej realizację.
10. Wykonawca realizuje Zmianę w oparciu o zatwierdzone OZZ.
11. W wyniku prac analitycznych Wykonawca przygotowuje Analityczny Opis Zmiany (AOZ) - dokument analityczny opisujący szczegółowo założenia funkcjonowania Zmiany.
12. Zamawiający akceptuje AOZ w formie elektronicznej.
13. Wykonawca zobowiązany jest w trakcie realizacji Zmiany do przeprowadzenia testów w środowisku testowym udostępnionym przez Zamawiającego.
14. Po pozytywnym zakończeniu testów w środowisku testowym Wykonawca drogą elektroniczną przygotowuje Raport z przeprowadzonych testów, który zawiera scenariusze testów, opis ich przebiegu oraz wynik.
15. Wykonawca drogą elektroniczną zgłasza Zamawiającemu gotowość do przeprowadzenia Testów Odbiorowych. Razem ze zgłoszeniem Wykonawca przekazuje Zamawiającemu Raport z przeprowadzonych testów oraz pliki i dokumenty dotyczące Zmiany.
16. Zmiana jest przekazywana Zamawiającemu elektronicznie i zawiera:
  - a) Oprogramowanie/pliki stworzone w ramach zmiany;
  - b) dokument AOZ;
  - c) instrukcję instalacji / opis czynności wykonanych w Systemie w związku z wdrożeniem Zmiany;
  - d) inne dokumenty uzgodnione w warunkach realizacji Zmiany
17. Procedura odbioru Zmiany
  - a. Przez odbiór Zmiany rozumie się odbiór przez Zamawiającego programów informatycznych stanowiących części Systemu oraz uzgodnionej dokumentacji;
  - b. Podstawą odbioru Zmiany jest pozytywne przejście Testów Odbiorowych oraz akceptacja dokumentacji związanej ze Zmianą;
  - c. Zamawiający przeprowadza Testy Odbiorowe nie później niż w terminie 14 dni po zgłoszeniu przez Wykonawcę gotowości do rozpoczęcia Testów;
  - d. Testy mogą obejmować scenariusze wskazane w Raporcie z przeprowadzonych testów oraz inne działania nie uwzględnione w tych scenariuszach;
  - e. Przewidywane są trzy następujące stopnie poprawności funkcjonalności stworzonych lub zmodyfikowanych w ramach Zmiany:

LP	Stopień Poprawności	Skutek
1.	„Pełny”	Testowana funkcjonalność jest w pełni akceptowana przez Zamawiającego.
2.	„Z uwagami”	Testowana funkcjonalność pozwala na wykonanie scenariusza testowego, ale sposób jego realizacji wymaga modyfikacji.
3.	„Błąd krytyczny”	Testowana funkcjonalność nie pozwala na pełne wykonanie scenariusza testowego.

- f. Błędy krytyczne, uwagi do funkcjonalności i uwagi do dokumentacji zgłaszane są przez Zamawiającego drogą elektroniczną;
- g. Zgłoszenie przez Zamawiającego błędów krytycznych (stopień poprawności „Błąd krytyczny”) wymaga dostarczenia przez Wykonawcę nowej wersji oprogramowania Zmiany i ponowienia Testów Odbiorowych;
- h. Zgłoszenie przez Zamawiającego uwag do funkcjonalności (stopień poprawności „Z uwagami”) skutkuje zawieszeniem Testów Odbiorowych i wymaga dostarczenia przez Wykonawcę poprawki do oprogramowania. Po wdrożeniu poprawki w środowisku testowym

Testy Odbiorowe zostają wznowione;

- i. Jeśli Zamawiający nie zgłosił Błędów krytycznych ani uwag, Testy Odbiorowe zostają zakończone, a Wykonawca wdraża Zmianę w środowisku produkcyjnym Systemu w ustalonym z Zamawiającym terminie;
- j. Po wdrożeniu Zmiany i akceptacji dokumentacji Strony podpisują Protokół Odbioru Zmiany
- k. Wady ujawnione po pozytywnym odbiorze Zmiany będą niezwłocznie usuwane przez Wykonawcę w ramach Usługi usuwania wad.

## Usługa Usuwania Wad Systemu

### Zakres usługi

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi Usuwania Wad zidentyfikowanych na podstawie zgłoszeń przekazanych przez Zamawiającego.

### Usuwanie wad

W ramach usługi Usuwania Wad, Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Wad Systemu poprzez przygotowywanie i wdrożenie w środowisku produkcyjnym skutecznych Poprawek Systemu, zgodnie ze zdefiniowanymi procedurami i określonymi terminami gwarantowanymi.

