

## PROJEKT UMOWY

### UMOWA nr WOK/.... /.....

zawarta w dniu ..... we Wrocławiu pomiędzy:

**Gminą Wrocław- Urzędem Miejskim Wrocławia** z siedzibą we Wrocławiu, pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, REGON: 931934839

reprezentowaną przez:

Alicję Bogusz - Dyrektor Wydziału Organizacyjnego i Kadr działającą na podstawie pełnomocnictwa nr 224/III/14 Prezydenta Wrocławia z dnia 16 kwietnia 2014r.,

zwaną dalej Zamawiającym

a

.....  
.....

zwaną dalej Wykonawcą, **reprezentowaną przez:** zwaną dalej **Wykonawcą**, reprezentowaną przez:

1. ....

2. ....

zwanymi także wspólnie **Stronami** lub każda z osobna **Stroną**,  
o następującej treści:

w wyniku przeprowadzonego postępowania w trybie przetargu nieograniczonego  
(.....) zorganizowanego zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r., poz. 1986 z późn. zm.)  
została zawarta umowa o następującej treści:

#### § 1

#### PRZEDMIOT UMOWY

Przedmiotem umowy jest świadczenie usług serwisu, Hotline i modyfikacji systemu, zwanych dalej „**Usługami**” do posiadającego przez Zamawiającego Systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD) zrealizowanego w projekcie „Digitalizacja archiwum miejskiego we Wrocławiu wraz z elektronicznym zdalnym systemem dostępu do dokumentacji” (EZD – system wdrożony i rozbudowany u Zamawiającego na podstawie umowy WOK/3/2013 z dnia 17 stycznia 2013r.) zwanego dalej „**Systemem**” na warunkach określonych w niniejszej Umowie.

Szczegółowe wymagania dotyczące realizacji Usług w ramach przedmiotu Umowy oraz zakres świadczonych Usług określone zostały w załączniku nr 1 do Umowy.

**§ 2**  
**OKRES OBOWIĄZYWANIA**  
**I**

1. Umowa wchodzi w życie w dniu .....2020
2. Przedmiot umowy : usługi serwisu, Hotline oraz modyfikacji Systemu będą świadczone od .....2020 do 31.12.2020 r.

**§ 3**  
**ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Wykonawca zobowiązuje się:
  - a. do świadczenia Usług będących przedmiotem Umowy z należytą starannością i w ustalonym przez Strony zakresie oraz terminie,
  - b. do podporządkowania się stosownym przepisom obowiązującym u Zamawiającego, w szczególności przepisom z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy,
  - c. do stosowania się do poleceń i wskazówek Zamawiającego, przy czym za zastosowanie poleceń i wskazówek Zamawiającego Wykonawca nie będzie ponosił odpowiedzialności. W przypadku tym Zamawiający wydaje polecenie w formie pisemnej, z zastrzeżeniem, że polecenie to dotyczy niniejszego punktu Umowy,
  - d. do przestrzegania norm jakości i zachowania metodyk projektowych,
  - e. do współdziałania z Zamawiającym w okresie świadczenia Usług.

**§ 5**  
**ZOBOWIĄZANIA STRON**

1. Strony zobowiązują się do zapewnienia nadzoru nad realizacją wzajemnych zobowiązań, w szczególności nad zapewnieniem sprawniej i terminowej realizacji, poprawności merytorycznej oraz wysokiej jakości realizowanych prac, zgodnie z wymaganiami określonymi Umową.
2. Całkowita odpowiedzialność Stron ze wszelkich tytułów zostaje ograniczona do wysokości 100% całościowego wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy.
3. W celu umożliwienia wywiązania się ze swoich zobowiązań przez Wykonawcę, Zamawiający zobowiązuje się:
  - a. na żądanie Wykonawcy oraz w przypadkach opisanych w Umowie potwierdzać na piśmie wszelkie zdarzenia, jakie miały miejsce w ramach realizacji Umowy,
  - b. zapewnić do współpracy z Wykonawcą personel posiadający kwalifikacje i uprawnienia w zakresie administracji Systemem, w szczególności, w zakresie wstępnej diagnozy zgłoszeń od użytkowników i świadczeniu pierwszej linii wsparcia w zakresie obsługi oprogramowania, wykonywania czynności konfiguracyjnych, opisywania zgłoszeń wad, udostępniania logów systemowych i aplikacyjnych.
  - c. udostępnić Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem zabezpieczonego łącza internetowego informacje niezbędne do realizacji Umowy w terminach umożliwiających wykonanie poszczególnych zadań,
  - d. zapewnić przedstawicielom Wykonawcy, wykonującym swoje obowiązki, możliwość pracy poza godzinami roboczymi po uprzednim uzgodnieniu terminów i okresów, a także zapewnić obecność w tym czasie upoważnionego pracownika

