

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia pn.
„Świadczenie usług wsparcia i rozwoju systemu zarządzania
dokumentami i sprawami (ZDiS) przez okres 3 lat”**

1. Cel zamówienia publicznego	2
2. Definicje	2
3. Świadczenie usług wsparcia systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS).....	3
4. Świadczenie usług rozwoju systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS)	4
5. Kody źródłowe	7
6. Gwarancja	8
7. Sposób realizacji dostępu zdalnego (spoza siedziby Zamawiającego) do systemu ZDiS.....	9
8. Załączniki do OPZ.....	9

1. Cel zamówienia publicznego

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia dla posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS) w okresie od 2018-07-06 do 2021-07-06 oraz usług rozwoju tego systemu w okresie od 2018-07-06 do 2021-07-06 lub do wyczerpania przewidzianej dla nich puli roboczogodzin.

2. Definicje

- 2.1. Asysta - Zdalna pomoc udzielana użytkownikom lub administratorom systemu w rozwiązywaniu problemów związanych z funkcjonowaniem Systemu za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji;
- 2.2. Awaria - Problem w prawidłowym funkcjonowaniu Systemu wynikający z przyczyn technicznych niezależnych od jego Wykonawcy, jak np. problemy wniesione przez elementy współpracujące z Oprogramowaniem i nie wchodzące w skład Systemu, błędy użytkownika, wirusy komputerowe itd.
- 2.3. Błąd - Wada, lub nieprawidłowość powodująca utrudnienia w korzystaniu z systemu wpływające w sposób istotny na funkcjonalność systemu;
- 2.4. Błąd krytyczny - Wada uniemożliwiająca użytkownikom korzystanie z systemu lub jego fragmentu lub naruszenie bezpieczeństwa systemu (dostęp do danych lub funkcji systemu z pominięciem mechanizmów zabezpieczeń);
- 2.5. Czas Reakcji Serwisu - Czas liczony od momentu Zgłoszenia do reakcji serwisu, obejmującej co najmniej kontakt zwrotny z Zamawiającym, potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia, wstępną analizę problemu i przedstawienie planu dalszych działań;
- 2.6. Dokumentacja Systemu - Utrwalona w formie pliku elektronicznego i w postaci papierowej wszelka dokumentacja użytkowa i techniczna dotycząca funkcjonowania, korzystania, obsługi oraz konstrukcji Systemu i ich powiązań z oprogramowaniem narzędziowym oraz systemami funkcjonującymi w ramach Infrastruktury, obejmująca w szczególności projekt techniczny systemu i dokumentację powykonawczą oraz dokumenty potwierdzające prawa Zamawiającego do korzystania ze wszelkiego oprogramowania składającego się na System;
- 2.7. Interwencja - Wizyta serwisowa w miejscu instalacji Systemu związana z:
 - a) naprawą Awarii
 - b) pracami nie objętymi bezpłatną gwarancją
- 2.8. Kod Źródłowy - Struktury, słowniki, skrypty, definicje, pliki źródłowe bazy danych, jak również biblioteki, algorytmy oraz jakiegokolwiek inne symboliczne lub konwencjonalne przedstawienie zapisu informacji, niezbędne do kompilacji, wykonania i utrzymania, funkcjonowania i utrzymania Systemu, z wyłączeniem Oprogramowania narzędziowego;
- 2.9. Okno Serwisowe - Zaplanowany z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem i w uzgodnieniu z Zamawiającym czas wyłączenia Systemu z eksploatacji celem wykonania prac konserwacyjnych;
- 2.10. System (System ZDiS) - System Zarządzania Dokumentami i Sprawami wraz z jego komponentami będącymi integralną częścią systemu niezbędnymi do prawidłowej pracy systemu;
- 2.11. Umowa - Umowa wraz z załącznikami i wszelkimi aneksami zawarta w ramach tego postępowania między Zamawiającym a Wykonawcą w wyniku udzielenia zamówienia publicznego;
- 2.12. Usterka - Wada lub nieprawidłowość powodująca nieistotne utrudnienia w korzystaniu z Systemu, nie wpływające w sposób istotny na funkcjonalność systemu;
- 2.13. Zgłoszenie - Dokonane przez Użytkownika udokumentowane powiadomienie (telefonicznie, faxem, mailem lub przez internetowy system zgłoszeniowy udostępniony przez Wykonawcę) o problemie związanym z nieprawidłowym funkcjonowaniem Systemu;

3. Świadczenie usług wsparcia systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS).