### Rodzaje Wad

Wady, zgodnie z poziomem priorytetów (od najwyższego), dzieli się na:

- **Awarię** - rozumianą jako Wada, przy której dochodzi do całkowitej niedostępności Systemu. System nie funkcjonuje bądź utracił dane; nie istnieje akceptowalne obejście problemu;
- **Błąd Krytyczny** - rozumiany jako Wada Systemu, której Zamawiający nadał podwyższony priorytet ze względu na brak działania lub istotne utrudnienie w wykorzystywaniu kluczowych funkcji Systemu
- **Błąd** - rozumiany jako Wada, która polega na błędnym działaniu, braku działania lub istotnym utrudnieniu w wykorzystywaniu funkcji Systemu.

Czas usunięcia Wad

Rodzaj usługi	Opis usługi	Termin gwarantowany (w dniach roboczych)
Czas identyfikacji Wady, Incydentu	Przypisanie do danego Zgłoszenia atrybutu kwalifikującego je jako „Wada” albo „Incydent”	1
Udzielanie odpowiedzi na Zgłoszenia nie zakwalifikowane jako Wada	Wyjaśnienie przyczyn wystąpienia incydentu	6
Czas usuwania Awarii		1
Czas usuwania Błędu Krytycznego		2
Czas usuwania Błędu		6

Wady będą usuwane zgodnie z następującymi założeniami

### I. Zgłaszanie nieprawidłowego działania Systemu

1. Zgłoszenia nieprawidłowego działania Systemu, za wyjątkiem zgłoszeń Awarii, będą dokonywane drogą elektroniczną lub za pośrednictwem systemu rejestru zgłoszeń dostarczonego przez Wykonawcę. W sytuacjach wyjątkowych uruchomiona zostanie procedura zastępcza wykorzystująca inne środki łączności (poczta elektroniczna, informacja telefoniczna, faks). Za moment dokonania Zgłoszenia uważa się moment przekazania Zgłoszenia do Wykonawcy.
2. Zgłoszenia Awarii dokonywane będą telefonicznie przez osobę wskazaną przez Zamawiającego do Wykonawcy oraz drogą elektroniczną. Za moment rejestracji Awarii uważa się moment zgłoszenia Awarii drogą elektroniczną.
3. System rejestru zgłoszeń, o którym mowa w pkt. 1 będzie odnotowywał co najmniej datę zgłoszenia, przedmiot zgłoszenia, nadany priorytet oraz podjęte działania i będzie umożliwiał co najmniej przegląd wszystkich zgłoszeń dokonanych w czasie realizacji zamówienia. W



przypadku niedostarczenia przez Wykonawcę systemu rejestru zgłoszeń Wykonawca będzie prowadził rejestr zgłoszeń w uzgodnionej z Zamawiającym formie, zawierający co najmniej datę zgłoszenia, przedmiot zgłoszenia, nadany priorytet oraz podjęte działania, a do 10 dnia każdego miesiąca kalendarzowego Wykonawca będzie przedkładał Zamawiającemu rejestr zaktualizowany o zgłoszenia przekazane w poprzednim miesiącu kalendarzowym.

4. W terminie 1 dnia od momentu otrzymania Zgłoszenia, o którym mowa w pkt. 1, wykonawca określa czy ten przypadek to Wada, czy Incydent. Po przekroczeniu tego czasu, każde Zgłoszenie będzie traktowane jako Błąd Krytyczny. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego opóźnia się diagnoza Zgłoszenia, w szczególności konieczność zebrania dodatkowych danych diagnostycznych potrzebnych do określenia, czy dane Zgłoszenie dotyczy Wady, czy Incydentu, lub konieczność dostępu do Systemu dla celów diagnostycznych, czas niezbędny do diagnozy lub zebrania danych wydłuża Czas Identyfikacji Wady i Incydentu o taki sam okres jaki wyniosło opóźnienie.
5. Zgłoszenie powinno zawierać:
  - a. czas wystąpienia zdarzenia;
  - b. szczegółowy opis zdarzenia: przedstawienie objawów, treść komunikatów wyświetlanych przez system, opis czynności, które doprowadziły do wystąpienia zdarzenia, użyte dane, częstotliwość występowania zdarzenia;
  - c. opis nie działania lub działania niezgodnego z założeniami;
  - d. dane kontaktowe osoby, która zaobserwowała zdarzenie lub osoby, która może udzielić bliższych informacji o zaistniałym zdarzeniu.
6. Rejestracja Wady następuje w wyniku:
  - a. rozpoznania przez Wykonawcę nieprawidłowego działania Systemu zgłoszonego do niego drogą elektroniczną lub za pośrednictwem systemu rejestru zgłoszeń, jako Wada;
  - b. braku reakcji Wykonawcy na Zgłoszenie w terminie, o którym mowa w ust. 3;
  - c. zgłoszenia Wady przez Zamawiającego drogą elektroniczną lub za pośrednictwem systemu rejestru zgłoszeń;
  - d. zgłoszenia Awarii przez Zamawiającego w sposób określony w ust. 2.
7. Za moment zgłoszenia Wady uznaje się:
  - a. moment rozpoznania Zgłoszenia jako Wada;
  - b. w przypadku braku reakcji Wykonawcy na Zgłoszenie, termin, który wynika z treści ust. 3;
  - c. moment rejestracji Wady w trybie zdefiniowanym w ust. 6c;
  - d. moment rejestracji Awarii zgodnie z ust. 2.
8. Wynik rozpoznania zgłoszonego nieprawidłowego działania Systemu będzie przekazywany do Zamawiającego w postaci:
  - a. dla Zgłoszeń, które nie okazały się Wadami - wskazanie uzasadnienia nie zakwalifikowania Zgłoszenia jako Wada;
  - b. dla Zgłoszeń, które okazały się Wadami - potwierdzenie przyjęcia Wady;
  - c. dla Zgłoszeń, które nie dotyczą Systemu - odrzucenie Zgłoszenia wraz z informacją o powodach odrzucenia.
9. Zamawiający ma prawo w uzasadnionych przypadkach zażądać zmiany przydzielonego przez Wykonawcę priorytetu Zgłoszenia. Żądanie takie musi zostać przekazane drogą elektroniczną wraz z uzasadnieniem.
10. Za moment zgłoszenia nieprawidłowego działania Systemu uznaje się moment przekazania przez Zamawiającego do Wykonawcy informacji o nieprawidłowym działaniu Systemu.

