

## Opis Przedmiotu Zamówienia

**DEFINICJE**

Terminom lub zwrotom użytym w Zapytaniu i OPZ, Strony przyznają następujące znaczenie:

<b>Termin</b>	<b>Definicja</b>
<b>Aktualizacje Oprogramowania Osób Trzecich (Aktualizacje OOT)</b>	wszelkie aktualizacje, update'y, poprawki, patche, nowe wersje etc. dotyczące oprogramowania wchodzącego w skład Oprogramowania Osób Trzecich, udostępniane przez producenta tego oprogramowania.
<b>Błąd</b>	nieprawidłowe działanie Oprogramowania, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości. W szczególności Błędem jest działanie Oprogramowania niezgodnie z Dokumentacją.
<b>Błąd Krytyczny</b>	nieprawidłowe działanie Oprogramowania powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z Oprogramowania, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje. Przykładem Błędu Krytycznego jest niemożność uruchomienia Oprogramowania, brak odczytu / zapisu z bazy danych, utrata danych lub ich spójności, brak możliwości zalogowania użytkownika.
<b>Błąd Niskiej Kategorii</b>	nieprawidłowe działanie Oprogramowania niebędące Błędem Krytycznym ani Błędem Poważnym, w szczególności takie, które nie powoduje ograniczenia możliwości korzystania z Oprogramowania. Przykładem Błędu Niskiej Kategorii jest niedostępność systemu pomocy, błąd językowy w interfejsie etc.
<b>Błąd Poważny</b>	nieprawidłowe działanie Oprogramowania powodujące ograniczenie możliwości korzystania z Oprogramowania przy zachowaniu spełniania przez Oprogramowanie jego podstawowych funkcji.
<b>Czas Analizy</b>	czas między dokonaniem Zgłoszenia a wskazaniem prawdziwych przyczyn Błędu i ich wyczerpującego opisu.
<b>Czas Naprawy</b>	czas między dokonaniem Zgłoszenia a dostarczeniem poprawki usuwającej Błąd.
<b>Czas Reakcji</b>	czas między dokonaniem Zgłoszenia a uzyskaniem potwierdzenia przystąpienia do usunięcia Błędu.

<b>Dokumentacja</b>	wszelka dokumentacja dotycząca Oprogramowania. W szczególności Dokumentację stanowi wszelka dokumentacja dostarczona lub wykonana w ramach realizacji Umowy.
<b>Dzień Roboczy</b>	dzień od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.
<b>Godzina Robocza</b>	1 Godzina robocza =60 minut, w godzinach od 8:00 do 16:00 w Dni Robocze.
<b>Infrastruktura Zamawiającego</b>	infrastruktura informatyczna (w tym sprzęt i oprogramowanie) Zamawiającego, stanowiąca część Systemu, na której zainstalowane jest Oprogramowanie.
<b>Koordinator Umowy</b>	osoba wyznaczona przez daną Stronę do bieżących kontaktów i nadzoru nad realizacją Umowy.
<b>Modyfikacja Wykonawcy</b>	modyfikacja lub rozbudowa Oprogramowania Zamawiającego, dostarczona lub wykonana przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy w obszarze Usług Rozwoju. O ile Strony nie ustalą inaczej w Zleceniu, uznaje się, że Modyfikacja Wykonawcy stanowi dzieło, o którym mowa w art. 627 i n. Kodeksu cywilnego.
<b>Obejście</b>	przywrócenie działania Oprogramowania, z możliwymi ograniczeniami sposobu korzystania z niego, nie uniemożliwiającymi jednak realizacji funkcji obsługiwanych przez Oprogramowanie. Obejście nie stanowi usunięcia Błędu.
<b>Odbiór</b>	potwierdzenie przez Zamawiającego należytego wykonania zobowiązań w zakresie poszczególnych Usług Rozwoju. Dowodem dokonania Odbioru jest odpowiedni Protokół Odbioru.
<b>Okres Rozliczeniowy</b>	oznacza 3 miesiące kalendarzowe.
<b>Oprogramowanie</b>	całość lub dowolny element oprogramowania wchodzącego w skład Systemu. Oprogramowanie dzieli się na Oprogramowanie Zamawiającego oraz Oprogramowanie Osób Trzecich.
<b>Oprogramowanie Osób Trzecich (OOT)</b>	Oprogramowanie inne niż Oprogramowanie Zamawiającego, w tym Aktualizacje OOT.
<b>Oprogramowanie Zamawiającego</b>	Oprogramowanie, w stosunku do którego Zamawiający: 1) jest uprawniony w zakresie – samodzielnego i za pomocą osób trzecich – dokonywania zmian w oprogramowaniu (w szczególności w zakresie pola eksploatacji określonego w art. 74 ust. 4 pkt. 2) Prawa autorskiego), oraz

