

## **Załącznik nr 1 – Zakres usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz zakres usług Wsparcia technicznego**

### **Zakres Usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego**

#### **§ 1**

1. Zakres świadczenia usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego – serwisem będzie objęty System oraz Oprogramowanie Narzędziowe w całej swojej funkcjonalności oraz usługi Modyfikacji Systemu, zrealizowane zgodnie z zapisami Umowy. Utrzymaniem i Serwisem Gwarancyjnym będą objęte:
  - 1) składniki Systemu zainstalowane na serwerach wirtualnych, na których działa Środowisko produkcyjne i Środowisko testowe;
2. Okres świadczenia usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego:
  - 1) dla Systemu od dnia podpisania umowy do 31.12.2023 r.;
  - 2) dla Modyfikacji Systemu od dnia dostarczenia i wdrożenia Modyfikacji Systemu do 31.12.2023.

#### **Utrzymanie Systemu**

##### **§2**

Wykonawca w Okresie Gwarancyjnym zobowiązany jest do monitoringu pracy Systemu i realizację zadań administracyjnych w celu zapewnienia ciągłości działania Systemu.

#### **Serwis Gwarancyjny Systemu**

##### **§ 3**

1. Zgłoszenie Awarii/Usterki/Incydentu Systemu Zgłaszający dokonują przez System HelpDesk. Treść zgłoszenia musi zawierać, zgodnie z Formularzem Zgłoszenia, co najmniej następujące informacje:
  - 1) data zgłoszenia;
  - 2) kategoria zgłoszenia (Awaria Krytyczna, Awaria Niekrytyczna, Usterka, Incydent);
  - 3) dane osoby zgłaszającej i kontaktowej (imię nazwisko, adres e-mail, nr telefonu);
  - 4) opis zgłaszanego problemu;
  - 5) uzasadnienie kategorii zgłoszenia w przypadku Awarii Krytycznej.
2. Usługi Serwisu Gwarancyjnego realizowane będą z zachowaniem następujących parametrów:
  - 1) Okres Dostępności Serwisu – w Dni robocze Zamawiającego w godz. 7.45-15.45;
  - 2) Czas Reakcji Serwisu:
    - a) dla Awarii Krytycznych/Incydentu – 4 godziny od zgłoszenia Awarii/Incydentu,
    - b) dla Awarii Niekrytycznych – 24 godziny od zgłoszenia Awarii,
    - c) dla Usterek – 2 Dni robocze od Zgłoszenia Usterki;
  - 3) Czas Przywrócenia Funkcjonalności – 1 Dzień roboczy od zgłoszenia Awarii/Incydentu;
  - 4) Czas Przywrócenia Stanu Sprzed Awarii realizowany dla awarii spowodowanych błędnym działaniem oprogramowania – tj. zainstalowanie i przetestowanie na środowisku produkcyjnym Zamawiającego nowej stabilnej wersji – 5 dni od zgłoszenia Awarii;
  - 5) Czas przywrócenia stanu Sprzed Usterki – 30 dni Roboczych;
  - 6) Czas rozpatrzenia Reklamacji zgłoszenia serwisowego – w ciągu 7 Dni roboczych od zgłoszenia Reklamacji;

## **Załącznik nr 1 – Zakres usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz zakres usług Wsparcia technicznego**