- Zamawiającego (dotyczy sytuacji wymagającej fizycznego dostępu do zasobów w siedzibie Zamawiającego),
- e. zapewnić Wykonawcy, po wcześniejszym uzgodnieniu, bezpieczny dostęp do wszystkich urządzeń i systemów oraz pomieszczeń niezbędnych do prawidłowej realizacji Umowy, z tym zastrzeżeniem, że Zamawiający przewiduje możliwość zdalnego dostępu dla Wykonawcy spoza lokalizacji Zamawiającego,
  - f. informować Wykonawcę o wszelkich planowanych zmianach wykonywanych w Infrastrukturze mogących mieć wpływ na działanie Systemu,
  - g. zgłaszać Wady i potrzeby modyfikacji Systemu za pomocą systemu zgłoszeniowego Zamawiającego,
  - h. zgłaszać Wykonawcy uwagi dotyczące realizacji usług przez Wykonawcę.
2. Wykonawca zobowiązany będzie uzyskać oświadczenie firmy Comarch potwierdzające, że Wykonawca posiada majątkowe prawa autorskie do Systemu oraz jest podmiotem uprawnionym do wykorzystania i udzielenia licencji dla Systemu – stosowne oświadczenie znajduje się w załączniku ...do SIWZ. Wykonawca zobowiązany będzie przedłożyć Zamawiającemu stosowne oświadczenie producenta Systemu (firmy Comarch) najpóźniej w chwili podpisania umowy.
  3. Wykonawca musi dysponować kodami źródłowymi Systemu. Stosowne oświadczenie znajduje się w załączniku nr 1 do SIWZ.

## § 6

### KOMUNIKACJA POMIĘDZY STRONAMI

1. Wymiana korespondencji pomiędzy Stronami w związku z realizacją niniejszej Umowy, będzie następować w formie pisemnej lub pocztą elektroniczną na poniższe adresy:

**Adres korespondencyjny Zamawiającego:**

Urząd Miejski Wrocławia  
Wydział Organizacyjny i Kadr  
Plac Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław  
adres e-mail: [wojciech.mazurec@um.wroc.pl](mailto:wojciech.mazurec@um.wroc.pl)

**Adres korespondencyjny Wykonawcy:**

.....  
.....

adres e-mail: [.....](#)

2. Osobami upoważnionymi do dokonywania uzgodnień merytorycznych i zatwierdzenia modyfikacji Systemu w sprawach związanych z realizacją Umowy są:
  - a. ze strony Zamawiającego: Wojciech Mazurec,
  - b. ze strony Wykonawcy: .....
3. Osobami upoważnionymi do prowadzenia oficjalnej korespondencji są:
  - a. ze strony Zamawiającego: Wojciech Mazurec,
  - b. ze strony Wykonawcy: .....