3.1. Świadczenie usług wsparcia systemu zarządzania dokumentami i sprawami obejmuje:

3.1.1. Świadczenie Asysty.

3.1.2. Analizę problemów zgłaszanych przez użytkowników Systemu.

3.1.3. Asystę przy określaniu i usuwaniu przyczyn oraz skutków Awarii.

3.1.4. Dostarczanie, instalację (po uzyskaniu zgody Zamawiającego) i konfigurację uaktualnień i nowych wersji systemu lub jego komponentów w przypadku zmian i aktualizacji oraz związaną z tym aktualizację dostarczonej dokumentacji i przekazanych kodów źródłowych.

3.1.5. Dokonywanie okresowych (nie rzadziej niż co 12 m-cy) przeglądów Systemu poprzez wykonanie co najmniej następujących czynności:

- a) Weryfikacja poprawności działania oraz optymalizacja konfiguracji wszystkich komponentów wchodzących w skład Systemu (systemy operacyjne, bazy danych, oprogramowania narzędziowe, oprogramowanie Systemu itp.),
- b) Analiza logów wszystkich komponentów Systemu i podjęcie działań naprawczych w razie potrzeby,
- c) Aktualizacja (w razie potrzeby i po uzyskaniu uprzedniej zgody Zamawiającego) wersji poszczególnych komponentów wchodzących w skład Systemu.

3.1.6. Przeprowadzanie Interwencji na żądanie Zamawiającego.

3.2. Założenia ogólne

3.2.1. Realizacja usług wsparcia systemu przez Wykonawcę nie może powodować utraty posiadanych przez Zamawiającego uprawnień gwarancyjnych wynikających z obowiązującej obecnie umowy serwisowej dla Systemu ZDiS, realizowanej przez Polską Wytwórnię Papierów Wartościowych S.A., której treść jest dostępna na stronie:

<https://bip.nik.gov.pl/zamowienia-publiczne/zakonczone/przetarg.28.html>.

3.2.2. Zgodnie z umową serwisową gwarancja, o której mowa w pkt 3.2.1., wygasa z dniem 06.07.2021.

3.2.3. Zgodnie z umową serwisową, o której mowa w pkt 3.2.1., użycie kodu źródłowego systemu ZDiS bez zgody Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych S.A. w okresie gwarancyjnym, skutkujące jego zmianami, powoduje utratę uprawnień gwarancyjnych w zakresie zmodyfikowanego obszaru, o ile zmiany nie zostały zatwierdzone przez Polską Wytwórnię Papierów Wartościowych S.A.

3.2.4. W związku z pkt 3.2.3. Wykonawca każdorazowo przed wdrożeniem jakiejkolwiek modyfikacji Systemu jest zobowiązany przedkładać Zamawiającemu pisemną zgodę udzieloną przez Polską Wytwórnię Papierów Wartościowych S.A. na objęcie gwarancją przygotowanych przez Wykonawcę modyfikacji Systemu bez utraty posiadanych przez Zamawiającego uprawnień gwarancyjnych wynikających z obowiązującej obecnie umowy serwisowej dla Systemu ZDiS, realizowanej przez Polską Wytwórnię Papierów Wartościowych S.A. Wszelkie koszty związane z uzyskaniem ww. zgody ponosi Wykonawca.

3.2.5. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca po zrealizowaniu w systemie czynności (instalacja, konfiguracja, modyfikacja, itp.) sporządzi protokół zawierający m.in. powód przeprowadzonych prac, ich szczegółowy zakres oraz czas rozpoczęcia i zakończenia prac.

3.2.6. Termin każdorazowego wyłączenia Systemu musi zostać uzgodniony z Zamawiającym minimum na 1 dzień roboczy przed planowanym rozpoczęciem prac (termin nie dotyczy czynności wynikającej z naprawy błędu).