- 7) Zgłoszenia serwisowe dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze Zamawiającego po godzinie 15:45 traktowane będą jako przyjęte o godz. 7:45 następnego Dnia roboczego.
3. Wykonawca może wnosić do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu, o którym mowa w ust. 2 pkt. 4, pkt. 5 i pkt. 6. Wniosek taki, wraz z podaniem przyczyny i ostatecznego terminu realizacji musi być kierowany do Zamawiającego poprzez HelpDesk w zgłoszeniu, którego dotyczy wniosek i wymaga akceptacji Zamawiającego. Do momentu akceptacji wniosku, czas na obsługę zgłoszenia nie jest wstrzymany. Zamawiający nie ma obowiązku akceptacji wniosku Wykonawcy.
4. Usuwanie Awarii/Usterki/Incydentu odbywać się będzie zdalnie poprzez szyfrowane połączenia telekomunikacyjne lub lokalnie w miejscu wystąpienia Awarii/Usterki/Incydentu wg uznania Wykonawcy.
5. Wykonawca może wstrzymać bieg zgłoszenia (zmiana statusu w systemie HelpDesk „czeka na odpowiedź”) tylko w przypadku:
- 1) oczekiwania na odpowiedź od zgłaszającego w sytuacji, gdy treść zgłoszenia jest niewystarczająca do analizy i usunięcia Awarii/Incydentu/Usterki (wymagany jest dodatkowy kontakt przez HelpDesk ze zgłaszającym lub osobą kontaktową) i tylko do czasu udzielenia przez Zamawiającego dodatkowych informacji niezbędnych do analizy Zgłoszenia; z tym zastrzeżeniem, że Wykonawca nie może wstrzymać biegu Zgłoszenia w sytuacji, gdy informacje żądane od zgłaszającego może on uzyskać samodzielnie z Systemu;
  - 2) gdy do usunięcia problemu potrzebne są dodatkowe, ponadstandardowe dostępy, Wykonawca w zgłoszeniu dotyczącym danego problemu wskazuje, dla jakich osób i jakich zasobów Zamawiający powinien nadać dostęp. Wykonawca nie może wstrzymać biegu Zgłoszenia, jeżeli którykolwiek z serwisantów Wykonawcy ma stosowny dostęp;
  - 3) oczekiwania na zgodę Zamawiającego na wgranie poprawki (przed instalacją poprawki Wykonawca wykona wszystkie czynności po swojej stronie i poinformuje Zamawiającego o niezbędnych czynnościach, które muszą być przez niego podjęte oraz czy wgranie zmiany spowoduje przerwę w działaniu Systemu).
- Korespondencja i wszelkie wyjaśnienia odbywają się w systemie HelpDesk.
6. Po rozwiązaniu zgłoszenia Awarii/Usterki/Incydentu Wykonawca z poziomu zgłoszenia w aplikacji HelpDesk:
- 1) uzupełnia wpis dotyczący sposobu rozwiązania zgłoszenia w zakładce „Rozwiązanie” co najmniej o następującą treść: opis zrealizowanych prac w ramach zgłoszenia:
    - a) opis zmian wykonanych w ramach zgłoszenia,
    - b) opis wpływu na obsługę procesu,
    - c) opis wpływu rozwiązania na integrację i moduły powiązane,
    - d) opis wprowadzonych zmian w konfiguracji,
    - e) zlecone prace Zamawiającemu w ramach rozwiązania,
    - f) informację, czy realizacja zgłoszenia wymaga zmiany w Dokumentacji, jeśli tak: uzupełnienie i przekazanie Zamawiającemu Dokumentacji następuje nie później niż w ciągu 14 dni dla procesów nie wprowadzających zmian w czynnościach związanych z administrowaniem systemu wymaganych po stronie Zamawiającego oraz niezwłocznie w przypadku zmian, które mogą wpływać na czynności administracyjne wykonywane przez Zamawiającego. W przypadku wątpliwości strony mogą ustalić termin dostarczenia dokumentacji, jednak na Wykonawcy ciąży obowiązek weryfikacji, czy

## **Załącznik nr 1 – Zakres usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz zakres usług Wsparcia technicznego**

wprowadzone w ramach naprawy zmiany implikują zmiany w zakresie dokumentacji będącej podstawą do czynności administracyjnych (takich jak: backup, monitoring), które powinny zostać zgłoszone Zamawiającemu niezwłocznie,

