

1. Przedmiot zamówienia

Niniejszy załącznik, zwany dalej procedurą serwisową, przedstawia zasady świadczenia usługi serwisu, usługi Hotline oraz usługi modyfikacji.

W procedurze zawarto między innymi informacje o zakresie jej stosowania, obowiązujących czasach naprawy, informacje o odpowiedzialności poszczególnych osób w ramach realizacji wsparcia serwisowego, jak i sposobie postępowania w przypadku zmian w zespołach po obu stronach. Załącznik opisuje także sposób postępowania ze zdarzeniami, które objęte zostały usługami świadczonymi w ramach umowy.

2. Zakres zastosowania

Procedura korzystania z usługi serwisu przedstawia zasady ogólne świadczenia usługi, które obowiązują w odniesieniu do Oprogramowania, które zostało wdrożone i uruchomione u Zamawiającego. Dodatkowo opisuje zasady świadczenia usługi Hotline oraz usługi modyfikacji.

Odbiorcami usługi serwisu są wyznaczeni przez Zamawiającego uprawnieni użytkownicy.

3. Czasy dostępności wraz z czasami realizacji usług

Nazwa Warunki

serwisu Uwagi

Godziny pracy Serwisu 07:45-15:45 W Dni robocze

Nazwa	Czas reakcji	Czas realizacji	Uwagi
-------	--------------	-----------------	-------

Czas Naprawy			
--------------	--	--	--

Awarii	3 godziny	24 godziny	
--------	-----------	------------	--

Czas Naprawy			
--------------	--	--	--

Błędu	1 Dzień roboczy	3 Dni robocze	-
-------	-----------------	---------------	---

Czas Naprawy			
--------------	--	--	--

Usterki	1 Dzień roboczy	1 miesiąc	W ciągu 3 Dni Roboczych Wykonawca proponuje obejście umożliwiające pracę Systemu
---------	-----------------	-----------	--

Powyższe czasy realizacji zgłoszeń są liczone od momentu przekazania zgłoszenia do Wykonawcy i dotyczą wyłącznie Wad, które wystąpiły na środowisku produkcyjnym. Dla środowisk innych niż produkcyjne powyższe czasy nie obowiązują. Zgłoszenia dotyczące środowisk innych niż produkcyjne będą realizowane w możliwie najkrótszym czasie.

4. Zespoły wsparcia serwisowego

4.1. Zespół Wykonawcy

1. W skład Zespołu wsparcia serwisowego Wykonawcy wchodzić będzie Lider wsparcia serwisowego, Koordynator wsparcia serwisowego oraz pozostali członkowie zespołu.

2. Osoby wchodzące w skład zespołu Wykonawcy będą uprawnione do uzyskania niezbędnych informacji, dokumentów i danych koniecznych do świadczenia usługi serwisu.
3. Zmiana Lidera i Koordynatora zespołu oraz osób wchodzących w skład zespołu nie stanowi zmiany niniejszej procedury.
4. Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego za czynności wykonane przez swój personel oraz pracowników podwykonawcy wchodzących w skład Zespołu Wykonawcy, jak za swoje własne.
5. W celu przekazywania wszelkiego rodzaju korespondencji, w tym na potrzeby świadczenia usługi serwisu oraz usługi Hotline, Wykonawca udostępni następujące kontakty:

e-mail:

telefon:.....

Lider wsparcia serwisowego po stronie Wykonawcyto osoba:

1. Wyznaczona spośród Zespołu wsparcia serwisowego Wykonawcy,
2. Kontaktowa w przypadku wszelkich spraw formalnych – w przypadku braku możliwości udzielenia niezwłocznej odpowiedzi w jakiegokolwiek ze spraw, zobowiązana jest do przygotowania i przekazania stanowiska Wykonawcy,
3. Akceptująca dokumenty formalne,
4. Odpowiedzialna za terminową realizację usług serwisowych.

Koordynator wsparcia serwisowego po stronie Wykonawcy to osoba:

1. Wyznaczona spośród Zespołu wsparcia serwisowego Wykonawcy,
2. Kontaktowa w przypadku wszelkich spraw organizacyjnych, merytorycznych i technicznych – w przypadku braku możliwości udzielenia niezwłocznej odpowiedzi w jakiegokolwiek ze spraw, zobowiązana jest do przygotowania i przekazania stanowiska Wykonawcy,
3. Wnioskująca o zaplanowanie i ustalenie okna serwisowego,
4. Nadzorująca terminową realizację usług serwisowych,
5. Odpowiedzialna za przygotowanie i przekazanie do zatwierdzenia Liderowi wsparcia serwisowego po stronie Zamawiającego comiesięcznego raportu z prac serwisowych.