	<p>2) jest w posiadaniu tego oprogramowania również w formie kodu źródłowego (o ile jest to konieczne do dokonywania zmian w oprogramowaniu wskazanych w pkt. 1) powyżej).</p> <p>Oprogramowanie Zamawiającego stanowi również oprogramowanie dostarczone lub wykonane w ramach Umowy, w szczególności Modyfikacje Wykonawcy, z zastrzeżeniem Aktualizacji OOT.</p>
<b>Podwykonawca</b>	podmiot, któremu Wykonawca powierzy wykonanie części swoich zobowiązań wynikających z Umowy. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Podwykonawcą nie jest członek personelu Wykonawcy zatrudniony w oparciu o umowę cywilnoprawną, w tym także prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, któremu Wykonawca powierzył realizację poszczególnych czynności w ramach wykonywania Umowy.
<b>Prawo Opcji</b>	jednostronne prawo Zamawiającego do zwiększenia zakresu przedmiotu zamówienia, na zasadach i w zakresie określonych w Umowie.
<b>Prawo autorskie</b>	ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
<b>Protokół Odbioru</b>	dokument stanowiący potwierdzenie dokonania Odbioru, sporządzony zgodnie z Załącznikiem nr __ .
<b>Raport</b>	dokument, raportujący wykonanie Usług Utrzymania w danym Okresie Rozliczeniowym, w tym faktyczny poziom świadczenia usług SLA, sporządzony przez Wykonawcę.
<b>Roboczegodzina</b>	jedna godzina (60 minut) pracy członka personelu Wykonawcy.
<b>SLA (usługa SLA)</b>	zobowiązania Wykonawcy w zakresie poziomu świadczenia niektórych Usług Utrzymania, w tym zasady usuwania Błędów. SLA zostało szczegółowo opisane w pkt 5.
<b>System</b>	<p>oznacza system informatyczny wdrożony u Zamawiającego, na który składają się następujące elementy:</p> <p>1)Oprogramowanie Microsoft Sharepoint Server;</p> <p>2) Infrastruktura Zamawiającego.</p>
<b>Usługi</b>	Usługi Utrzymania, Usługi Rozwoju.
<b>Usługi Rozwoju</b>	opisane Umową usługi mające na celu zapewnienie Zamawiającemu modyfikację i rozbudowę Oprogramowania Zamawiającego, jak również zapewnienie świadczenia innych opisanych Umową usług wspomagających korzystanie z Oprogramowania przez Zamawiającego.
<b>Usługi Utrzymania</b>	opisane Umową usługi mające na celu zapewnienie Zamawiającemu zgodnego z Umową i nieprzerwanego działania Oprogramowania (usługi SLA), jak również zapewnienie świadczenia innych opisanych Umową

	usług wspomagających korzystanie z Oprogramowania przez Zamawiającego.
<b>Utwór</b>	utwór w rozumieniu Prawa autorskiego.
<b>Wynagrodzenie</b>	łącznie, należne Wykonawcy wynagrodzenie brutto (z uwzględnieniem podatku VAT) opisane Umową, w tym wynagrodzenie z tytułu świadczenia Usług oraz wynagrodzenie za części objęte Prawem Opcji (opcjonalna część zamówienia).
<b>Zgłoszenie</b>	poinformowanie Wykonawcy o wystąpieniu Błędu w sposób wskazany w Umowie
<b>Zlecenie</b>	dokument uszczegóławiający warunki wykonania zamówionych przez Zamawiającego u Wykonawcy Usług Rozwoju.