**§ 7**  
**WYNAGRODZENIE, SPOSÓB ZAPŁATY I KARY**

1. Za świadczenie usług serwisu i Hotline i modyfikacji systemu, Wykonawca otrzyma łączne wynagrodzenie w wysokości ..... złotych brutto (słownie: ..... brutto). Strony ustalają terminy płatności:
  - a. Do 30 czerwca 2020 roku wynagrodzenie w kwocie ..... złotych brutto (słownie: .....brutto ),
  - b. Do 31 grudnia 2020 roku wynagrodzenie w kwocie ..... złotych brutto (słownie: .....brutto ),
2. Wynagrodzenie określone w ust. 1, nie podlega zmianie i waloryzacji, z wyłączeniem sytuacji wynikających z ewentualnych zmian warunków niniejszej Umowy, określonych w § 9 Umowy.
3. Wykonawca może wystawić fakturę po podpisaniu protokołu odbioru. Każdy okres rozliczeniowy wymaga osobnego protokołu odbioru.
4. Płatność będzie dokonana przelewem, na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze VAT, w terminie:
  - a. 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT za świadczenie usług serwisu i Hotline i modyfikacji systemu w kwocie określonej w ustępie 1a
  - b. 15 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT za świadczenie usług serwisu i Hotline w kwocie określonej w ustępie 1b
5. Terminem dokonania płatności będzie data obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
6. Jeżeli Zamawiający nie dokona płatności w terminie, Wykonawca ma prawo do naliczenia odsetek ustawowych od zaległej płatności i ma obowiązek pisemnie wezwać Zamawiającego do zapłaty zaległych kwot.
7. Faktury VAT Wykonawca wystawi zgodnie z poniższymi danymi:  
Gmina Wrocław  
Pl. Nowy Targ 1-8  
50-141 Wrocław
8. Zamawiający oświadcza, że jest podatnikiem podatku od towarów i usług i posiada numer identyfikacji podatkowej NIP 897-13-83-551.
9. Wykonawca oświadcza, że jest podatnikiem podatku od towarów i usług i posiada numer identyfikacji podatkowej NIP .....
10. Jeżeli w czasie obowiązywania niniejszej umowy nastąpi zmiana przepisów prawa podatkowego Wykonawca uwzględni tę okoliczność zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury.
11. Kara za opóźnienie w wykonaniu świadczeń z tytułu świadczenia usługi serwisu w wysokości 0,5 % wynagrodzenia brutto określonego w §7 ust. 1 niniejszej Umowy za każdy dzień zwłoki liczonej od dnia następującego po dniu wyznaczonym na Czas Naprawy, przy czym suma kar umownych naliczonych w ciągu roku nie może przekroczyć 20% tego wynagrodzenia.
12. Zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 2018 roku o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz.U. poz. 2191) istnieje możliwość wystawiania i przekazania

Zamawiającemu faktury VAT drogą elektroniczną za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania pod adresem: <https://brokerpefexpert.efaktura.gov.pl/>, adres PEF: NIP 8961003529.

13. Nabywcą towaru/usługi jest: Gmina Wrocław, pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, NIP: 8971383551, odbiorcą towaru/usługi jest: Urząd Miejski Wrocławia, pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, natomiast adres dostawy to: Urząd Miejski Wrocławia, Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego, ul. Strzegomska 148, 54-429 Wrocław.

## **§ 8 ZMIANY DO UMOWY**

1. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany Umowy w sytuacjach, których nie można przewidzieć w chwili zawarcia Umowy i mających charakter zmian nieistotnych, tj. nie odnoszących się do warunków, które gdyby zostały ujęte w ramach pierwotnej procedury udzielania zamówienia, umożliwiałyby dopuszczenie innej oferty niż ta, która została pierwotnie dopuszczona.
2. Zamawiający dopuszcza możliwość zmian Umowy w następujących sytuacjach:
  - a. Zmiany unormowań prawnych powszechnie obowiązujących, które mają wpływ na realizację Umowy,
  - b. Zmian organizacyjnych stron, mających wpływ na realizację Umowy,
  - c. Zachodzi konieczność zmian harmonogramu, terminów lub terminu końcowego wykonania przedmiotowego zamówienia,
  - d. Istnieje możliwość zastosowania nowszych lub korzystniejszych dla Zamawiającego rozwiązań technologicznych lub technicznych, które nie mają wpływu na wzrost wynagrodzenia Wykonawcy;
  - e. Nastąpiła zmiana producenta lub producent zakończył produkcję, albo skończyła się dostępność urządzenia, oprogramowania zaoferowanego przez Wykonawcę i zachodzi konieczność zastąpienia urządzeniem oprogramowania innym, pod warunkiem, że spełnia wymagania określone przez Zamawiającego;
  - f. Niezbędna jest zmiana sposobu wykonania zobowiązania;
  - g. Zachodzi konieczność zmiany w zakresie podwykonawstwa, za uprzednią zgodą Zamawiającego: możliwe jest powierzenie podwykonawcom innego zakresu części zamówienia niż wskazany w ofercie wykonawcy, a także możliwa jest zmiana podwykonawcy na etapie realizacji zamówienia,
3. Ustala się, że nie stanowi zmian umowy w rozumieniu art. 144 ustawy PZP zmiana:
  - a. danych związanych z obsługą administracyjno-organizacyjną Umowy, w szczególności zmiana rachunku bankowego,
  - b. danych teleadresowych,
  - c. osób do kontaktów.

Zaistniałe okoliczności, o których mowa w niniejszym ustępie, wymagają jedynie niezwłocznego pisemnego powiadomienia drugiej Strony.