4.2. Zespół Zamawiającego

1. W skład Zespołu wsparcia serwisowego po stronie Zamawiającego wchodzić będzie Lider wsparcia serwisowego oraz Użytkownicy wsparcia serwisowego.
2. Listę osób wchodzących w skład Zespołu wsparcia serwisowego po stronie Zamawiającego, Zamawiający przekaże Wykonawcy najpóźniej w dniu rozpoczęcia świadczenia usługi Serwisu i usługi Hotline.
3. Zmiana Lidera zespołu oraz osób wchodzących w skład zespołu nie stanowi zmiany niniejszej procedury.

4. O każdej zmianie składu zespołu Zamawiającego Wykonawca zostanie poinformowany na 5 dni roboczych przed planowaną zmianą za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany w punkcie dotyczącym Zespołu Wykonawcy.

5. W celu przekazywania wszelkiego rodzaju korespondencji, w tym na potrzeby świadczenia usługi serwisu i usługi Hotline, Zamawiający udostępni następujące kontakty:

e-mail:

telefony:

Lider wsparcia serwisowego po stronie Zamawiającegoto osoba:

1. Wyznaczona spośród Użytkowników wsparcia serwisowego,
2. Decyzyjna w przypadku konieczności zaplanowania i zatwierdzenia okna serwisowego,
3. Zatwierdzająca comiesięczne raporty okresowe oraz rejestry zużycia puli godzin w ramach świadczenia Usługi modyfikacji.

Wyłącznie Użytkownicy wsparcia serwisowego mają prawo korzystać z usługi serwisu w zakresie opisanym w niniejszej procedurze. Zgłoszenia serwisowe od osób spoza zdefiniowanej listy nie będą uruchamiały procedury zgłaszania Wad.

5. Odpowiedzialności w ramach procedury

Strony zobowiązują się niezwłocznie przekazywać wszelkie dane i informacje, które mogą mieć istotne znaczenie dla realizacji zobowiązań wynikających z Umowy, w terminach i formie pozwalającej na skuteczne wypełnianie tych zobowiązań.

5.1. Zobowiązania Wykonawcy

Wykonawca zobowiązuje się:

1. Wykonywać wszelkie prace serwisowe związane z utrzymaniem Oprogramowania, które wiążą się z niedostępnością części lub całości systemu – z wyjątkiem usuwania Awarii – w czasie okna serwisowego lub innym terminie ustalonym przez Strony,
2. Do realizacji usług serwisu przy zachowaniu zasad przetwarzania i ochrony danych osobowych oraz poufności opisanych w Umowie,
3. Przestrzegania zasad określonych niniejszą procedurą.

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie zbiorów danych Zamawiającego podczas wykonywanych prac spowodowane nieprawidłową eksploatacją systemu lub brakiem kopii danych przechowywanych przez Zamawiającego pod warunkiem, że przed przystąpieniem do wykonania modyfikacji zaznaczy, że należy wykonać kopię danych.

Wykonawca nie jest zobowiązany do świadczenia na rzecz Zamawiającego usług serwisu w przypadku:

1. Użytkowania Oprogramowania w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem lub jego dokumentacją;
2. Modyfikacji Oprogramowania wykonanej przez podmiot inny niż Wykonawca, bez pisemnej zgody Wykonawcy,

3. Użytkowania Oprogramowania w architekturze sprzętowej zmodyfikowanej przez Zamawiającego bez uprzedniej akceptacji ze strony Wykonawcy,
4. Przeprowadzenia bez uprzedniej zgody Wykonawcy zmian w konfiguracji bazy danych Oprogramowania, a w szczególności:
 - 4.1. Wprowadzania zmian w słownikach Oprogramowania,
 - 4.2. Ingerencji w zapisy w bazie danych Oprogramowania przy pomocy narzędzi innych niż Oprogramowanie,
 - 4.3. Zmiany wersji lub konfiguracji oprogramowania bazy danych, z wyłączeniem zmian w konfiguracji związanych z bieżącą administracją bazy danych,
5. Niezgłoszenia faktu wystąpienia Awarii, Błędu lub Usterki w Oprogramowaniu w terminie 5 Dni Roboczych od dnia stwierdzenia jego wystąpienia,
6. Wystąpienia Awarii, Błędu lub Usterki w Oprogramowaniu będących następstwem uprzedniej awarii lub innego zdarzenia, a w szczególności:
 - 6.1. Awarii lub uszkodzeń stacji dostępowej lub serwera, które powodują konieczność ponownego zainstalowania Oprogramowania,
 - 6.2. Awarii lub uszkodzeń sieci komputerowej uniemożliwiających dokończenie krytycznych czasowo operacji, których zakończenie jest warunkiem poprawnego funkcjonowania Oprogramowania,
 - 6.3. Zmian w systemach zewnętrznych niezależnych od Wykonawcy niedostępności tych systemów lub błędnym ich działaniem skutkującym nieprawidłową pracą interfejsów łączących Oprogramowanie z tymi systemami.
- 5.2. Zobowiązania Zamawiającego