3.2.7. W ramach Asysty Wykonawca zapewni wsparcie w postaci konsultacji telefonicznych i e-mailowych dotyczące Systemu przez 8 godzin dziennie 5 dni w tygodniu w godzinach 8-16 pod podanym w umowie nr telefonu i adresem e-mail w średnim miesięcznym wymiarze minimum 8 roboczogodzin tygodniowo przy czym 1 e-mail traktowany jest jak 15 min rozmowy.

- 3.2.8. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Interwencji na żądanie Zamawiającego w średnim kwartalnym wymiarze minimum 16 roboczogodzin miesięcznie przez cały czas trwania serwisu. Do czasu Interwencji nie wlicza się czasu dojazdów. W przypadku wykorzystania roboczogodzin przeznaczonych na interwencję, Zamawiający przewiduje możliwość wykorzystania w takiej sytuacji roboczogodzin z puli przewidzianej na usługi rozwoju systemu.
- 3.2.9. Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o wykorzystaniu 80% roboczogodzin oraz o wyczerpaniu limitu roboczogodzin:
- a) w średnim miesięcznym wymiarze w przypadku Asysty
 - b) w średnim kwartalnym wymiarze w przypadku Interwencji
- 3.2.10. Po wykorzystaniu 80% roboczogodzin lub po wyczerpaniu limitu Zamawiający ma prawo żądać raportu z zestawieniem wykonanych usług. Po otrzymaniu takiego żądania od Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia raportu z zestawieniem wykonanych usług wsparcia systemu zawierającego minimum: datę zgłoszenia, opis zgłoszenia, liczbę roboczogodzin poświęconych na rozwiązaniu zgłoszenia, opis wykonanych prac, datę zamknięcia zgłoszenia.
- 3.2.11. Zgłoszenie przyjmowane będą przez Wykonawcę pod podanym w umowie:
- a) nr telefonu, faksu,
 - b) adresem e-mail,
 - c) adresem www internetowego systemu zgłoszeniowego.
- 3.2.12. Wykonawca niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia przystąpi do analizy zaistniałej sytuacji i podejmie działania zmierzające do usunięcia zgłoszonych nieprawidłowości w działaniu Systemu.
- 3.2.13. Czas podjęcia Interwencji maksymalnie 2 godziny od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia i maksymalnie 4 godziny od momentu wysłania zgłoszenia przez Zamawiającego.
- 3.2.14. Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp fizyczny do elementów Systemu w celu wykonania prac niezbędnych dla serwisowania Systemu.
- 3.2.15. Okno Serwisowe wynosić będzie 12 godzin w miesiącu dla miejsca instalacji Systemu.
- 3.2.16. Usługa wykonywana będzie w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania usługi zdalnie za pośrednictwem łącz transmisji danych na zasadach i warunkach określonych w pkt 7.
- 3.2.17. Zamawiający zastrzega sobie prawo rejestrowania w postaci zapisu audio/video wszystkich czynności wykonywanych przez Wykonawcę, zarówno w przypadku prac realizowanych w siedzibie Zamawiającego jak i zdalnie, w związku z realizacją umowy.

4. Świadczenie usług rozwoju systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS)

- 4.1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania zleczanych przez Zamawiającego usług rozwoju systemu ZDiS wg podanej w ofercie stawki za roboczogodzinę z limitu określonego w pkt 4.3. po wcześniejszym określeniu i zatwierdzeniu przez Zamawiającego zakresu prac oraz ich pracochłonności w roboczogodzinach i przekazaniu Wykonawcy zlecenia realizacji usług.
- 4.2. Świadczenie usług rozwoju systemu ZDiS obejmuje:
- 4.2.1. wykonanie zleconych przez Zamawiającego modyfikacji systemu, zarówno programistycznych jak i konfiguracyjnych,
 - 4.2.2. realizacja zleconych przez Zamawiającego szkoleń z zakresu użytkowania, obsługi, administracji i rozwoju systemu ZDiS,
 - 4.2.3. wykonanie zleconych przez Zamawiającego prac analitycznych i prac projektowych,