## **§ 9 ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrazić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca jest uprawniony do otrzymania wynagrodzenia należnego z tytułu faktycznego wykonania części Umowy.
3. Każda ze Stron ma prawo wypowiedzieć niniejszą Umowę wyłącznie w przypadku niewykonania przez drugą Stronę istotnego zobowiązania umownego, pod warunkiem, że:
  - a. Strona, która chce skorzystać z przysługującego jej uprawnienia do wypowiedzenia Umowy wyznaczy drugiej Stronie termin do wykonania zobowiązań umownych, nie krótszy niż 14 dni;
  - b. druga Strona nie wykona zobowiązania w terminie wyznaczonym przez Stronę zamierzającą wypowiedzieć Umowę.
4. W przypadku wypowiedzenia Umowy, Wykonawca ma prawo żądania zapłaty wynagrodzenia należnego mu z tytułu faktycznego wykonania części Umowy.

## **§ 10**

### **SIŁA WYŻSZA**

1. Żadna ze Stron Umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane przez okoliczności traktowane jako Siła Wyższa.
2. Przez pojęcie Siły Wyższej Strony rozumieją zdarzenie, którego nie można było przewidzieć ani któremu nie można się było przeciwstawić nawet przy dołożeniu najwyższej staranności, w szczególności takie jak: walki wewnętrzne, wojna, blokada powszechnie używanych miejsc wjazdowych lub wyjazdowych, zakazy importu lub eksportu, trzęsienia ziemi, powodzie, epidemia, inne zdarzenia elementarnych sił przyrody, niezawiniona przez Stronę utrata uprawnień niezbędnych do wykonywania niniejszej Umowy lub niezawiniona przez Stronę odmowa przedłużenia takich uprawnień przez właściwe władze.
3. W przypadku zaistnienia Siły Wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań, niezwłocznie powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie. Jeżeli druga Strona nie zdecyduje inaczej w formie pisemnej, Strona zgłaszająca okoliczności musi kontynuować realizację swoich zobowiązań wynikających z Umowy w takim stopniu, w jakim jest to możliwe i musi szukać racjonalnych środków alternatywnych dla realizowania zakresu, jaki nie podlega wpływowi Siły Wyższej.
4. Jeżeli Siła Wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 60 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.
5. Stan Siły Wyższej powoduje odpowiednie przesunięcie terminów realizacji Umowy chyba, że Strony postanowiły inaczej.
6. W przypadku zajścia zdarzenia kwalifikowanego jako Siła Wyższa strony niezwłocznie ustalą zakres, alternatywne rozwiązanie i sposób realizacji Umowy.

## **§ 11**

### **INFORMACJE POUFNE**

1. Strony ustalają, że wszelkie informacje uzyskane w związku z realizacją Umowy traktować będą jako poufne stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa i żadna ze Stron nie będzie ich ujawniać osobom trzecim bez pisemnej zgody drugiej Strony Umowy oraz, że każda ze Stron będzie wykorzystywać je jedynie do realizacji zobowiązań wynikających z Umowy.

2. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji lub dokumentów, które są powszechnie dostępne, których ujawnienie nie nastąpiło w wyniku naruszenia postanowień Umowy, które są zatwierdzone do rozpowszechnienia na podstawie uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony oraz przypadku, gdy ujawnienie informacji będzie wymagane przez przepisy prawa lub postanowienia uprawnionych organów.
3. Każda ze Stron ma obowiązek ochrony przed dostępem osób nieuprawnionych do informacji i dokumentów dotyczących drugiej Strony, niezależnie od sposobu i formy ich powierzenia.
4. Ujawnienie przez jedną ze Stron przekazanych przez drugą Stronę informacji lub dokumentów może nastąpić wyłącznie gdy obowiązek ujawnienia wynika z obowiązujących przepisów prawa lub gdy Strona, której informacje lub dokument dotyczą, wyrazi w formie pisemnej uprzednią zgodę na ujawnienie.
5. Strona niezwłocznie poinformuje drugą Stronę o ujawnieniu informacji poufnej, podmiocie, któremu informacje zostały ujawnione oraz zakresie ujawnienia informacji.
6. Wszystkie dokumenty oraz ich kopie, które zostaną sporządzone przez jedną ze Stron w związku z wykonywaniem Umowy, a także nośniki danych wykorzystane do sporządzenia dokumentów i ich kopii, zostaną przekazane drugiej Stronie nie później niż w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
7. W razie wątpliwości, czy określona informacja stanowi tajemnicę drugiej Strony, zainteresowany zobowiązany jest zwrócić się w formie pisemnej do drugiej Strony o wyjaśnienie takiej wątpliwości.