Zamawiający zobowiązany jest do:

1. Zapewnienia Wykonawcy zdalnego dostępu do własnych środowisk w celu umożliwiania realizacji przedmiotu Umowy – poprzez zestawienia połączenia VPN przez sieć Internet. W uzasadnionych przypadkach, Zamawiający zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do testowych wersji interfejsów do aplikacji zintegrowanych z Oprogramowaniem. Szczegółowe zasady i procedury zdalnego dostępu zostaną uzgodnione przez Strony. Brak dostępu zdalnego zwalnia Wykonawcę z obowiązku dotrzymania określonych Umową terminów Czasu Naprawy.
2. Zgłaszania Wad w sposób określony w niniejszej procedurze.
3. Udostępnienia Wykonawcy stałego dostępu VPN do Oprogramowania zgodnie z obowiązującymi u Zamawiającego procedurami.

Zespół wsparcia serwisowego Zamawiającego zobowiązuje się:

1. Udostępnić Wykonawcy informacje niezbędne do realizacji Umowy w terminach umożliwiających wykonanie poszczególnych zadań,
2. W zależności od okoliczności, do ograniczenia dostępności systemu lub jego części dla użytkowników, celem uzyskania stabilnej pracy pozostałej części systemu lub podjęcia decyzji o czasowym zawieszeniu funkcjonowania systemu na czas niezbędny do usunięcia Wady,

3. Informować Wykonawcę o wszelkich planowanych zmianach wykonywanych na środowisku sprzętowym i systemowym Zamawiającego, na którym zostanie zainstalowany i uruchomiony system, mogących mieć wpływ na działanie systemu,

4. Przestrzegania zasad określonych niniejszą procedurą.

6. Zasady świadczenia serwisu

System zgłoszeniowy

Wszystkie zgłoszenia serwisowe rejestrowane są w elektronicznym systemie obsługi zgłoszeń CUI HelpDesk udostępnionym i zarządzanym przez Zamawiającego.

Zamawiający udostępni system zgłoszeniowy dla Zespołu serwisowego po stronie Wykonawcy. W przypadkach niedostępności lub nieprawidłowego działania Systemu zgłoszeniowego osoby upoważnione przez Zamawiającego mają możliwość przekazywania Zgłoszeń serwisowych za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres :

Jeżeli przywrócenie dostępności lub prawidłowego działania Systemu zgłoszeniowego nie jest możliwe w czasie krótszym niż 3 godziny robocze, Zgłoszenia serwisowe przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej będą obsługiwane za pośrednictwem poczty elektronicznej.

7. Procedura obsługi zgłoszenia

7.1. Rozpoczęcie procedury świadczenia usługi serwisu

Celem niniejszej procedury jest możliwe jak najszybsze przywrócenie prawidłowego działania Oprogramowania oraz minimalizacja niekorzystnego wpływu na użytkowników systemu.

Świadczenie usługi serwisu w zakresie wykonywania prac serwisowych związanych z usuwaniem Wad rozpoczyna się w momencie przekazania Zgłoszenia serwisowego przez Zamawiającego, którego realizacja jest objęta wsparciem serwisowym. Wszystkie Zgłoszenia serwisowe:

- Rejestrowane są w Systemie zgłoszeniowym,
- W wyjątkowych sytuacjach przekazywane są za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres (zgodnie z zapisami rozdziału 6 Zasady świadczenia serwisu)

wyłącznie przez upoważnionych Użytkowników serwisu po stronie Zamawiającego.

Zgłoszenia wprowadzone przez innych użytkowników niż wymienieni powyżej nie uruchamiają procedury obsługi Zgłoszenia serwisowego i nie będą obsługiwane przez Wykonawcę.