- g) informację o rozwiązaniu tymczasowym pozwalającym na realizację procesu,
  - h) wpisanie czasu pracy poświęconego na obsługę zgłoszenia;
- 2) zmienia status Zgłoszenia na „Rozwiązane”.
7. Po trzech Dniach roboczych od ustawienia statusu Zgłoszenia na „Rozwiązane” jest ono automatycznie zamykane w aplikacji HelpDesk.
8. Zamawiający weryfikuje rozwiązanie i po negatywnej weryfikacji może wysłać z poziomu zgłoszenia HelpDesk do Wykonawcy Reklamację.
9. W przypadku, gdy Zgłoszenia Awarii Krytycznej, Awarii Niekrytycznej, Usterki lub Incydentu Bezpieczeństwa, będą w ocenie Wykonawcy zgłoszeniami Modyfikacji, Wykonawca notyfikuje tę okoliczność Zamawiającemu w danym zgłoszeniu wraz z krótkim uzasadnieniem i wyceną prac. Zamawiający zweryfikuje informacje przekazane przez Wykonawcę i w przypadku akceptacji uaktualni zgłoszenie, zmieniając na Modyfikację lub Wsparcie Techniczne lub zgłosi uwagi do wyjaśnień Wykonawcy. W przypadku niezgodności Strony będą dążyć do ustalenia wspólnego stanowiska. Ewentualny spór, co do rodzaju zgłoszenia nie zwalania Wykonawcy z obowiązku realizacji zgłoszenia.

### **Zapewnienie zgodności Systemu z przepisami prawa**

#### **§ 4**

1. Wykonawca w Okresie Gwarancyjnym zapewni zgodność Systemu z przepisami prawa powszechnego, w tym szczególności:
- 1) Ustawą z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2020 r. poz. 1327 z późn. zm.);
  - 2) Ustawą z dnia 14 grudnia 2016 r. - Prawo oświatowe (Dz. U. 2020 poz. 910 z późn. zm.);
  - 3) Ustawą z dnia 14 grudnia 2016 r. - Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo oświatowe (Dz. U. 2017 poz. 60 z późn. zm.);
  - 4) Ustawą z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. 2019r. poz. 1282 z późn. zm.);
  - 5) Ustawą z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2020 r. poz.1320 z późn. zm.);
  - 6) Ustawą z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1231 z późn. zm.);
  - 7) Ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.);
  - 8) Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
  - 9) Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. 2017 poz. 2247);

## **Załącznik nr 1 – Zakres usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz zakres usług Wsparcia technicznego**

- 10) Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848 z późn. zm.);
- 11) przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie wymienionych ustaw, a obowiązującymi w Placówkach.
2. W przypadku zmian i modyfikacji w Systemie, wynikających ze zmian w przepisach prawa powszechnego Wykonawca zmodyfikuje System w terminie przed ich wejściem w życie, pod warunkiem, iż zostaną opublikowane w oficjalnych dziennikach urzędowych co najmniej 30 Dni roboczych przed terminem ich wejścia w życie, a jeżeli warunek ten nie jest spełniony – najpóźniej w terminie 30 Dni roboczych od dnia ich opublikowania.
3. W przypadku zmiany aktów prawa miejscowego lub regulacji wewnętrznych Zamawiającego i związanej z tym konieczności zmiany w Systemie, Zamawiający będzie postępował zgodnie z Procedurą realizacji usługi Modyfikacji, określoną w § 7 Umowy.

### **Zakres usług Wsparcia technicznego oraz Procedura realizacji usługi Wsparcia technicznego § 5**

1. Usługi Wsparcia technicznego świadczone przez Wykonawcę obejmować będą w szczególności:
  - 1) wsparcie w rozwiązywaniu problemów dotyczących funkcjonowania Systemu;
  - 2) wyjaśnianie użytkownikom funkcji zawartych w systemie;
  - 3) dokonywanie zmian w rejestrze Placówek wraz z migracją danych dla tych jednostek;
  - 4) wsparcie Placówek w bieżącej pracy, dotyczące wsparcia nie związanego z ingerencją w bazę danych lub oprogramowanie;
  - 5) migrację danych ze Środowiska produkcyjnego do Środowiska testowego z anonimizacją danych osobowych;
  - 6) w ramach zapewnienia ciągłości eksploatacji Systemu Wykonawca jest zobowiązany do:
    - a) udzielenia w ramach systemu HelpDesk Zamawiającego przez konsultantów Wykonawcy Administratorowi lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego, bieżących konsultacji w zakresie eksploatacji Systemu, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Systemu w zakresie wdrożonych funkcjonalności,
    - b) pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie,
    - c) pomocy przy uruchomieniu systemu po Awarii nie wynikającej z winy Wykonawcy.
2. Zgłoszenie usługi Wsparcia technicznego pracownicy Zamawiającego, Centrum Usług Informatycznych oraz Placówek dokonują za pośrednictwem aplikacji HelpDesk.
3. Treść Zgłoszenia musi zawierać, co najmniej następujące informacje:
  - 1) datę zgłoszenia;
  - 2) dane osoby kontaktowej (imię, nazwisko, nr telefonu, adres e-mail);
  - 3) element Systemu, którego dotyczy zgłoszenie;
  - 4) szczegółowy opis, zawierający informacje opisujące zagadnienie.