### I. Usługi Utrzymania

1. Z dniem zawarcia Umowy Wykonawca rozpocznie świadczenie Usług Utrzymania na zasadach opisanych poniżej oraz w innych postanowieniach Umowy.
2. Celem Usług Utrzymania jest zapewnienie Zamawiającemu zgodnego z Umową i nieprzerwanego działania Oprogramowania (usługi SLA), jak również zapewnienie świadczenia innych opisanych Umową usług wspomagających korzystanie z Oprogramowania przez Zamawiającego od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-17:00.
3. Usługi Utrzymania obejmują:
  - 1) świadczenie usług SLA, w ramach których Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:
    - a) obsługi Zgłoszeń, zgodnie z zasadami opisanymi w Umowie, a w tym do:
      - i. reakcji na Zgłoszenia Błędów w Czasie Reakcji;
      - ii. zapewniania Obejścia dla Błędów występujących z przyczyn leżących po stronie Oprogramowania Osób Trzecich w Czasie Naprawy;
      - iii. zapewniania Obejścia dla Błędów występujących z przyczyn leżących po stronie Infrastruktury Zamawiającego w Czasie Naprawy;
      - iv. usuwania Błędów w Czasie Naprawy;
      - v. usuwania Błędów występujących z przyczyn leżących po stronie Oprogramowania Osób Trzecich – po udostępnieniu odpowiedniej Aktualizacji OOT przez producenta tego oprogramowania oraz jej uzyskaniu – w Czasie Naprawy;
  - 2) bieżący monitoring w zakresie udostępniania Aktualizacji OOT przez producenta Oprogramowania

Osób Trzecich, jak również – w sytuacji takiego udostępnienia – uzyskanie tych Aktualizacji OOT w imieniu i na rzecz Zamawiającego od takiego producenta, zapewnienie tych aktualizacji Zamawiającemu oraz ich instalacja w ramach Systemu.

2. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Usługami Utrzymania objęte są wszelkie elementy Oprogramowania, w tym również w szczególności:
  - 1) wszelkie elementy Oprogramowania Osób Trzecich, zapewnione przez Wykonawcę w ramach realizacji Usług lub dostarczone przez podmiot trzeci na podstawie oddzielnej umowy, w tym Aktualizacje OOT; oraz
  - 2) wszelkie elementy Oprogramowania Zamawiającego, dostarczone lub wykonane przez Wykonawcę w ramach realizacji Usług, w tym Modyfikacje Wykonawcy.
3. Wszelkie aktualizacje, update'y, poprawki, patche, nowe wersje etc. Oprogramowania, w tym Aktualizacje OOT, dostarczone lub wykonane przez Wykonawcę w ramach Usług Utrzymania (w tym w ramach usuwania Błędów), zawierać będą odpowiednią dokumentację obejmującą w szczególności instrukcje instalacyjne oraz – w odniesieniu do Oprogramowania, co do którego Wykonawca zobowiązał się do przekazania kodów źródłowych – także kody źródłowe takich aktualizacji, update'ów, poprawek, patchy, nowych wersji etc.
4. Niezależnie od dalej idących postanowień Umowy, w tym regulujących prawa własności intelektualnej, Zamawiający jest uprawniony do samodzielnego wykorzystania lub do przekazania osobie trzeciej, w celu zapewnienia przejęcia Usług Utrzymania, wszelkich dokumentów, prezentacji, rezultatów prac Wykonawcy otrzymanych w ramach realizacji Umowy oraz dokumentacji realizacyjnej (np. ustaleń Koordynatorów Umowy, treści Zgłoszeń, treści Zleceń, korespondencji projektowej etc.).
5. Usługi Utrzymania będą świadczone w całym okresie obowiązywania Umowy, bez względu na ilość pracochłonności po stronie Wykonawcy (pracochłonność nielimitowana).

## **II. Usługi Rozwoju**

1. Z dniem złożenia pierwszego Zlecenia na Usługi Rozwoju Wykonawca rozpocznie świadczenie Usług Rozwoju na zasadach opisanych poniżej oraz w innych postanowieniach Umowy.
2. Celem Usług Rozwoju jest zapewnienie Zamawiającemu modyfikacji i rozbudowy Oprogramowania Zamawiającego, jak również zapewnienie świadczenia innych opisanych Umową usług wspomagających korzystanie z Oprogramowania przez Zamawiającego.
3. Usługi Rozwoju obejmują:
  - 1) zapewnienie świadczenia usług konsultacyjnych związanych z Oprogramowaniem;