## **§ 12 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Jeżeli okaże się, że do sprawnej realizacji Umowy niezbędne jest dokonanie dodatkowych uzgodnień, Strony poczynią te uzgodnienia niezwłocznie.
2. Wykonawca nie może dokonać cesji praw i obowiązków wynikających z tej Umowy bez pisemnej zgody Zamawiającego. Przeniesienie przez Wykonawcę praw i zobowiązań wynikających z Umowy na osobę trzecią wymaga uprzedniej pisemnej (pod rygorem nieważności) zgody Zamawiającego.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową stosuje się przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych, Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
4. Wykonawca oświadcza, iż przyjmuje do wiadomości, że dotyczące go dane, w tym dane osobowe (imię i nazwisko/nazwa), data Umowy, jej przedmiot, numer, data obowiązywania oraz wartość Umowy brutto mogą zostać udostępnione w Urzędowym Rejestrze Umów Urzędu Miejskiego Wrocławia, zamieszczonym w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego Wrocławia.
5. W razie powstania sporu związanego z wykonaniem Umowy Strony zobowiązują się wyczerpać wszelką drogę postępowania polubownego, kierując swoje roszczenie do Strony przeciwnej.
6. Strona zobowiązana jest do pisemnego ustosunkowania się do roszczenia w ciągu 21 dni od chwili zgłoszenia roszczenia.
7. Jeżeli Strona odmówi uznania roszczenia, nie udzieli odpowiedzi na roszczenie, w tym wniosku o zawezwanie do próby ugodowej przed sądem, w terminie, o którym mowa w ust. 6 niniejszego paragrafu lub nie wyrazi zgody na mediację albo od mediacji odstąpi, to spór będzie rozstrzygany przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
8. Umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, w tym jeden dla Wykonawcy:
9. Integralną częścią umowy jest:

- a. Załącznik nr 1 – Procedura serwisowa – zakres i zasady świadczenia usługi serwisu, usługi Hotline i usługi modyfikacji,
- b. Załącznik nr 2 – Lista kluczowych funkcjonalności.
- c. Załącznik nr 3 - Umowa przetwarzania danych osobowych procesowana pod numerem.....

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**

Źródło finansowania: .....



## **Procedura serwisowa – zakres i zasady świadczenia usługi serwisu, usługi Hotline i usługi modyfikacji**

### Spis treści

Definicje pojęć .....	10
1. Przedmiot procedury.....	12
2. Zakres zastosowania .....	12
3. Czasy dostępności wraz z czasami realizacji usług.....	12
4. Zespoły wsparcia serwisowego .....	12
4.1. Zespół Wykonawcy .....	12
4.2. Zespół Zamawiającego .....	13
5. Odpowiedzialności w ramach procedury .....	14
5.1. Zobowiązania Wykonawcy .....	14
5.2. Zobowiązania Zamawiającego .....	15
6. Zasady świadczenia serwisu .....	15
7. Procedura obsługi zgłoszenia .....	16
7.1. Rozpoczęcie procedury świadczenia usługi serwisu .....	16
7.2. Rejestracja Zgłoszenia serwisowego .....	16
7.3. Obsługa Zgłoszenia serwisowego .....	17
7.4. Zakończenie prac nad Zgłoszeniem serwisowym .....	18
7.5. Obejście (rozwiązanie tymczasowe) .....	19
7.6. Rozbieżności stanowisk.....	19
8. Usługi Hotline.....	19
9. Usługi modyfikacji .....	20

## Definicje pojęć

Na potrzeby niniejszej procedury Strony ustalają następujące definicje:

**Oprogramowanie, Oprogramowanie aplikacyjne** – oprogramowanie opracowane i dostarczone na podstawie umowy nr WOK/3/2013 z dnia 17 stycznia 2013r. wraz z późniejszymi modyfikacjami.

