

## Opis przedmiotu zamówienia Usługi Utrzymania Systemu e-Podatki

### Definicje

W Opisie przedmiotu zamówienia mają zastosowanie definicje z Tomu II SWZ PPU

#### I. Przedmiotem zamówienia jest:

1. W zakresie zamówienia podstawowego świadczenie Usługi Utrzymania i Usługi Autoryzacji Modyfikacji Systemu e-Podatki przez okres 24 miesięcy.
  - 1) Usługa Utrzymania składa się z następujących elementów:
    - a) obsługi zgłoszeń Błędów i usuwania Błędów w określonych czasach SLA, zgodnie z wymaganiami zawartymi w rozdziale II,
    - b) doradztwa i wsparcia technicznego dla Administratorów zgodnie z wymaganiami zawartymi w rozdziale IV,
    - c) aktualizacji i archiwizacji dokumentacji Systemu zgodnie z wymaganiami zawartymi w rozdziale V,
    - d) składowanie kodu Systemu w repozytorium Zamawiającego zgodnie z **Załącznikiem nr 1 do OPZ**– Procedura Zarządzania Kodem.
  - 2) usługi Autoryzacji Modyfikacji dostarczonych przez Zamawiającego zgodnie z wymaganiami zawartymi w rozdziale III,
2. W zakresie zamówienia z tytułu prawa opcji Wykonawca świadczyć będzie:
  - 1) Usługi Utrzymania Systemu,
  - 2) Usługi Autoryzacji Modyfikacji , dostarczonych przez Zamawiającego przez dodatkowy okres 12 miesięcy na tych samych zasadach jak zamówienie podstawowe.
3. Wymagania w zakresie odbiorów Usług zostały określone w Rozdziale VI.
4. Opis Systemu e-Podatki znajduje się w **Załączniku nr 2 do OPZ**.
5. Usługi będą realizowane zdalnie. Zamawiający zapewni wskazanym przez Wykonawcę osobom zdalny dostęp do Systemu e-Podatki w zakresie niezbędnym do wykonywania przez Wykonawcę Usługi.
6. Zamawiający informuje, iż System e-Podatki obejmuje:
  - a) środowisko produkcyjne (PLP),
  - b) środowisko deweloperskie (PLD),
  - c) środowisko preprodukcyjne (PLL),
  - d) środowisko testowe (PLT oraz PLS).

W ramach realizacji umowy Wykonawca będzie miał dostęp do ww. środowisk. Zamawiający nie wymaga, aby Wykonawca w celu realizacji Umowy budował swoje środowisko.

## 7. Kategorie Błędów i czas realizacji Zgłoszeń

**Tabela numer 1**

<b>Kategorie Błędów i czas realizacji Zgłoszeń (SLA)</b>			
<b>Kategoria</b>	<b>Priorytet w systemie zgłoszeniowym</b>	<b>Czas reakcji</b>	<b>Czas realizacji Zgłoszenia</b>
Awaria	krytyczny	2 godziny zegarowe od Zgłoszenia	12 godzin zegarowych od Zgłoszenia
Błąd krytyczny	wysoki	2 godziny zegarowe od Zgłoszenia	24 godzin zegarowych od Zgłoszenia
Błąd zwykły	średni	4 godziny zegarowe od Zgłoszenia	72 godziny zegarowe od Zgłoszenia
Błąd drobny	niski	8 godziny zegarowe od Zgłoszenia	120 godziny zegarowe od Zgłoszenia
Zgłoszenie potrzeby udzielenia wsparcia	niski	48 godziny zegarowe od Zgłoszenia	w terminie wskazanym w Zgłoszeniu
Zgłoszenie potrzeby wsparcia w odbiorze dokumentacji, Modyfikacji	niski	nie dotyczy	48 godziny zegarowe od zgłoszenia, od poniedziałku do piątku w godzinach oprócz ustawowo dni wolnych od pracy w godzinach od 6:30 do 17:30
<p>1) Do czasów wskazanych powyżej nie wlicza się czasu niedostępności wynikającej z zatrzymania lub zakłócenia pracy Systemu spowodowane awarią Infrastruktury technicznej, oknem serwisowym, zaplanowaną niedostępnością Systemu, awarią łączы teletransmisyjnych, awarią sprzętu komputerowego, awarią zasilania;</p> <p>2) Czas realizacji Zgłoszeń Naprawy Błędów oraz skutków Błędów, naprawy bazy danych będzie liczony odpowiednio od chwili zakończenia niedostępności z przyczyn opisanych w/w punkcie;</p>			