## **II. Czas usunięcia Wad**

1. Za czas usunięcia Wady uznaje się czas pomiędzy momentem zgłoszenia Wady zgodnie z I ust. 7, a usunięciem Wady.
2. Jeżeli diagnoza Wady, w szczególności konieczność zebrania dodatkowych danych diagnostycznych potrzebnych do rozwiązania problemu lub konieczność dostępu do Systemu dla celów diagnostycznych, opóźnia się z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, czas niezbędny do diagnozy lub zebrania danych wydłuża czas na usunięcie Wady o taki sam okres.
3. Dla Wad, których priorytet został podwyższony przez Zamawiającego zgodnie z I ust. 9, za czas

usunięcia Wady uznaje się czas pomiędzy momentem zmiany priorytetu Wady, a wdrożeniem skutecznej Poprawki, przy czym usunięcie Wady nie może opóźnić się w stosunku do czasu określonego dla priorytetu Wady nadanego mu w chwili zgłoszenia Wady.

4. Przez usunięcie Wady rozumie się wdrożenie skutecznej Poprawki lub tymczasowej, akceptowalnej procedury automatycznego, półautomatycznego lub ręcznego obejścia Wady, która umożliwi realizację zadań przez GDOŚ lub RDOŚ do czasu docelowego usunięcia Wady. W przypadku rozwiązania tymczasowego, termin docelowego usunięcia Wady zostanie ustalony przez Strony.
5. Wykonawca w przypadku dostarczenia tymczasowej procedury powiadomi bezzwłocznie Zamawiającego o tym rozwiązaniu lub poinformuje o zaleceniu nie używania danej funkcji w celu ograniczenia skutków występowania Wady. Takie same czynności Wykonawca może podjąć przed przekazaniem tymczasowej procedury lub usunięciem Wady.

### **III. Przygotowanie Poprawek usuwających Wady**

Przygotowanie Poprawek usuwających Wady odbywa się według następujących zasad:

1. Wykonawca przygotowuje Poprawkę dla zgłoszonej Wady.
2. Wykonawca informuje Zamawiającego o gotowości wdrożenia poprawki i w ustalonym terminie wdraża ją w środowisku produkcyjnym.
3. Jeżeli Wada spowodowała negatywne skutki w danych, Zamawiający, po uzgodnieniu z Wykonawcą, wyznaczy sposób i termin usunięcia tego rodzaju skutków. Wykonawca usunie negatywne skutki Wady w ramach wynagrodzenia.

### **IV. Postanowienia dodatkowe**

1. Jeżeli Wykonawca, w wyniku zastosowania wszelkich działań objętych procedurą diagnozy i identyfikacji Wad:
  - a. nie stwierdzi występowania Wady Systemu lub
  - b. stwierdzi, że Wada została spowodowana wadą fizyczną sprzętu komputerowego, infrastruktury teleinformatycznej lub aplikacji nie objętych usługą Usuwania wad Systemu,- wówczas traktuje zgłoszone zdarzenie jako Incydent nie noszący znamion Wady. Wykonawca jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie Zamawiającego.
  2. W przypadku dokonania istotnej zmiany w konfiguracji Systemu, która może wpływać na jego stabilność (np. rekonfiguracja sprzętowa lub wdrożenie zmiany mogącej mieć wpływ na stabilność Systemu) Strony będą o takim fakcie informować się wzajemnie przed wdrożeniem zmiany.
  3. O ile będzie to konieczne, Strony postanowią o czasowym wyłączeniu zobowiązań Wykonawcy w zakresie gwarantowanych terminów na usunięcie Wad, w okresie następującym bezpośrednio po wdrożeniu zmiany. Okres tego wyłączenia będzie ustalony wspólnie i będzie uwzględniać rzeczywisty czas niezbędny na ustabilizowanie pracy Systemu po wdrożeniu zmiany.