W zakresie świadczonych usług zostały określone następujące rodzaje możliwych do wystąpienia zdarzeń:

- Wystąpienie Wady i potrzeba jej naprawy,
- Pojawienie się pytania (w ramach usługi Hotline), czyli potrzeby konsultacji drogą elektroniczną poprzez System zgłoszeniowy.

W ramach niniejszego rozdziału opisany zostanie sposób obsługi zgłoszeń serwisowych typu Wada.

7.2. Rejestracja Zgłoszenia serwisowego

Przed przystąpieniem do rejestracji Zgłoszenia serwisowego należy przygotować dokładny jego opis, w którym powinny znaleźć się przynajmniej poniższe dane:

- Temat – hasłowy opis występującej Wady,
- Opis – szczegółowy opis zdarzenia i oczekiwany rezultat. W przypadku zgłoszenia Wady warunki wystąpienia (m.in. data i czas wystąpienia Wady oraz użytkownik, u którego problem został zaobserwowany) i precyzyjna ścieżka odtworzenia nieprawidłowego zachowania,
- Kategoria zgłoszenia – przekazywana w treści Zgłoszenia przez Zamawiającego:
 - o Awaria, Błąd, Usterka – dla zgłoszeń Wad,
 - o Pytanie – dla zgłoszeń w zakresie usługi Hotline.
- Załączniki – np.: logi systemowe, zrzuty ekranowe i inne pliki/materiały powiązane ze zgłaszanym zagadnieniem.

7.3. Obsługa Zgłoszenia serwisowego

Po dokonaniu Zgłoszenia serwisowego w sposób opisany powyżej, Wykonawca przystępuje do weryfikacji zgłoszenia poprzez sprawdzenie:

- Czy zgłaszane zagadnienie mieści się w zakresie pomocy udzielanej w ramach świadczonej usługi serwisu?

Jeśli nie, to zgłoszenie jest odrzucane przez Wykonawcę z odpowiednim uzasadnieniem.

- Czy zgłoszenie jest odpowiednio opisane i zawiera wszystkie niezbędne informacje potrzebne do dalszej pracy?

Jeśli nie, to zgłoszenie jest odrzucane przez Wykonawcę z prośbą o doszczegółowienie opisu sytuacji przedstawionej przez Zamawiającego w Zgłoszeniu serwisowym. Rozpoczęcie realizacji zgłoszenia następuje dopiero w momencie przekazania przez Zamawiającego kompletu informacji niezbędnych do jego realizacji. Czas potrzebny na uzupełnienie brakujących informacji wydłuża Czas Naprawy Wady po stronie Wykonawcy.

- Czy zgłoszeniu została przypisana odpowiednia kategoria?

Wstępne określenie kategorii błędu należy do Zamawiającego. Wykonawca może wnioskować o przesunięcie czasu usunięcia Wady, bądź zmianę nadanej kategorii w przypadku nadania niewłaściwej. W przypadku braku zgody Zamawiającego co do nadanej przez Wykonawcę nowej kategorii zgłoszenia, kwestia jest kierowana do wyjaśnienia do Liderów wsparcia serwisowego Zamawiającego i Wykonawcy.

W przypadku negatywnej wstępnej weryfikacji zgłoszenia, zostaje ono odrzucone, bądź też użytkownik zostaje poproszony o doprecyzowanie zgłoszenia, w którym brakuje niezbędnych danych do dalszej jego realizacji.

Zgłoszenie serwisowe może zostać także odrzucone przez Wykonawcę w przypadku, jeżeli diagnoza Wykonawcy wykaże, że zachowanie opisywane w zgłoszeniu nie stanowi Wady Oprogramowania lub wynika z modyfikacji, które zostały wprowadzone przez Zamawiającego (dotyczy w szczególności zmian w domyślnej konfiguracji systemu). Odrzucenie Zgłoszenia serwisowego polega na przekazaniu go do zgłaszającego wraz ze szczegółowymi wyjaśnieniami powodu odrzucenia Zgłoszenia.

W przypadku jeżeli zgłaszający nie zgadza się z odrzuceniem Zgłoszenia serwisowego przez Wykonawcę, Liderzy wsparcia serwisowego po obu Stronach podejmują działania w zakresie ostatecznego rozwiązania problemu i polubownego rozstrzygnięcia sporu.

Wymiana informacji między Wykonawcą a Zamawiającym odbywa się poprzez komentarze dodawane w ramach zgłoszenia (bądź w wyjątkowych sytuacjach za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:.