## II. Obsługa zgłoszeń Błędów i usuwanie Błędów w określonych czasach SLA.

### 1. Zakres realizowanych usług:

- 1) Rozpoznawanie przyczyn i usuwanie Błędów w Systemie oraz skutków Błędów w Systemie, rozpoznawanie skutków awarii sprzętu dla Systemu, a także wszelkich negatywnych skutków spowodowanych korzystaniem z błędnie działających zmodyfikowanych wersji Systemu, mające na celu przywrócenie pełnej funkcjonalności i wydajności Systemu. Naprawa Błędu powoduje zmianę wartości path w numerze wersji Systemu.
- 2) Naprawa błędów w Systemie za pomocą skryptów modyfikujących wartości w bazach danych.

## 2. **Zgłaszanie potrzeby usunięcia Błędu oraz kanały komunikacji:**

- 1) Zgłaszanie potrzeby usunięcia Błędu dokonywane będą za pośrednictwem Systemu zgłoszeniowego. Zamawiający zapewni wskazanym osobom, skierowanym przez Wykonawcę do realizacji przedmiotu Umowy dostęp do Systemu zgłoszeniowego.
- 2) W przypadku braku dostępności Systemu zgłoszeniowego – Zgłoszenia będą przekazywane pocztą elektroniczną lub telefonicznie na numery telefonu i adresy e-mail wskazane do kontaktu w Umowie. Zgłoszenie będzie zarejestrowane przez Zamawiającego w Systemie zgłoszeniowym w pierwszym możliwym terminie po przywróceniu dostępności Systemu zgłoszeniowego, a rozliczenie będzie uwzględniać faktyczny czas Zgłoszenia.
- 3) W przypadku Zgłoszenia przesłanego za pomocą poczty e-mail lub telefonicznie, Wykonawca otrzymanie Zgłoszenia potwierdza mailowo w ciągu 30 minut od przesłania przez Zamawiającego Zgłoszenia.
- 4) Przekazanie Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w Systemie zgłoszeniowym lub Zgłoszenie przesłane za pośrednictwem poczty e-mail lub dokonane telefonicznie jest równoznaczne z przyjęciem przez Wykonawcę Zgłoszenia do realizacji.

## 3. **Miejsce wykonywania usługi**

- 1) Wdrożenia rozwiązania Zgłoszenia wykonywane będą przez Zamawiającego na podstawie dostarczonych przez Wykonawcę dokumentów i skryptów wraz z odpowiednimi procedurami. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca każdorazowo zapewni asystę przy wdrażaniu rozwiązania Zgłoszenia. Rozwiązanie Zgłoszenia będzie wdrażane w środowiskach Zamawiającego w kolejności:
  - a) do środowiska testowego,
  - b) do środowiska preprodukcyjnego,
  - c) do środowiska produkcyjnego.