## **Załącznik nr 1 – Zakres usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz zakres usług Wsparcia technicznego**

4. Wykonawca w ciągu 4 godzin po otrzymaniu Zgłoszenia status zgłoszenia na „w realizacji”, co jest równoznaczne z podjęciem zlecenia przez Wykonawcę.
5. Zgłoszenia dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze po godzinie 15:45 traktowane będą jako przyjęte o godz. 7:45 następnego dnia roboczego.
6. W przypadku utworzenia Zgłoszenia Wsparcia technicznego, którego zakres nie obejmuje usług wskazanych w ust. 1, Wykonawca może je odrzucić ustawiając status „Zgłoszenie odrzucone”.
7. Po zakończeniu usługi Wsparcia technicznego konsultant ze strony Wykonawcy z poziomu zgłoszenia w aplikacji HelpDesk:
  - 1) uzupełnia wpis dotyczący sposobu rozwiązania zgłoszenia w zakładce „Rozwiązanie” co najmniej o następującą treść:
    - a) imię i nazwisko osoby ze Strony Wykonawcy;
    - b) dzień i godzinę przeprowadzenia usługi Wsparcia technicznego;
    - c) opis rozwiązania – co dokładnie zostało zrobione i w jaki sposób został rozwiązany problem;
    - d) rzeczywisty czas świadczenia usługi Wsparcia technicznego przez Konsultanta Wykonawcy;
  - 2) zmienia status Zgłoszenia na „Rozwiązane”.
8. Po trzech Dniach roboczych od ustawienia statusu Zgłoszenia na „Rozwiązane” jest ono automatycznie zamykane w aplikacji HelpDesk.
9. Zamawiający weryfikuje rozwiązanie i po negatywnej weryfikacji może wysłać z poziomu zgłoszenia HelpDesk do Wykonawcy informację o odrzuceniu rozwiązania.
10. Wykonawca zrealizuje wszystkie usługi Wsparcia technicznego zgodnie z zakresem określonym w zgłoszeniach najpóźniej do dnia 31.12.2023 r.
11. Potwierdzeniem wykonania usługi Wsparcia technicznego będzie Protokół odbioru Serwisu Gwarancyjnego, podpisany przez Zamawiającego i Wykonawcę zgodnie z zapisami § 8 Umowy.

### **Warunki Serwisu Gwarancyjnego Oprogramowania Narzędziowego § 6**

1. Oprogramowanie Narzędziowe jest objęte gwarancją w zakresie niezbędnym do prawidłowego i bezpiecznego działania Systemu przez cały okres trwania Serwisu Gwarancyjnego.
2. Wykonawca zobowiązany jest do zaktualizowania Oprogramowania Narzędziowego po opublikowaniu podatności na stronie [cve.mitre.org](https://cve.mitre.org), z wartością CVSS Scores (wersja 3.0 lub wyższa) opublikowaną na stronie [nvd.nist.gov](https://nvd.nist.gov)  $\geq 7.0$ . Wystąpienie podatności z wartością CVSS Scores (wersja 3.0 lub wyższa)  $\geq 7.0$  traktowane jest jak wystąpienie Awarii Krytycznej. Jeżeli dostawca Oprogramowania Narzędziowego, w terminie usunięcia Awarii Krytycznej, nie dostarczy aktualizacji to Wykonawca zobowiązany jest do wdrożenia innych zabezpieczeń uniemożliwiających wykorzystanie podatności.
3. Wykonawca zobowiązany jest to zmiany wersji Oprogramowania Narzędziowego do 6 miesięcy przed zakończeniem wsparcia producenta Oprogramowania Narzędziowego dla wdrożonej wersji Oprogramowania Narzędziowego.