W przypadku pozytywnej weryfikacji zgłoszenia, zostaje ono przyjęte. Wykonawca przystępuje do diagnozowania i weryfikacji przyczyny Wady. W tym celu konieczne może okazać się zabezpieczenie danych mających związek z przyczyną Zgłoszenia serwisowego oraz dokonuje uszczegółowienia opisu sytuacji przedstawionej przez Zamawiającego w Zgłoszeniu serwisowym.

Jeżeli w toku realizacji zgłoszenia, okaże się, że do jego realizacji niezbędne jest przekazanie dodatkowych informacji przez Zgłaszającego (np. logi systemowe), Wykonawca zwróci się do Zgłaszającego z prośbą o uzupełnienie wskazując zakres brakujących informacji. Czas potrzebny na udzielenie tych informacji wydłuża czas realizacji zgłoszenia po stronie Wykonawcy.

Wszelkie dane służące zdiagnozowaniu i weryfikacji przyczyny Wady, powinny być anonimizowane przed ich przekazaniem Wykonawcy, w celu ochrony przetwarzanych w systemie informacji wrażliwych.

W zależności od zakresu prac potrzebnych do wykonania, prace serwisowe związane z utrzymaniem Systemu będą zaplanowane w czasie okna serwisowego, bądź w trakcie dostępności systemu ale wyłącznie w przypadku, gdy podejmowane działania nie wpływają na dostępność, stabilność i wydajność pracy systemu. Wyjątkiem są prace związane z usuwaniem Awarii, które będą przeprowadzane niezwłocznie.

7.4. Zakończenie prac nad Zgłoszeniem serwisowym

O fakcie dokonania Naprawy wady Wykonawca informuje Zamawiającego w ramach Zgłoszenia serwisowego (bądź w wyjątkowych sytuacja za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres aplikacje@cul.wroclaw.pl). Zakończenie prac nad zgłoszeniem może odbyć się poprzez:

- Udzielenie odpowiedzi bądź przekazanie wskazówek (np. konkretnych kroków do wykonania), które rozwiązują zgłoszony problem. Moment przekazania odpowiedzi zatrzymuje czas realizacji zgłoszenia,
- Udostępnienie wersji Oprogramowania zawierającej poprawkę usuwającą przyczynę zgłoszonej Wady. Moment udostępnienia wersji zatrzymuje czas realizacji zgłoszenia.

Instalacja nowej wersji Oprogramowania na środowisku testowym będzie wykonana przez Wykonawcę w ustalonym terminie. Zamawiający weryfikuje na środowisku testowym czy Naprawa wady była skuteczna. Jeżeli weryfikacja potwierdza Naprawę wady, instalacja nowej wersji na środowisku produkcyjnym przez Wykonawcę odbędzie się w ustalonym przez Strony terminie.

Zamawiający bądź Wykonawca w ramach wyznaczonego okna serwisowego dokonuje umieszczenia paczki poprawek na serwerze produkcyjnym. Poprawki przenoszone są zbiorczo – wszystkie, które zostały udostępnione w ramach danej wersji (z wyjątkiem naprawy błędów uniemożliwiających pracę z systemem przenoszonych pojedynczo).

Zamawiający w ciągu 5 dni roboczych weryfikuje na środowisku produkcyjnym czy Naprawa wady była skuteczna. Jeżeli weryfikacja potwierdza Naprawę wady, Zamawiający zamyka Zgłoszenie

serwisowe, w przeciwnym wypadku zgłoszenie zostaje odrzucone. W przypadku braku weryfikacji w podanym terminie Wykonawca uznaje, że Naprawa wady była skuteczna.

Gdy zgłaszana Wada występuje nadal, Zamawiający przekazuje Zgłoszenie serwisowe z powrotem do Wykonawcy celem kontynuowania prac nad poprawką. Powyższe działanie nie dotyczy sytuacji, w której usunięcie jednej Wady ujawnia istnienie innej Wady (np. błąd w mechanizmie stronicowania zestawień może uniemożliwiać dostrzeżenie błędów w przetworzonych danych, które znajdują się na kolejnych stronach) bądź przyczyna błędu jest inna, mimo takich samych objawów. W takim przypadku konieczne jest utworzenie nowego Zgłoszenia serwisowego.

7.5. Obejście (rozwiązanie tymczasowe)

Jeżeli Naprawa wady w przewidzianym czasie jest niemożliwa lub znacznie utrudniona, Strony dopuszczają zastosowanie Obejścia.

Zastosowanie Obejścia nie wyłącza zobowiązania Wykonawcy do Naprawy wady. W przypadku zastosowania Obejścia, Czas Naprawy zostanie ustalony indywidualnie dla danego Zgłoszenia w porozumieniu z Zamawiającym.