## 4. **Procedura realizacji usług i ich odbiór**

- 1) Administrator Systemu lub osoba przez niego wskazana bądź Wykonawca - w przypadku, gdy Wykonawca stwierdzi Błąd, rejestruje Zgłoszenia w Systemie zgłoszeniowym wskazując:
  - a) kategorię Błędu zgodnie z kwalifikacją określoną w Tabeli nr 1,
  - b) określa, czy Zgłoszenie dotyczy elementów Systemu, które były autoryzowane przez Wykonawcę.
- 2) W przypadku potrzeby uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do prawidłowej realizacji Zgłoszenia, Wykonawca jest zobowiązany do podania jakich informacji potrzebuje i przekazania Zgłoszenia do Zamawiającego, z zastrzeżeniem ppkt. 17 poniżej.
- 3) Wykonawca w czasie reakcji zobowiązany jest uzupełnić w Zgłoszeniu informację z bieżącej Diagnozy i podać szacunkowy czas Naprawy Błędu.
- 4) Działania wykonywane w trakcie rozwiązywania, zamykania bądź przekazywania Zgłoszenia muszą być opisane i na bieżąco aktualizowane w Systemie zgłoszeniowym.
- 5) Pliki przesyłane w trakcie rozwiązywania lub wysyłane jako rozwiązanie Zgłoszenia muszą być zamieszczone w Systemie zgłoszeniowym, jako załączniki.

- 6) Zgłoszenie uznaje się za rozwiązane po stronie Wykonawcy z chwilą przesłania Zgłoszenia do Zamawiającego, uzupełnionego o dokładny opis sposobu rozwiązania wraz z instrukcją wykonania oraz wskazaniem, czy rozwiązanie stanowi Obejście czy Docelowe rozwiązanie Zgłoszenia.
- 7) Rozwiązanie Zgłoszenia musi zawierać, w szczególności: opis rozwiązania, załączniki niezbędne do zastosowania rozwiązania oraz jeżeli ulegają zmianie: kod źródłowy Oprogramowania, którego przekazanie nastąpi na zasadach określonych w **Załączniku nr 1** – Procedura zarządzania kodem, kod wynikowy oprogramowania, Dokumentację, biblioteki i listę oprogramowania/ komponentów/bibliotek programistycznych niezbędnych do kompilacji lub instrukcje doprowadzenia do kodu wynikowego oraz procedury instalacji Oprogramowania.
- 8) Wykonawca w opisie rozwiązania Zgłoszenia wskazuje również wnioski dotyczące działań prewencyjnych zalecanych do podjęcia w związku z analizą Zgłoszenia, zmierzających do uniknięcia Błędów w przyszłości, w tym rodzaj proponowanej modyfikacji Systemu oraz jej zakres.
- 9) W przypadku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania Zgłoszenia, Zamawiający zamyka Zgłoszenie.
- 10) W przypadku przekazania rozwiązania Zgłoszenia z zastosowaniem Obejścia, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu Docelowe rozwiązanie Zgłoszenia, na podstawie kolejnego zarejestrowanego przez Zamawiającego Zgłoszenia o priorytecie o jeden poziom niższym względem Błędu pierwotnie zgłoszonego. W przypadku przekazania Zgłoszenia z rozwiązaniem poprzez zastosowanie Obejścia dla Zgłoszenia w kategorii Błąd drobny kolejne Zgłoszenie zostanie zarejestrowane w tej samej kategorii.
- 11) W przypadku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania Zgłoszenia z zastosowaniem Obejścia, Administrator Systemu lub osoba przez niego wskazana rejestruje kolejne Zgłoszenie wskazując:
  - a) kategorię Błędu zgodnie z opisem w Tabeli 1, z zastrzeżeniem punktu 10;
  - b) numer zamkniętego Zgłoszenia, w którym Wykonawca przekazał Zgłoszenie z rozwiązaniem poprzez zastosowanie Obejścia.
- 12) W przypadku braku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania Zgłoszenia, Zamawiający aktualizuje Zgłoszenie podając opis dotyczący braku skuteczności rozwiązania i przekazuje Zgłoszenie ponownie do Wykonawcy.
- 13) Ponowne przekazanie Zgłoszenia do Wykonawcy nie powoduje wydłużenia czasu na realizację Zgłoszenia zgodnie z Tabelą nr 1,
- 14) Zamawiający dopuszcza dalszą komunikację w zakresie Zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, nie powoduje to jednak wydłużenia czasu realizacji Zgłoszenia zgodnie z Tabelą nr 1.
- 15) Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od chwili (yyyy-mm-dd-hh:mm gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określa godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie) przekazania Zgłoszenia przez Zamawiającego

(bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego), do momentu przekazania rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego zgodnie z pkt 4 ppkt 6.