- 4.2.4. realizacja Interwencji zleconych przez Zamawiającego w przypadku wykorzystania limitu roboczogodzin określonych w pkt 3.2.8
- 4.3. Limit roboczogodzin: **2100**.
- 4.4. Założenia ogólne
- 4.4.1. Realizacja usług rozwoju systemu przez Wykonawcę nie może powodować utraty posiadanych przez Zamawiającego uprawnień gwarancyjnych wynikających z obowiązującej obecnie umowy serwisowej dla systemu ZDiS, realizowanej przez Polską Wytwórnię Papierów Wartościowych S.A., której treść jest dostępna na stronie:
<https://bip.nik.gov.pl/zamowienia-publiczne/zakonczone/przetarg.28.html>.
- 4.4.2. Zgodnie z umową serwisową gwarancja, o której mowa w pkt 4.4.1., wygasa z dniem 06.07.2021.
- 4.4.3. Zgodnie z umową serwisową, o której mowa w pkt 4.4.1., użycie kodu źródłowego systemu ZDiS bez zgody Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych S.A. w okresie gwarancyjnym, skutkujące jego zmianami, powoduje utratę uprawnień gwarancyjnych w zakresie zmodyfikowanego obszaru, o ile zmiany nie zostały zatwierdzone przez Polską Wytwórnię Papierów Wartościowych S.A.
- 4.4.4. W związku z pkt 4.4.3. Wykonawca każdorazowo przed wdrożeniem jakiejkolwiek modyfikacji Systemu jest zobowiązany przedkładać Zamawiającemu pisemną zgodę udzieloną przez Polską Wytwórnię Papierów Wartościowych S.A. na objęcie gwarancją przygotowanych przez Wykonawcę modyfikacji Systemu bez utraty posiadanych przez Zamawiającego uprawnień gwarancyjnych wynikających z obowiązującej obecnie umowy serwisowej dla Systemu ZDiS, realizowanej przez Polską Wytwórnię Papierów Wartościowych S.A. Wszelkie koszty związane z uzyskaniem ww. zgody ponosi Wykonawca.
- 4.4.5. Usługa wykonywana będzie w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania usługi zdalnie za pośrednictwem łączu transmisji danych na zasadach i warunkach określonych w pkt 7.
- 4.4.6. Zamawiający zastrzega sobie prawo rejestrowania w postaci zapisu audio/video wszystkich czynności wykonywanych przez Wykonawcę, zarówno w przypadku prac realizowanych w siedzibie Zamawiającego jak i zdalnie, w związku z realizacją umowy.
- 4.4.7. Usługi rozwoju systemu ZDiS będą świadczone przez Wykonawcę na każdorazowe zlecenie Zamawiającego złożone na stosownym formularzu zgodnym ze wzorem zawartym w załączeniu.
- 4.4.8. Przed zamówieniem usługi rozwoju systemu Wykonawca będzie brał udział w analizie potrzeb, jeżeli Zamawiający zgłosi mu taką potrzebę.
- 4.4.9. Każde zlecenie będzie podlegało oszacowaniu pracochłonności (w roboczogodzinach) przez Wykonawcę i będzie ono zamieszczane w treści zlecenia.
- 4.4.10. Oszacowanie pracochłonności obejmuje efektywny czas realizacji zamówionej usługi i w szczególności nie wlicza się do niego czasu analizy działania systemu (zakładamy posiadanie przez pracowników Wykonawcy stosownej wiedzy na temat systemu ZDiS) ani czasu ewentualnych dojazdów do siedziby i ośrodka szkoleniowego Zamawiającego.
- 4.4.11. W przypadku pojawienia się wątpliwości Zamawiającego odnośnie oszacowanego przez Wykonawcę wymiaru pracochłonności Wykonawca dostarczy Zamawiającemu na jego prośbę szczegółowe opracowanie wskazujące elementy składowe szacowanej pracochłonności przygotowywanego zlecenia.
- 4.4.12. Termin wykonania danej usługi rozwoju systemu będzie każdorazowo uzgadniany przez Zamawiającego z Wykonawcą i będzie wpisywany w treść danego zlecenia.

