

Zakres, zasady i parametry świadczenia Usług Utrzymania i Rozwoju Systemu

1. Opis Usługi Utrzymania Systemu

- 1.1. Usługa świadczona w ramach zamówienia ma na celu:
 - 1.1.1. rozwiązywanie zgłoszonych Problemów z działaniem Systemu,
 - 1.1.2. zapewnienie aktualności i pełnej funkcjonalności Systemu, w szczególności poprzez dostosowywanie systemu do aktualnych wersji oprogramowania bazowego, najnowszych wersji najpopularniejszych przeglądarek internetowych, oraz innych zewnętrznych okoliczności, które spowodują, że usługa lub usługi realizowane przez System będą wymagały modyfikacji,
 - 1.1.3. drobne modyfikacje istniejących funkcjonalności w wymiarze do 5 roboczogodzin miesięcznie,
 - 1.1.4. świadczenie usługi serwisowej w formie konsultacji telefonicznych dla administratorów Systemu;
- 1.2. W ramach Usługi Utrzymania Wykonawca zapewni podjęcie zgłoszenia, diagnostykę i usunięcie zgłoszonych błędów w terminach określonych w tabeli *Czasy reakcji i naprawy (utrzymanie)*.
- 1.3. Wszelkiego rodzaju Problemy (przerwanie usług, problem z wydajnością, utrata danych, rozbieżności między oczekiwanym a faktycznym funkcjonowaniem Systemu) będą kwalifikowane jako Usterki, Błędy lub Awarie.
- 1.4. Czasy reakcji i czasy realizacji

Tabela: Czasy reakcji i naprawy(utrzymanie)

Problem	GCR (gwarantowany Czas reakcji)	GCN (gwarantowany Czas naprawy)
Awaria	2 godz. robocze	1 dzień roboczy
Błąd	4 godz. robocze	5 dni roboczych
Usterka	8 godz. roboczych	20 dni roboczych

- 1.5. Problemy będą zgłaszane drogą elektroniczną lub dodatkowo telefonicznie, zgodnie z procedurą zgłaszania błędów, przez uprawnionych przedstawicieli Zamawiającego
- 1.6. Zgłoszenia nie zawierające niezbędnych elementów opisu – umożliwiających identyfikację/ powtórzenie Problemu nie podlegają procedurom awaryjnym do momentu uzupełnienia
- 1.7. Wykonawca będzie niezwłocznie informował Zamawiającego:
 - o nowo wydanych wersjach i poprawkach oprogramowania systemu operacyjnego serwera oraz innego oprogramowania wykorzystanego do implementacji i wdrożenia Systemu, wraz z analizą wpływu podniesienia wersji lub instalacji poprawki na działanie Systemu oraz konsekwencji zaniechania tych działań wraz z rekomendacją działań, które należy podjąć,
 - o zmianach wprowadzonych przez producentów w przeglądarek internetowych lub najpopularniejszych wtyczkach do przeglądarek, i możliwym wpływie tych zmian na funkcjonalność Systemu.
- 1.8. Zamawiający po konsultacjach z Wykonawcą będzie podejmował decyzję o wdrażaniu przez Wykonawcę zmian wynikających z okoliczności, o których mowa w punkcie 1.7.
- 1.9. Zamawiający będzie zlecał Wykonawcy wdrożenie drobnych bieżących modyfikacji w formie Zgłoszenia zawierającego opis modyfikacji, którą Zamawiający chce wdrożyć.
- 1.10. Wykonawca oszacuje liczbę roboczogodzin konieczną do wdrożenia modyfikacji i termin jej realizacji. Jeżeli liczba roboczogodzin będzie przekraczać pulę roboczogodzin dostępną w danym okresie rozliczeniowym, Wykonawca może przesunąć roboczogodziny do

wykorzystania w najbliższym kolejnym okresie rozliczeniowym lub wykorzystać roboczogodziny niewykorzystane w poprzednim okresie rozliczeniowym.

2. Opis Usługi Rozwoju Systemu

- 2.1. Usługa Rozwoju Systemu świadczona przez Wykonawcę polega na:
 - 2.1.1. modyfikacji lub dodaniu nowych funkcjonalności do Systemu,
 - 2.1.2. uruchamianiu nowych lub wyłączaniu istniejących serwisów i biuletynów informacji publicznej w ramach Systemu,
 - 2.1.3. umożliwieniu integracji z innymi systemami.
- 2.2. W ramach Usług Wykonawca zapewni reakcję, analizę, wycenę i wykonanie zamówionych prac.
- 2.3. Na realizację Usługi Rozwoju Zamawiający przewiduje maksymalnie pulę **300** roboczogodzin. Liczba roboczogodzin będzie rozliczana na podstawie zaakceptowanej wyceny wraz z Harmonogramem oraz zrealizowanych i odebranych prac rozwojowych. Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania całej puli roboczogodzin.
- 2.4. Zmiany/dodanie nowej funkcjonalności będą zgłaszane drogą elektroniczną, zgodnie z procedurą zgłaszania zmian/ nowych funkcjonalności, przez uprawnionych przedstawicieli Zamawiającego.
- 2.5. Zgłoszenie nie zawierające niezbędnych elementów opisu – umożliwiających dokonanie zmiany/ dodanie nowych funkcjonalności uniemożliwiający przygotowania propozycji rozwiązań przez Wykonawcę nie podlegają procedurze. Wykonawca w terminie jednego dnia roboczego przekaże Zamawiającemu informację o konieczności uzupełnienia opisu.
- 2.6. Wycena i harmonogram prac podlega akceptacji Zamawiającego.

3. Opis dodatkowej usługi rozwoju Systemu (w ramach prawa opcji)

W przypadku wykorzystania całej puli roboczogodzin na prace rozwojowe, o których mowa w pkt 2.4. Zamawiający dopuszcza możliwość zamówienia dodatkowej puli **200** godzin. Zakres czynności i czas reakcji jest taki sam, jak w Usłudze rozwoju systemu.