- 16) Zamawiający uzna Zgłoszenie za zakończone pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia.
- 17) Zamawiający dopuszcza jednokrotne przekazanie przez Wykonawcę Zgłoszenia do uzupełnienia Zamawiającemu lub jednokrotne przekazanie przez Zamawiającego rozwiązanego Zgłoszenia z uwagami do Wykonawcy. Każde kolejne przekazanie Zgłoszenia Wykonawcy lub Zamawiającemu stanowiło będzie podstawę do naliczenia kar umownych
- 18) W przypadku każdego dodatkowego przekazywania Zgłoszenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, czas przebywania Zgłoszenia po stronie Zamawiającego również nie powoduje wydłużenia czasu realizacji Zgłoszenia zgodnie z Tabelą nr 1.
- 19) Jeżeli do realizacji Zgłoszenia niezbędne będzie wykonanie działań rozwojowych, Wykonawca dostarczy poprzez System zgłoszeń, Zamawiającemu opis koniecznych zmian w Systemie. Opis będzie zawierał: Opis funkcjonalny zmian, opis proponowanych zmian, wymagania zgodności zmian w Systemie z aktualnym Środowiskiem Systemu mających na celu usunięcie Błędu. Zgłoszenie potrzeby wykonania przez Zamawiającego działań rozwojowych nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku rozwiązania Zgłoszenia w czasie wskazanym w Tabeli nr 1. Zamawiający prześle Wykonawcy informacje zwrotną w zakresie rozpoczęcia i zakończenia działań rozwojowych lub też informację o braku konieczności realizacji działań rozwojowych.
- 20) Zamawiający może zamknąć Zgłoszenie w Systemie zgłoszeniowym w przypadku konieczności realizacji działań rozwojowych Systemu. .
- 21) Zamawiający ma prawo zlecić Wykonawcy wdrożenie rozwiązania Zgłoszenia . W przypadku Zgłoszenia Wykonawcy konieczności usunięcia Błędów oraz ich skutków, a także wszelkich negatywnych skutków spowodowanych korzystaniem z błędnie działających wersji Systemu, Wykonawca zrealizuje w szczególności instalację wszystkich niezbędnych elementów Systemu:
  - a) odtworzenie Systemu z backupu,
  - b) konfigurację serwerów Systemu,
  - c) odtworzenie bazy danych Systemu,
  - d) naprawę lub modyfikację bazy danych Systemu,
  - e) naprawę lub modyfikację aplikacji Systemu.
- 22) W celu usunięcia Błędów związanych z naprawą danych w bazie danych lub modyfikacją bazy danych Wykonawca przygotowuje skrypty naprawcze wraz z odpowiednim opisem i szczegółową procedurą wdrożenia (instalacji) zawierającą listę poleceń w kolejność wykonywania oraz zależnościami wynikającymi z wdrożenia, które prześle Zamawiającemu w celu wdrożenia rozwiązania Zgłoszenia. Zamawiający zastrzega możliwość Zlecenia Wykonawcy instalacji, lecz nie zwalnia to Wykonawcy z obowiązku przekazania Zamawiającemu skryptów wraz z procedurami.