- 2) analizowanie potrzeb Zamawiającego w obszarze przyszłych modyfikacji Oprogramowania;
  - 3) projektowanie, wykonywanie, dostarczanie, instalowanie i wdrażanie Modyfikacji Wykonawcy;
  - 4) realizowanie prac rozwojowych innych niż wskazane powyżej, w tym w obszarze parametryzacji i konfiguracji Oprogramowania.
4. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Usługami Rozwoju objęte są wszelkie elementy Oprogramowania, w tym również w szczególności:
- 1) wszelkie elementy Oprogramowania Osób Trzecich, zapewnione przez Wykonawcę w ramach realizacji Usług lub dostarczone przez podmiot trzeci na podstawie oddzielnej umowy, w tym Aktualizacje OTT; oraz
  - 2) wszelkie elementy Oprogramowania Zamawiającego, dostarczone lub wykonane przez Wykonawcę w ramach realizacji Usług, w tym Modyfikacje Wykonawcy.
5. Wszelkie Modyfikacje Wykonawcy, wykonane lub dostarczone przez Wykonawcę w ramach Usług Rozwoju, zawierać będą odpowiednią dokumentację obejmującą w szczególności instrukcje instalacyjne oraz – w odniesieniu do Oprogramowania, co do którego Wykonawca zobowiązał się do przekazania kodów źródłowych – także kody źródłowe takich Modyfikacji Wykonawcy.
6. Wszelkie Modyfikacje Wykonawcy, wykonane lub dostarczone przez Wykonawcę w ramach Usług Rozwoju, będą zgodne z przepisami prawa obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej. Zgodność będzie oceniana na złożenia Zlecenia obejmującego daną Modyfikację Wykonawcy, chyba że Zamawiający wskaże w Zleceniu inny moment oceny zgodności z przepisami prawa.
7. Usługi Rozwoju będą realizowane na podstawie Zleceń, uzgadnianych zgodnie z procedurą opisaną w Umowie. Szczegółowy przedmiot danej Usługi Rozwoju będzie każdorazowo opisywany w Zleceniu.
8. Każde Zlecenie obejmujące Usługi Rozwoju będzie określać maksymalną liczbę Roboczogodzin, które są konieczne do wykonania Usług Rozwoju. W przypadku, gdy faktyczna liczba Roboczogodzin w ramach realizacji Zlecenia nie będzie przekraczać maksymalnej liczby Roboczogodzin wskazanej w Zleceniu, z Puli Usług Rozwoju zostanie rozliczona faktyczna liczba Roboczogodzin. W przypadku, gdy faktyczna liczba Roboczogodzin w ramach realizacji Zlecenia będzie przekraczać maksymalną liczbę Roboczogodzin wskazaną w Zleceniu, z Puli Usług Rozwoju zostanie rozliczona maksymalna liczba Roboczogodzin wskazana w Zleceniu. Faktyczna liczba Roboczogodzin w ramach realizacji Zlecenia będzie ustalana na podstawie zaakceptowanych uprzednio przez Zamawiającego zestawień czasu pracy Personelu Wykonawcy dla danego Zlecenia, które Wykonawca będzie dostarczał po wykonaniu każdego Zlecenia.
9. Usługi Rozwoju (dalej na potrzeby niniejszego paragrafu: „Zamawiane Usługi”) będą zamawiane przez Zamawiającego zgodnie z następującą procedurą, poprzez składanie Zleceń:

- 1) Zamawiający przekaże Wykonawcy zapytanie obejmujące wykonanie Zamawianych Usług, w którym określi:
  - a) przedmiot Zamawianych Usług;
  - b) oczekiwany termin wykonania Zamawianych Usług;
  - c) ewentualne inne oczekiwania dotyczące Zamawianych Usług, istotne dla Zamawiającego.
- 2) Wykonawca, w terminie 3 Dni Roboczych od otrzymania zapytania, wystosuje do Zamawiającego odpowiedź na zapytanie (ofertę) obejmującą:
  - a) wskazanie maksymalnej liczby Roboczogodzin koniecznych do wykonania Zamawianych Usług;
  - b) potwierdzenie terminu wykonania Zamawianych Usług albo propozycję nowego terminu ich wykonania;
  - c) zakres współdziałania wymaganego od Zamawiającego w ramach wykonywania Zamówionych Usług, wystarczający dla potrzeb prawidłowego wykonania Zamawianych Usług (z zastrzeżeniem sytuacji, których Wykonawca nie mógł przewidzieć mimo dochowania należytej staranności).
- 3) Zamawiający, po otrzymaniu odpowiedzi na zapytanie (oferty) od Wykonawcy, w terminie 5 Dni Roboczych może:
  - a) potwierdzić warunki wykonania Zamawianych Usług zgodnie z treścią zapytania Zamawiającego i odpowiedzi na zapytanie Wykonawcy, albo
  - b) wezwać Wykonawcę do uszczegółowienia opisu wszystkich elementów Zlecenia, jak również przedstawienia do akceptacji harmonogramu prac, jakie Wykonawca zamierza wykonać w czasie realizacji Zlecenia albo
  - c) złożyć oświadczenie o rezygnacji z wykonania Zamawianych Usług, albo
  - d) zaprosić Wykonawcę do negocjacji celem ustalenia zakresu, pracochłonności i terminu wykonania Zamawianych Usług.
10. W przypadku uzgodnienia przez Strony warunków wykonania Zamawianych Usług, Zamawiający przedłoży Wykonawcy wypełniony projekt Zlecenia o treści odpowiadającej podjętym uzgodnieniom Stron. Zlecenie zostaje udzielone w momencie jego podpisania przez umocowanych przedstawicieli obu Stron. Zapytanie Zamawiającego, oferta Wykonawcy -odpowiedź na zapytanie Zamawiającego oraz wszelkie protokoły z negocjacji będą stanowić załącznik do Zlecenia.