W przypadku gdy Wykonawca nie usunie Wady bądź nie zaproponuje Obejścia w umówionym terminie Zamawiający może wyznaczyć Wykonawcy dodatkowy termin, poza terminami napraw wskazanymi w punkcie Czasu dostępności wraz z czasami realizacji usług.

7.6. Rozbieżności stanowisk

W przypadku jakichkolwiek rozbieżności stanowisk podczas realizacji niniejszej procedury, Strony powinny bez zwłoki poinformować Liderów wsparcia serwisowego celem podjęcia przez nich czynności wyjaśniających, korygujących, prowadzących do ostatecznego rozwiązania problemu i polubownego rozstrzygnięcia sporu.

8. Usługi Hotline

W ramach usługi Hotline Wykonawca zapewnia wsparcie merytoryczne w godzinach pracy serwisu na życzenie upoważnionych pracowników Zamawiającego.

Wsparcie realizowane jest dzięki udostępnionej infolinii bądź na podstawie zgłoszeń dokonanych za pośrednictwem udostępnionego przez Zamawiającego Systemu zgłoszeniowego.

Numer infolinii Hotline:

Wsparcie merytoryczne świadczone przez Wykonawcę polega na:

- Udzielaniu konsultacji dotyczących eksploatacji Oprogramowania,
- Omawianiu z przedstawicielami Wykonawcy bieżących problemów lub zapytań dotyczących Oprogramowania,
- Zdalnego wspomagania Zamawiającego w zakresie czynności związanych z identyfikacją i / lub usuwaniem Wad Systemu.

Usługa polega na udzieleniu odpowiedzi ustnych / w Systemie zgłoszeniowym / za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres alikalacje@cul.wroclaw.pl przez przedstawicieli Wykonawcy w miarę możliwości podczas pierwszego kontaktu bądź innym terminie ustalonym przez Strony.

Wykonawca świadczący usługi Hotline ma prawo odmówić udzielania informacji, jeżeli jest ona w pełnym zakresie dostępna w dokumentacji użytkownika lub innej dokumentacji projektowej Systemu.

9. Usługi modyfikacji

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług modyfikacji systemu w ilości....godzin.

Godziny na modyfikacje Systemu mogą być przeznaczone na:

- Nowe funkcjonalności Systemu zgodnie z potrzebami zgłaszanymi przez Zamawiającego;
- Szkolenia;
- Migracje danych;
- Integracje z systemami zewnętrznymi i wewnętrznymi;
- Innymi zadaniami związanymi z rozbudową Systemu.

Usługa modyfikacji realizowana będzie na podstawie zlecenia. Wykonawca, po otrzymaniu od Zamawiającego zlecenia zobowiązany jest uzgodnić z Zamawiającym dokładny przedmiot takiej usługi oraz poinformować Zamawiającego o planowanym możliwym terminie jej świadczenia oraz o liczbie roboczogodzin, które będą wykorzystane do realizacji. W zależności od typu zlecanej usługi, wycena może uwzględniać obsługę zlecenia, jego analizę, prace programistyczne, testy wewnętrzne, modyfikację dokumentacji (w przypadku usług rozbudowy Systemu) bądź przygotowanie do spotkania/szkolenia/asysty/konsultacji, dojazdu, obsługa zlecenia (w pozostałych przypadkach).

W przypadku akceptacji przez Zamawiającego przedstawionej wyceny oraz terminu realizacji Wykonawca zobowiązany jest do pełnej realizacji oraz rozliczenia danej usługi modyfikacji przy wykorzystaniu uzgodnionej liczby roboczogodzin. Wykonawca uzupełnia zlecenie zgodnie z ustaleniami i przekazuje do Zamawiającego do akceptacji oraz jednocześnie przystępuje do realizacji.

Wykonawca będzie prowadził rejestr, w którym ewidencjonowane będzie bieżące zużycie. Po zakończeniu realizacji modyfikacji Wykonawca przekaże rejestr Liderowi wsparcia serwisowego celem zatwierdzenia. W przypadku rozbieżności stanowisk w zakresie zużycia, Liderzy wsparcia serwisowego podejmą czynności wyjaśniające prowadzące do ostatecznego ustalenia postępowania.

Wzór rejestru zużycia puli godzin dla usługi modyfikacji zostanie zaproponowany przez Wykonawcę przed rozpoczęciem świadczenia usługi modyfikacji.