- 4.4.13. Zlecenie będzie zawierało szczegółowy opis sposobu realizacji zamawianych usług rozwoju systemu.
 - 4.4.14. Po uzgodnieniu zakresu i warunków zlecanej usługi rozwoju systemu przedstawiciel Wykonawcy stawi się w siedzibie Zamawiającego w celu podpisania zlecenia wraz z przedstawicielem Zamawiającego.
 - 4.4.15. Po przygotowaniu zamówionych modyfikacji systemu Wykonawca, przed każdym przekazaniem ich Zamawiającemu, powinien zweryfikować ich poprawność poprzez testy wewnętrzne we własnym środowisku testowym.
 - 4.4.16. Wykonawca zobowiązany jest do każdorazowego przeprowadzania testów regresyjnych systemu przed przekazaniem Zamawiającemu modyfikacji lub nowych funkcjonalności systemu do odbioru w ramach realizacji usługi rozwoju systemu lub po wykonaniu naprawy systemu w wyniku zgłoszenia błędu lub usterki.
 - 4.4.17. Po pozytywnej weryfikacji w testach wewnętrznych Wykonawca, w zależności od decyzji Zamawiającego, dostarczy Zamawiającemu przygotowane modyfikacje w uzgodnionej z Zamawiającym postaci lub wprowadzi je bezpośrednio do wskazanych przez Zamawiającego instancji systemu.
 - 4.4.18. Po wykonaniu usług przez Wykonawcę będą one podlegały odbiorowi Zamawiającego zgodnie ze stosowną procedurą odbioru.
 - 4.4.19. Jeżeli odbiory przeprowadzane są z wykorzystaniem danych Zamawiającego Wykonawca odpowiedzialny jest za to, aby dane nie uległy zniszczeniu lub zniekształceniu. W razie zniszczenia lub zniekształcenia danych Wykonawca zobowiązany jest do ich pełnego odtworzenia lub poniesienia kosztów ich odtworzenia.
 - 4.4.20. Po odebraniu usługi rozwoju systemu przez Zamawiającego Wykonawca wprowadzi wykonane w ramach tej usługi modyfikacje do instancji produkcyjnej systemu Zamawiającego w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
 - 4.4.21. Wykonawca ma obowiązek dostarczenia Zamawiającemu zaktualizowanych kodów źródłowych systemu zmodyfikowanych przez Wykonawcę w ramach realizacji usług rozwoju systemu w terminie do 2 tygodni od dnia odbioru usługi.
 - 4.4.22. Wykonawca ma obowiązek sporządzenia i dostarczenia Zamawiającemu stosownej dokumentacji lub aktualizacji istniejącej dokumentacji za zgodą Zamawiającego dla wprowadzonych zmian systemu ZDiS w terminie do 2 tygodni od dnia odbioru usługi.
 - 4.4.23. Zamawiający udostępni zainteresowanym Wykonawcom w swojej siedzibie do wglądu dokumentację systemu ZDiS.
 - 4.4.24. W przypadku usługi rozwoju systemu dotyczącej pkt 4.2.3. Wykonawca ma obowiązek sporządzenia i dostarczenia Zamawiającemu stosownej dokumentacji analitycznej i projektowej.
- 4.5. Procedura odbioru
- 4.5.1. Przedstawiciel Wykonawcy zgłasza gotowość przekazania usługi rozwoju systemu do odbioru do przedstawiciela Zamawiającego co najmniej 3 dni przed przekazaniem przedmiotu odbioru, określając przy tym zakres i godzinę dostawy oraz wskazując ewentualnie niezbędne czynności, które wykonać powinien Zamawiający, o ile Zamawiającego do ich wykonania zobowiązuje Umowa.
 - 4.5.2. Wraz z przedmiotem odbioru Wykonawca dostarczy Zamawiającemu uzgodnione z nim wcześniej przypadki i scenariusze testowe.
 - 4.5.3. Wykonawca jest odpowiedzialny za przygotowanie danych testowych i właściwą konfigurację środowiska testowego Zamawiającego. Wykonawca prowadzi prace przygotowawcze do testów w środowisku testowym Zamawiającego po akceptacji Zamawiającego.