11. W przypadku wezwania Wykonawcy, o którym mowa w ust. 9 lit b zobowiązany jest on udzielić dodatkowych informacji w terminie 2 Dni Roboczych od dnia otrzymania wezwania.
12. W przypadku złożenia przez Zamawiającego Zlecenia Zamawianych Usług, Zamawiane Usługi rozpoczną się niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 Dni Roboczych od daty jego złożenia. W uzasadnionych przypadkach Strony mogą podjąć decyzję o wydłużeniu terminu rozpoczęcia Usługi.
13. Wykonawca zobowiązuje się każdorazowo do przesłania do Zamawiającego przez portal serwisowy a w przypadku jego niedostępności drogą elektroniczną na adres skrzynki mailowej: [.....@nik.gov.pl](mailto:.....@nik.gov.pl) potwierdzenia wpływu Zapytania, Zlecenia i wezwania do złożenia dodatkowych informacji najpóźniej w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania Zlecenia / wezwania do złożenia dodatkowych informacji.
14. Po realizacji Zlecenia Wykonawca zgłosi je do odbioru, przez portal serwisowy a w przypadku jego niedostępności drogą elektroniczną na adres skrzynki mailowej: [sekretariat.BIT@nik.gov.pl](mailto:sekretariat.BIT@nik.gov.pl) sporządzając Protokół Odbioru Zlecenia.
15. Z chwilą dokonania odbioru Zlecenia, Wykonawca obejmie wytworzone w ramach Zlecenia oprogramowanie Serwisem oraz prawami własności intelektualnej na zasadach określonych w Umowie bez dodatkowego wynagrodzenia.
16. Wszelkie oświadczenia składane w toku powyższej procedury przez Zamawiającego i Wykonawcę powinny być dokonane w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

#### **IV. Odbiory**

1. Potwierdzenie wykonania Usług w ramach Umowy będzie przebiegało w następujący sposób:
  - 1) w zakresie Usług Utrzymania – poprzez akceptację Raportów przez Zamawiającego; Raporty wykonuje i dostarcza Wykonawca;
  - 2) w zakresie Usług Rozwoju – poprzez dokonywanie Odbiorów przez Zamawiającego; Odbiory są potwierdzane podpisanym przez Zamawiającego odpowiednim Protokołem Odbioru;
2. Każdy Okres Rozliczeniowy świadczenia Usług Utrzymania będzie potwierdzany Raportem.
3. Raport będzie doręczany Zamawiającemu w terminie 5 dni po upływie każdego, kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
4. O ile z Umowy lub przepisów prawa nie wynika inaczej, jedynie zaakceptowany Raport jest podstawą do dokonania zapłaty odpowiedniej części Wynagrodzenia.
5. Raport będzie każdorazowo wskazywał:
  - 1) liczbę zgłoszonych Błędów w danym Okresie Rozliczeniowym, wraz z podaniem ich kategorii (priorytetów) oraz informacją o dotrzymaniu / niedotrzymaniu SLA;
  - 2) listę i opis poprawek Oprogramowania Zamawiającego przekazanych w ramach obsługi Błędów w