### **III. Usługa Autoryzacja Modyfikacji Zamawiającego.**

#### **1. Zakres realizowanych Usług Autoryzacji:**

- 1) dokonywanie Autoryzacji Modyfikacji Zamawiającego;

- 2) objęcie Usługami Utrzymania elementów Systemu wynikających z Modyfikacji Zamawiającego, w stosunku do których dokonano Autoryzacji;
- 3) na wniosek Zamawiającego, pomoc i wsparcie Zamawiającego w integracji i instalacji na środowiskach: testowym, produkcyjnych i pre-produkcyjnych Modyfikacji Zamawiającego, poprzez zapewnienie asysty przedstawiciela Wykonawcy.
- 4) Wykonawca może odmówić autoryzacji Modyfikacji Zamawiającego w przypadku, gdy:
  - a) W wyniku przeprowadzonych przez Wykonawcę testów Modyfikacji Zamawiającego wystąpiła co najmniej 1 Awaria lub co najmniej 2 Błędy krytyczne,
  - b) Modyfikacja Zamawiającego zagraża bezpieczeństwu danych przetwarzanych w Systemie.

## 2. Zgłaszanie usługi autoryzacji

- 1) Zgłoszenia Usług Autoryzacji dokonują Administratorzy Systemu za pośrednictwem Systemu zgłoszeniowego.
- 2) W przypadku braku dostępności Systemu zgłoszeniowego Zgłoszenia Usług Autoryzacji dokonywane będą pocztą elektroniczną lub telefonicznie na numery telefonu i adresy e-mail wskazane w Umowie. Zgłoszenie będzie zarejestrowane przez Zamawiającego w Systemie zgłoszeniowym w pierwszym możliwym terminie po przywróceniu dostępności Systemu zgłoszeniowego, a rozliczenie będzie uwzględniać faktyczny czas Zgłoszenia potrzeby wsparcia.
- 3) W przypadku Zgłoszenia przesłanego za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie Wykonawca ma obowiązek potwierdzić otrzymanie Zgłoszenia mailowo w ciągu 30 minut od przesłania przez Zamawiającego Zgłoszenia.
- 4) Wskazanie Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w Systemie zgłoszeniowym lub Zgłoszenie przesłane za pośrednictwem poczty e-mail lub dokonane telefonicznie jest równoznaczne z przyjęciem przez Wykonawcę Zgłoszenia do realizacji.

## 3. Procedura realizacji Usług Autoryzacji i ich odbiór

- 1) Zamawiający instaluje Modyfikację lub wykonuje konfigurację na środowisku testowym. Po wykonaniu instalacji i konfiguracji Zamawiający przekazuje Zlecenie autoryzacji Wykonawcy.
- 2) Usługi Autoryzacji będą realizowane na podstawie Zleceń autoryzacyjnych składanych przez Administratorów Systemu Zamawiającego. W Zleceniu określone zostaną:
  - a) przedmiot Usługi Autoryzacji,
  - b) maksymalną liczbę Roboczogodzin,
  - c) termin na wykonanie Usługi Autoryzacji.

Zamawiający przekaze również Wykonawcy:

- d) Kod źródłowy wprowadzonej Modyfikacji Zamawiającego i
- e) Dokumentację wprowadzonej Modyfikacji Zamawiającego wraz z wynikami testów odbiorowych Modyfikacji lub informację w zakresie instalacji Modyfikacji na środowisku testowym.