- 4.5.4. Najpóźniej w następnym dniu roboczym po przekazaniu przedmiotu odbioru lub w innym terminie ustalonym przez Strony rozpoczynany jest jego odbiór.
 - 4.5.4.1. Wykonawca zobowiązany jest do czynnego uczestnictwa w odbiorach,
 - 4.5.4.2. Zamawiający ma prawo zapraszania do udziału w odbiorach wybranych przez siebie specjalistów, których uczestnictwu Wykonawca nie może się sprzeciwić.
- 4.5.5. Po zakończenia odbioru przedstawiciele Zamawiającego i Wykonawcy podpisują protokół odbioru.
- 4.5.6. W przypadku podpisania protokołu odbioru z uwagami Zamawiającego, Wykonawca wprowadza niezbędne poprawki i uzupełnienia do przedmiotu odbioru i zgłasza gotowość przekazania go do ponownego odbioru na co najmniej 1 dzień przed ponownym przekazaniem przedmiotu odbioru. Krok ten jest powtarzany aż do uzyskania podpisanego protokołu odbioru bez uwag Zamawiającego.
- 4.5.7. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania do odbioru zleconych usług rozwoju systemu z odpowiednim wyprzedzeniem, tak aby zapewnić niezbędny czas na weryfikację/odbiór przez Zamawiającego (minimum 5 dni roboczych), wprowadzenie niezbędnych poprawek i uzupełnienie przez Wykonawcę przed ponownym przedstawieniem do odbioru oraz czas na ponowny odbiór dla Zamawiającego (każdorazowo minimum 3 dni robocze).
- 4.5.8. W przypadku przekroczenia terminu odbioru usługi rozwoju systemu, tj. podpisania protokołu odbioru bez uwag po terminie wskazanym w formularzu zlecenia, lub dostarczeniu zaktualizowanych kodów źródłowych lub stosownej dokumentacji po terminie 2 tygodni od dnia odbioru usługi, naliczane będą kary umowne.
- 4.5.9. Punktów 4.5.2. i 4.5.3. nie stosuje się do zleconych usług rozwoju systemu z pkt 4.2.2., pkt 4.2.3. oraz 4.2.4.
- 4.6. W związku z pkt. 4.2.2. termin, czas trwania, liczebność grupy uczestników szkolenia i miejsce szkolenia Zamawiający uzgodni z Wykonawcą z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem.
 - 4.6.1. Program każdego szkolenia musi być zgodny z programem zleconym przez Zamawiającego i musi obejmować całość zagadnień zleconych przez Zamawiającego.
 - 4.6.2. Językiem wykładowym szkolenia powinien być język polski.

5. Kody źródłowe

- 5.1. Zamawiający posiada kody źródłowe systemu ZDiS i udostępni je Wykonawcy na potrzeby realizacji usług rozwoju systemu w imieniu Zamawiającego oraz usług wsparcia systemu.
- 5.2. Wykonawca nie będzie tych danych rozpowszechniał, a będzie ich używał jedynie w procedurach mających na celu realizację usług rozwoju systemu w imieniu Zamawiającego oraz usług wsparcia systemu.
- 5.3. Użycie przez Zamawiającego wytworzonego lub zmodyfikowanego przez Wykonawcę kodu źródłowego bez zgody Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych S.A. w okresie gwarancyjnym, skutkujące jego zmianami, powoduje utratę uprawnień gwarancyjnych w zakresie zmodyfikowanego obszaru, o ile zmiany nie zostały zatwierdzone przez Polską Wytwórnię Papierów Wartościowych S.A.
- 5.4. W związku z pkt 5.3. Wykonawca każdorazowo przed wdrożeniem jakiejkolwiek modyfikacji Systemu jest zobowiązany przedkładać Zamawiającemu pisemną zgodę udzieloną przez Polską Wytwórnię Papierów Wartościowych S.A. na objęcie gwarancją przygotowanych przez Wykonawcę modyfikacji Systemu bez utraty posiadanych przez Zamawiającego uprawnień gwarancyjnych wynikających z obowiązującej obecnie umowy serwisowej dla Systemu ZDiS, realizowanej przez Polską Wytwórnię Papierów Wartościowych S.A. Wszelkie koszty związane z uzyskaniem ww. zgody ponosi Wykonawca.
- 5.5. Każda modyfikacja systemu przez Wykonawcę musi skutkować przekazaniem Zamawiającemu aktualnej udokumentowanej wersji kodów źródłowych.