- danym Okresie Rozliczeniowym;
- 3) listę i opis Obejść przekazanych w ramach obsługi Błędów w danym Okresie Rozliczeniowym;
  - 4) listę i opis zainstalowanych Aktualizacji OOT w danym Okresie Rozliczeniowym;
  - 5) na żądanie Koordynatora Umowy ze strony Zamawiającego – inne informacje przez niego wskazane, związane z realizowanymi Usługami Utrzymania.
6. Raport będzie przedmiotem akceptacji Zamawiającego, zgodnie z następującą procedurą:
- 1) w terminie do 5 dni po zakończeniu danego Okresu Rozliczeniowego, Wykonawca wykona i dostarczy Zamawiającemu Raport;
  - 2) Raport będzie każdorazowo przesyłany pocztą elektroniczną przez Koordynatora Umowy ze strony Wykonawcy na adres właściwy dla Koordynatora Umowy ze strony Zamawiającego;
  - 3) w terminie do 3 dni od otrzymania Raportu przez Koordynatora Umowy ze strony Zamawiającego, Koordynator ten zweryfikuje Raport oraz dokona jego akceptacji albo zgłosi uwagi, pocztą elektroniczną na adres właściwy dla Koordynatora Umowy ze strony Wykonawcy;
  - 4) w przypadku zgłoszenia przez Koordynatora Umowy ze strony Zamawiającego uwag do Raportu, Wykonawca – w terminie do 2 dni od otrzymania uwag – zobowiązany jest do ich uwzględnienia oraz ponownego przedstawienia Raportu do akceptacji, zgodnie z procedurą opisaną powyżej;
  - 5) procedura akceptacji Raportu opisana powyżej powtarzana będzie do czasu zaakceptowania przez Zamawiającego treści Raportu.
7. Wykonanie Usług Rozwoju będzie potwierdzane poprzez Odbiory. O ile z Umowy lub Zlecenia nie wynika inaczej, Odbiorom podlegają w zakresie Usług Rozwoju – poszczególne Zlecenia.
8. Szczegółowe zasady Odbioru:
- 1) Odbiór jest czynnością jednostronną Zamawiającego.
  - 2) Odbiór świadczeń wykonanych w trakcie realizacji Umowy polega na weryfikacji, czy przedmiot Odbioru spełnia wymagania określone w Umowie i Zleceniu.
  - 3) Wykonawca dokona zgłoszenia gotowości świadczeń do Odbioru w terminie określonym Zleceniem, a jeżeli terminu brak – bezzwłocznie po ich wykonaniu. Wykonawca jest zobowiązany przekazać świadczenia w terminie umożliwiającym ich Odbiór zgodnie z terminami określonymi w Umowie, Zleceniu lub uzgodnionymi przez Koordynatorów Umowy Stron.
  - 4) W terminach opisanych w Zleceniu lub uzgodnionych przez Koordynatorów Umowy Stron Zamawiający przeprowadzi weryfikację świadczeń, a następnie dokona Odbioru lub zgłosi uwagi. W

- przypadku zgłoszenia uwag Wykonawca usunie bezzwłocznie wszystkie zgłoszone nieprawidłowości i przedstawi świadczenia do ponownego Odbioru. Procedura Odbioru będzie powtarzana do czasu dokonania Odbioru.
- 5) Zamawiający ma prawo do weryfikacji należytego wykonania świadczeń dowolną metodą, w tym także z wykorzystaniem opinii zewnętrznego audytora.
  - 6) Za datę Odbioru uważa się datę podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru, chyba że inna data została wskazana w Protokole Odbioru. Protokół Odbioru sporządzony zostanie w formie elektronicznej oraz podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym. O ile z Umowy lub przepisów prawa nie wynika inaczej, jedynie podpisany Protokół Odbioru jest podstawą do dokonania zapłaty odpowiedniej części Wynagrodzenia. Zamawiający nie dopuszcza jednostronnych Protokołów Odbioru wystawionych przez Wykonawcę.
  - 7) Dokonanie Odbioru nie wpływa na możliwość skorzystania przez Zamawiającego z uprawnień przysługujących mu na mocy przepisów prawa, Umowy lub Zlecenia w przypadku nienależytego wykonania Usług, a w szczególności na prawo naliczenia kar umownych, dochodzenia odszkodowań oraz wypowiedzenia Umowy, jeżeli fakt nienależytego wykonania Usług zostanie ujawniony po dokonaniu Odbioru.
9. W przypadku, w którym w ramach Usług Rozwoju przedmiotem świadczeń Wykonawcy będzie dostarczenie lub wykonanie Modyfikacji Wykonawcy, w ramach procedury Odbioru zastosowanie znajdują postanowienia poniższych ustępów.
  10. Strony potwierdzają, że – o ile z Umowy lub Zlecenia nie wynika inaczej – przedmiotem świadczeń Wykonawcy jest wykonanie dzieła, a pełna weryfikacja dzieła – w tym m.in. w zakresie jego ewentualnej integracji z innym oprogramowaniem oraz jego wydajności – będzie możliwa wyłącznie po całkowitym wykonaniu i przedstawieniu do Odbioru. Jakikolwiek oświadczenia Zamawiającego w zakresie poszczególnych świadczeń częściowych nie wyłączają prawa Zamawiającego do weryfikacji wykonania całości świadczeń.
  11. Kryterium Odbioru Modyfikacji Wykonawcy jest brak Błędów oraz brak innych niezgodności z Umową i Zleceniem.
  12. Ilekroć Zlecenie dopuszcza Odbiór z określoną liczbą Błędów określonej kategorii, takie Błędy będą usunięte przez Wykonawcę w terminie wskazanym przez Zamawiającego, nie krótszym niż określony w SLA dla parametru Czas Naprawy. W przypadku przekroczenia tego terminu Zamawiający naliczy kary umowne za niedotrzymanie SLA na takich samych zasadach, jak dla Błędów zgłoszonych w ramach świadczenia Usług Utrzymania (kara umowna za niedotrzymanie Czasu Naprawy).