**Wada** – reakcja Oprogramowania aplikacyjnego użytkowanego we właściwych warunkach eksploatacji na prawidłowe działanie użytkowania, polegająca na wykonaniu procedur w sprzeczności z Dokumentacją lub przewidzianą (złożoną) funkcją. Zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ lub błędnie działa jeden (lub więcej) komponent dostarczonego Oprogramowania, ograniczające funkcjonalność Oprogramowania i uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z Oprogramowania. Wyróżnia się na potrzeby Umowy następujące kategorie Wady: Awaria, Błąd, Usterka.

W celu usunięcia ewentualnych wątpliwości związanych z zakresem niniejszej definicji nie uważa się za Wadę:

- Sposobu prezentacji danych na formularzach i raportach (np. ich ergonomii),
- Wyglądu i układu elementów formularzy i raportów (np. ich ergonomii),
- Ergonomii i sposobu korzystania z Oprogramowania, w tym braku możliwości dostępu do elementów Oprogramowania przy pomocy klawiatury (skrótów klawiaturowych).

**Awaria** – Wada powodująca zatrzymanie systemu i uniemożliwiająca jego dalszą eksploatację lub Wada powodująca niezgodne z Dokumentacją funkcjonowanie Oprogramowania, zakłócająca działanie wszystkich bądź kluczowych funkcjonalności u wszystkich użytkowników. Awarią jest również wada powodująca utratę danych, uszkodzenie danych lub utratę ich spójności.

**Kluczowe funkcjonalności** – zgodnie z załącznikiem nr 2 do Umowy.

**Błąd** – operacyjne utrudnienie, w wyniku zaistnienia którego dane funkcjonalności nie są dostępne dla Zamawiającego lub korzystanie z nich jest znacząco utrudnione. Przez znaczące utrudnienie rozumie się sytuację zaistniałą w trakcie pracy, wiążącą się z koniecznością dodatkowych, czasochłonnych nakładów pracy w porównaniu z działaniem Oprogramowania wolnego od Wad.

**Usterka** – Wada mająca drobne konsekwencje dla działania systemu z możliwym i dostępnym obejściem, umożliwiającym otrzymanie oczekiwanego efektu za pomocą innych działających funkcjonalności Systemu. Niebędące Awarią i/lub Błędem nieprawidłowe działanie Oprogramowania powodujące zauważalne dla użytkowników utrudnienia w funkcjonowaniu Oprogramowania i/lub funkcjonalności i/lub procesów biznesowych. Inne Wady nieujęte w pozostałych kategoriach

**Usługi Hotline** – udzielanie konsultacji telefonicznych lub drogą elektroniczną przez wskazanych użytkowników Zamawiającego u Wykonawcy, dotyczących eksploatacji Oprogramowania. Usługa dostępna w Dni Robocze umożliwia osobom wyznaczonym przez Zamawiającego omawianie z przedstawicielami Wykonawcy bieżących problemów lub zapytań dotyczących Oprogramowania.

**Usługa serwisu** – usuwanie zgłoszonych przez Zamawiającego Wad z wykorzystaniem dostępu zdalnego.

**Usługa modyfikacji** – dokonywanie modyfikacji Oprogramowania zgodnie z potrzebami zgłaszanymi przez Zamawiającego oraz realizacja innych prac zleczanych przez

Zamawiającego uwzględnionych w punkcie 9 Usługi modyfikacji, w łącznym wymiarze .... roboczogodzin.

**Czas Naprawy** – maksymalny czas dostarczenia rozwiązania usuwającego Awarię, Błąd bądź Usterkę (wykonania Naprawy wady) liczony w Godzinach roboczych od momentu przekazania zgłoszenia do Wykonawcy do momentu wykonania Naprawy wady i przekazania wykonanej Naprawy do weryfikacji po stronie Zamawiającego, po którym Zamawiający nie sygnalizuje ponownego wystąpienia tej samej Wady. Do ostatecznego ustalenia Czasu Naprawy stosuje się zdanie poprzedzające, przy czym w każdym przypadku do Czasu Naprawy:

- Wlicza się czas czynności naprawczych po stronie Wykonawcy,
- Nie wlicza się czasu weryfikacji prawidłowości Naprawy po stronie Zamawiającego.

Oczekiwanie na przekazanie przez Zamawiającego informacji niezbędnych do realizacji Naprawy wydłuża Czas Naprawy.

**Naprawa wady** – czynności usuwające Wadę bądź prowadzące do usunięcia Wady lub udostępnienie Zamawiającemu wersji Oprogramowania wolnej od zgłoszonej Wady.