6. Gwarancja

- 6.1. Wykonawca obejmuje gwarancją do dnia 06.07.2021 r. (tj. do końca okresu gwarancji posiadanej przez Zamawiającego na cały system ZDiS) wszystkie wykonywane prace i modyfikacje Systemu realizowane w ramach Umowy oraz te elementy Systemu, które są powiązane z dokonaną zmianą.
- 6.2. Wykonawca odpowiada za zachowanie integralności i ciągłości pracy systemu w związku z wykonywanymi pracami i modyfikacjami Systemu.
- 6.3. Gwarancja wykonywana będzie w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania usługi zdalnie, za pośrednictwem łączy transmisji danych na zasadach i warunkach określonych w pkt 7.
- 6.4. Gwarancja świadczona będzie przez całą dobę i we wszystkie dni tygodnia.
- 6.5. W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązuje się bezpłatnie do:
 - a) analizy i usuwania wykrytych Usterek oraz Błędów wynikających z wykonanych przez Wykonawcę usług rozwoju systemu lub usług wsparcia systemu,
 - b) usuwania przyczyn oraz skutków Usterek i Błędów wynikających z wykonanych przez Wykonawcę usług rozwoju systemu lub usług wsparcia systemu,
 - c) dostarczania, instalacji (po uzyskaniu zgody Zamawiającego) i konfiguracji łatek i poprawek dla systemu, w związku z wykonanymi przez Wykonawcę usługami rozwoju systemu lub usług wsparcia systemu, oraz związanych z tym aktualizacji dostarczonej dokumentacji i przekazanych kodów źródłowych.
- 6.6. Zgłoszenia przyjmowane będą przez Wykonawcę pod podanym w umowie:
 - a) numerem telefonu, faksu,
 - b) adresem e-mail,
 - c) adresem www internetowego systemu zgłoszeniowego.
- 6.7. Czas Reakcji Serwisu na otrzymane zgłoszenie nie może być dłuższy niż 2 godziny. Brak potwierdzenia we wskazanym czasie oznacza iż zgłoszenie zostało przyjęte i po upływie 2 godzin od momentu zgłoszenia rozpoczyna się bieg terminu skutecznej naprawy.
- 6.8. Wykonawca niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia przystąpi do analizy zaistniałej sytuacji i podejmie działania zmierzające do usunięcia zgłoszonych nieprawidłowości w działaniu systemu.
- 6.9. Czas skutecznej naprawy Błędu krytycznego to maksymalnie 2 godziny od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
- 6.10. Czas skutecznej naprawy Błędu to maksymalnie 24 godziny od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
- 6.11. Czas skutecznej naprawy Usterki to maksymalnie 96 godziny od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
- 6.12. W przypadku wystąpienia błędu i stwierdzenia przez Wykonawcę niemożności ich usunięcia lub naprawienia w odpowiednim dla danej kategorii błędu czasie, Wykonawca bezzwłocznie, jednak przed upływem odpowiedniego czasu na usunięcie błędu, proponuje do pisemnej akceptacji Zamawiającego zastosowanie procedur zastępczych umożliwiających sprawną realizację podstawowych funkcji Systemu i określi czas niezbędny do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności. W przypadku pisemnej akceptacji Zamawiającego danej procedury zastępczej Zamawiający nie będzie naliczał przewidzianych umową kar umownych, pod warunkiem usunięcia błędu w terminie określonym w przyjętej procedurze zastępczej.
- 6.13. W przypadku niezrealizowania zobowiązań gwarancyjnych przez Wykonawcę w terminach określonych w pkt 6.9, 6.10 i 6.11, Zamawiający ma prawo, bez dodatkowego wzywania Wykonawcy, zlecenia usunięcia błędu lub realizację Interwencji wybranemu przez Zamawiającego podmiotowi trzeciemu na koszt i ryzyko Wykonawcy.