13. Ilekroć Zlecenie przewiduje przeprowadzenie w ramach Odbioru testów Modyfikacji Wykonawcy zgodnie ze scenariuszami testowymi ustalonymi przez Strony, w celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Zamawiający ma prawo do przetestowania dowolnej funkcjonalności, parametru lub cechy Modyfikacji Wykonawcy w inny sposób niż w ramach scenariuszy testowych. W szczególności uzgodnienie określonych scenariuszy testowych dla Modyfikacji Wykonawcy nie wyklucza prawa do weryfikacji świadczeń innymi testami.

## V. USŁUGI SLA

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług SLA, zgodnie z poniższymi zasadami.
2. Strony uzgadniają następujące zasady świadczenia usług SLA:
  - 1) obsługa Zgłoszeń:
    - a) W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Błędu, Zamawiający dokona jego Zgłoszenia oraz nada jedną spośród następujących kategorii (priorytetów): Błąd Krytyczny, Błąd Poważny, Błąd Niskiej Kategorii;
    - b) Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje nt. nieprawidłowego działania Oprogramowania;
    - c) Wykonawca zapewni obsługę Zgłoszeń w Godzinach Roboczych w Dni Robocze;
    - d) Wykonawca zobowiązuje się rejestrować Zgłoszenia, wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie Zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi m.in. na śledzenie Czasu Reakcji, Czasu Naprawy dla poszczególnych Błędów;
    - e) Wykonawca będzie przyjmował Zgłoszenia przekazywane za pomocą aplikacji serwisowej (systemu zgłoszeniowego) udostępnionej Zamawiającemu przez Wykonawcę lub przez dokonanie Zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres e-mail: \_\_\_\_\_;
    - f) Zamawiający może dokonać Zgłoszenia za pomocą innych kanałów komunikacji wskazanych w niniejszym paragrafie i Zgłoszenie dokonane za pomocą każdego z nich jest uznawane za dokonane skutecznie z chwilą, gdy Zgłoszenie dotarło do Wykonawcy lub zostało wprowadzone do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że Wykonawca mógł zapoznać się z jego treścią;
    - g) Wykonawca ma prawo zgłosić do Zamawiającego wniosek o uzupełnienie Zgłoszenia o konkretnie wskazane informacje, niezbędne do usunięcia Błędu („**Wniosek o uzupełnienie**”); w takim przypadku Zamawiający niezwłocznie uzupełni informacje niezbędne do usunięcia Zgłoszenia, o ile jest w ich posiadaniu; zgłoszenie Wniosku o uzupełnienie wpływa na obliczanie Czasu Naprawy, w sposób opisany w dalszej części procedury;

## 2) Czas Reakcji, Czas Naprawy:

- a) Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać Czasu Reakcji, Czasu Naprawy, zgodnie z poniższą Tabelą:

[TABELA 1]

	<b>Czas Reakcji</b>	<b>Czas Naprawy</b>
<b>Błąd Krytyczny</b>	2 godz. robocze	6 godz. roboczych
<b>Błąd Poważny</b>	4 godz. robocze	8 godz. roboczych
<b>Błąd Niskiej Kategorii</b>	8 godz. roboczych	16 godz. roboczych