**Dzień Roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 07:45 do 15:45, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

**Godzina Robocza** – godzina w Dniu Roboczym. We wszystkich postanowieniach umowy odnoszących się do pojęcia godziny, jako miary czasu przez godzinę rozumie się Godzinę Roboczą.

**Zgłoszenie Serwisowe** – informacja o Wadzie bądź potrzebie udzielenia konsultacji przekazana Wykonawcy przez upoważnionego Użytkownika na zasadach opisanych w ramach niniejszej procedury.

**System zgłoszeniowy** – udostępniony przez Zamawiającego system CUI HelpDesk.

**Dokumentacja** – dokumentacja Użytkownika oraz Administratora Oprogramowania.

**Rozwiązanie tymczasowe, Obejście** – dostarczone przez Wykonawcę, indywidualnie dla każdej Wady, awaryjne procedury postępowania oraz niezbędne uzupełnienia Oprogramowania w celu wspomagania zapewnienia ciągłości pracy Oprogramowania.

**Strony** – Zamawiający bądź Wykonawca.

**Infrastruktura** – całość rozwiązań sprzętowo programowych (sprzęt, oprogramowanie systemowe, oprogramowanie bazodanowe i sieć informatyczna ) stanowiąca podstawę działania i mająca wpływ na działanie EZD.

**Zamawiający** – Gmina Wrocław z siedzibą we Wrocławiu, pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław.

**Wykonawca** – .....

## 1. Przedmiot procedury

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 zaproponuje 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 Wykonawcy to 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.

Koordinator wsparcia serwisowego 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: aplikacje@cui.wroclaw.pl  
telefony: 71 777 90 04

Lider wsparcia serwisowego po stronie Zamawiającego to 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 działaniu 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 4 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 przekazanie 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:
  - Awaria, Błąd, Usterka – dla zgłoszeń Wad,
  - 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 [.....](mailto:.....)).

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 sytuacjach za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [aplikacje@cui.wroclaw.pl](mailto:aplikacje@cui.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 Czesy 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 [alikacje@cui.wroclaw.pl](mailto:alikacje@cui.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 przekaze 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.

## Lista kluczowych funkcjonalności

Usługa	Opis
Rejestracja pisma w kancelarii w systemie EZD	Użytkownik posiada możliwość zarejestrowania w systemie przesyłki wpływającej w formie papierowej, jak i elektronicznej. W przypadku przesyłki w wersji papierowej system na etapie rejestrowania przesyłki zapewnia możliwość wprowadzenia metadanych dotyczących danej przesyłki jak również wygenerowania i wydrukowania potwierdzenia przyjęcia przesyłki. Dla dokumentów elektronicznych część metadanych wprowadzana będzie w sposób automatyczny na podstawie danych zawartych w nadesłanym przez Interesanta dokumencie (np. imię i nazwisko lub nazwa nadawcy). Poświadczenie Odbioru generowane będzie także w sposób automatyczny przez moduł ESP.
Procesowanie sprawy w systemie EZD	System EZD zapewnia możliwość prowadzenia i obiegu sprawy. Udostępniony jest mechanizm pozwalający na tworzenie nowych spraw w systemie, wielopoziomowe dekrety oraz akceptacje pism tworzonych podczas procesowania sprawy.
Wytworzenie pisma z decyzją i odesłanie go do Interesanta	System EZD zapewnia możliwość utworzenia przesyłki wychodzącej z pismem i, jeśli jest to możliwe, przesłania go na skrytkę Interesanta. W przypadku, gdy pismo będzie odsyłane do Interesanta w wersji papierowej system EZD pozwoli na określenie odbiorcy przesyłki, wydrukowanie koperty oraz wygenerowaniu pocztowej książki nadawczej.
Komunikacja pomiędzy systemem EZD a systemem ePUAP	System EZD zapewnia możliwość pobierania dokumentów z systemu ePUAP oraz w kolejnym etapie możliwość wysyłania dokumentów do adresatów ESP.
Identyfikacja Użytkowników	System EZD zapewnia identyfikację i uwierzytelnianie Użytkowników systemu za pomocą loginu i hasła z Active Directory, w celu dostępu do określonych komponentów Systemu EZD.
Zarządzanie uprawnieniami Użytkownika	System EZD udostępniać będzie mechanizm zarządzania uprawnieniami zapewniający możliwość określenia dostępu do poszczególnych funkcji Systemu EZD.