- 6.14. W przypadku niezrealizowania zobowiązań gwarancyjnych przez Wykonawcę w terminach określonych w pkt 6.9, 6.10 i 6.11 naliczane będą kary umowne z uwzględnieniem przypadku opisanego w pkt 6.12
- 6.15. Obowiązków wynikających z gwarancji Wykonawca nie może powierzyć innemu podmiotowi bez uprzedniej pisemnej akceptacji Zamawiającego.

7. Sposób realizacji dostępu zdalnego (spoza siedziby Zamawiającego) do systemu ZDiS

- 7.1. Zdalny dostęp będzie realizowany za pośrednictwem rozwiązania udostępnianego przez Zamawiającego i na zasadach przez niego określonych.
- 7.2. Zdalny dostęp do Systemu będzie przyznany wyłącznie w celu wykonywania prac wynikających z niniejszej umowy.
- 7.3. Wykonawca przekaze Zamawiającemu listę pracowników wraz z niezbędnymi danymi określonymi każdorazowo przez Zamawiającego (w szczególności: imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu komórkowego oraz dane jednoznacznie identyfikujące komputer z którego będzie uzyskiwany dostęp) do konfiguracji zdalnego dostępu.
- 7.4. Zamawiający przekaze Wykonawcy warunki techniczne jakie muszą spełniać komputery Wykonawcy wykorzystywane do zdalnego dostępu; warunki te mogą być przez Zamawiającego modyfikowane w trakcie realizacji umowy po uprzednim powiadomieniu Wykonawcy.
- 7.5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób którym przyznany zostanie zdalny dostęp.
- 7.6. Pracownicy Wykonawcy którym przyznany został zdalny dostęp zobowiązani są do nie przekazywania danych umożliwiających jego uzyskanie (w szczególności są to: adres systemu, login, hasło, kody jednorazowe) osobom trzecim.
- 7.7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 7.8. W przypadku czasowej niedostępności zdalnego dostępu z przyczyn niezależnych od Wykonawcy lub Zamawiającego prace wynikające z niniejszej umowy będą realizowane przez pracowników Wykonawcy, w siedzibie Zamawiającego.
- 7.9. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 7.10. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych działań, w tym organizacyjnych i technicznych, mających na celu zabezpieczenie sprzętu za pomocą, którego pracownicy Wykonawcy będą realizowali prace za pośrednictwem zdalnego dostępu.

8. Załączniki do OPZ

- 8.1. Wzór zlecenia wykonania Usług Rozwoju Systemu.
- 8.2. Wzór protokołu odbioru.

(wzór)

Zlecenie Wykonania Usług Rozwoju Systemu

Zamawiający zleca Wykonawcy wykonanie Usług Rozwoju Systemu w zakresie:

.....
.....
.....
.....

(określenie przedmiotu zlecenia)

Wykonawca i Zamawiający wspólnie określają, że usługi w ww. zakresie zostaną zrealizowane w ciągu roboczogodzin świadczenia Usługi Rozwoju.

Wykonawca i Zamawiający wspólnie określają, że usługi w ww. zakresie zostaną zrealizowane w terminie do dnia r. (do tego dnia dokonany zostanie odbiór poprzedzony testami, zgodnie z umową).

Uwagi i dodatkowe uzgodnienia:

.....
.....
.....
.....

Zlecenie sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Zamawiający:

.....

Wykonawca:

.....

WZÓR

Protokół odbioru*)

Na podstawie umowy z dnia20.. r.

..... zwan(y/a) dalej Wykonawcą

przekazuje **Najwyższej Izbie Kontroli** zwanej dalej Zamawiającym przedmiot odbioru w postaci:

.....
.....
.....
.....

Zamawiający przyjmuje przedmiot odbioru **bez uwag / z uwagami **)**:

.....
.....
.....
.....

Niniejszy protokół odbioru, sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Warszawa dnia20...r.

Odbierający (NIK)	Przekazujący
..... (czytelny podpis) (czytelny podpis)

*) wpisać rodzaj protokołu odbioru np. odbioru/odbioru końcowego/odbioru usługi, itp.

**) niepotrzebne skreślić