- b) Czas Reakcji, Czas Naprawy liczone są od chwili dokonania Zgłoszenia, w Godzinach Roboczych w Dni Robocze.
- c) Czas Reakcji uważa się za dochowany z chwilą potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę, poprzez dokonanie odpowiedniego wpisu w aplikacji serwisowej (dotyczy to również Zgłoszeń składanych pocztą elektroniczną), potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia do realizacji pocztą elektroniczną na adres e-mail: \_\_\_\_\_.
- d) Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia usunięcia Błędu, jeżeli Błąd został faktycznie usunięty. Zamawiający dokona weryfikacji usunięcia Błędu niezwłocznie od momentu zgłoszenia usunięcia Błędu. Jeżeli podczas weryfikacji usunięcia Błędu okaże się, że Błąd nie został usunięty, Czas Naprawy ulega wznowieniu począwszy od momentu poinformowania Wykonawcy o tym fakcie. W takim przypadku Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej Błąd, z wyłączeniem czasu weryfikacji usunięcia Błędu po stronie Zamawiającego;
- e) W przypadku zgłoszenia przez Wykonawcę Wniosku o uzupełnienie Zgłoszenia, Czas Naprawy liczony jest zgodnie z powyższymi zasadami, z zastrzeżeniem poniższych postanowień:
- i. w przypadku pierwszego Wniosku o uzupełnienie w zakresie danego Zgłoszenia – czas pomiędzy zgłoszeniem Zamawiającemu Wniosku o uzupełnienie a uzupełnieniem Zgłoszenia nie wlicza się do Czasu Naprawy;
  - ii. w przypadku drugiego i kolejnych Wniosków o uzupełnienie w zakresie danego Zgłoszenia – czas pomiędzy zgłoszeniem Wniosku o uzupełnienie a uzupełnieniem

Zgłoszenia wlicza się do Czasu Naprawy.

- f) Wykonawca jest zobowiązany do obsługi wszystkich Zgłoszeń, w tym reakcji oraz usunięcia zgłoszonych Błędów, zgodnie z Czasem Reakcji oraz Czasem Naprawy, nawet pomimo zakończenia okresu świadczenia usług SLA, o ile zostały one zgłoszone przed upływem tego okresu.
3. Wykonawca zobowiązuje się do bieżącego monitoringu w zakresie udostępniania Aktualizacji OOT przez producenta Oprogramowania Osób Trzecich, jak również – w sytuacji takiego udostępnienia – uzyskanie tych Aktualizacji OOT w imieniu i na rzecz Zamawiającego od takiego producenta zapewnienie tych Aktualizacji OOT Zamawiającemu oraz ich instalacja w ramach Systemu.
  4. Strony uzgadniają następujące zasady dostarczania Aktualizacji OOT:
    - 1) w przypadku gdy producent Oprogramowania Osób Trzecich udostępni Aktualizację OOT, Wykonawca w ramach Usług Utrzymania zapewni Zamawiającemu taką Aktualizację OOT niezwłocznie po jej udostępnieniu;
    - 2) decyzja o instalacji Aktualizacji OOT należy wyłącznie do Zamawiającego, a Wykonawca nie jest uprawniony do zgłaszania wobec Zamawiającego żądania jej instalacji. Wykonawca jest zobowiązany uprzedzić Zamawiającego o konsekwencjach braku instalacji Aktualizacji OOT;
  5. W ramach Usług Utrzymania Wykonawca zapewni usługi wsparcia przy instalacji Aktualizacji OOT, obejmujące aktualizację dokumentacji Systemu.
  6. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia zgodności Oprogramowania Zamawiającego z przepisami prawa obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej oraz wymaganiami organizacyjnymi Zamawiającego, zgodnie z poniższymi zasadami.
  7. Strony uzgadniają następujące zasady świadczenia usługi:
    - 1) Decyzja o instalacji aktualizacji Oprogramowania Zamawiającego należy wyłącznie do Zamawiającego, a Wykonawca nie jest uprawniony do zgłaszania wobec Zamawiającego żądania jej instalacji. Wykonawca jest zobowiązany uprzedzić Zamawiającego o konsekwencjach braku instalacji aktualizacji;
    - 2) W ramach Usług Utrzymania Wykonawca zapewni usługi wsparcia przy instalacji aktualizacji, obejmujące aktualizację dokumentacji Systemu.
  8. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że zobowiązanie do zapewnienia zgodności Oprogramowania Zamawiającego z przepisami prawa obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej oraz wymaganiami organizacyjnymi Zamawiającego obejmuje jedynie dokonywanie zmian i modyfikacji

istniejących funkcjonalności Oprogramowania Zamawiającego. W szczególności, rozbudowa Oprogramowania Zamawiającego o nowe funkcjonalności stanowi przedmiot Usług Rozwoju.