- 3) Wykonawca w ramach realizacji każdego Zlecenia Autoryzacji zobowiązany będzie do opracowania i przekazania Zamawiającemu Raportu Autoryzacyjnego.
- 4) Wykonawca ma obowiązek w ramach Zlecenia Autoryzacji dokonać analizy przekazanych kodów i dokumentów. Jeśli w ocenie Wykonawcy dokumentacja Modyfikacji Zamawiającego jest niekompletna lub niezgodna z Procesem wytwarzania Oprogramowania Zamawiającego Wykonawca ma obowiązek zgłosić uwagi Zamawiającemu wskazując na konkretne braki lub niezgodności w terminie nie dłuższym niż 3 Dni roboczych od dnia przekazania Zlecenia.
- 5) Jeśli Wykonawca uzna, iż przeprowadzone testy odbiorowe Modyfikacji nie są wystarczające, do objęcia usługą Utrzymania Autoryzacji może przeprowadzić własne testy weryfikujące w terminie do 3 Dni roboczych od dnia przekazania Zlecenia Autoryzacji przez Zamawiającego.
- 6) W przypadku przeprowadzenia testów, o których mowa w punkcie powyżej Wynik testów Modyfikacji Wykonawca przedstawia Zamawiającemu w Raporcie autoryzacyjnym.
- 7) Zamawiający zastrzega sobie prawo do udziału w testach przeprowadzanych przez Wykonawcę. Wykonawca ma obowiązek poinformowania Zamawiającego o terminie testów.
- 8) Jeżeli Wykonawca nie zgłasza uwag do dokumentacji Modyfikacji wraz z wynikami testów lub testy Modyfikacji przeprowadzone przez Wykonawcę nie wykazały wystąpienia Awarii lub Błędów krytycznych Wykonawca, w czasie wskazanym w Zleceniu dokona Autoryzacji. Autoryzacja oznacza, że Modyfikacja Zamawiającego zostaje objęta Usługami Utrzymania z dniem podpisania przez obie strony Raportu autoryzacyjnego, którego wzór określa **Załącznik nr 5 do OPZ**.
- 9) Jeżeli Wykonawca zgłasza uwagi do dokumentacji Modyfikacji wraz z wynikami testów lub testy Modyfikacji wykazały wystąpienia Awarii lub Błędów krytycznych Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie, lecz nie dłużej niż w terminie 2 dni od zakończenia testów, przekazać uwagi wraz z uzasadnieniem za pośrednictwem Systemu zgłoszeniowego w Raporcie autoryzacyjnym. Strony mogą uzgodnić dłuższy termin przekazania uwag.
- 10) Zamawiający zweryfikuje Raport Autoryzacyjnym i na tej podstawie:
  - a) Zamawiający odrzuci uwagi zgłoszone przez Wykonawcę do dokumentacji Modyfikacji wraz z wynikami testów i potwierdzi konieczność wykonania Usługi Autoryzacji,
  - b) Zamawiający wprowadzi wymagane zmiany w Modyfikacji Zamawiającego i przedłoży Wykonawcy poprawioną Modyfikację, albo złoży oświadczenie o rezygnacji z realizacji Usługi Autoryzacji danej Modyfikacji Zamawiającego, jeśli uwagi zgłoszone przez Wykonawcę są prawidłowe, tj. zgodnie z ich treścią występują wskazane przez Wykonawcę Awarie i Błędy krytyczne.
- 11) W przypadku odrzucenia przez Zamawiającego zgłoszonych przez Wykonawcę w Raporcie Autoryzacyjnym uwag, Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia Zamawiającemu poprawionego Raportu Autoryzacyjnego i dokonania Autoryzacji Modyfikacji Zamawiającego w terminie na wykonania Zlecenia. W takim przypadku, brak dokonania Autoryzacji Modyfikacji

Zamawiającego w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, stanowi nienależyte wykonanie Zlecenia Autoryzacyjnego oraz stanowi przesłankę wypowiedzenia Umowy.

- 12) W przypadku zgłoszenia przez Wykonawcę uzasadnionych uwag, po przedłożeniu przez Zamawiającego Wykonawcy poprawionej Modyfikacji Zamawiającego, procedura opisana powyżej zostanie powtórzona. W takim przypadku Wykonawca nie może w kolejnej iteracji procedury zgłaszać nowych uwag – kolejne iteracje procedury ograniczają się jedynie do uwag Wykonawcy zgłoszonych w pierwszej iteracji. Ewentualne nowe uwagi Wykonawcy, nie mają wpływu na dokonanie Autoryzacji (tj. Wykonawca nie może w takiej sytuacji odmówić Autoryzacji). W ramach jednego Zlecenia Autoryzacyjnego procedura opisana powyżej będzie powtarzana maksymalnie dwukrotnie, tj. łącznie odbędą się maksymalnie trzy iteracje tej procedury, chyba że ze Zlecenia Autoryzacyjnego wynika inaczej.
- 13) W przypadku zgłoszenia przez Wykonawcę tych samych uwag w trzeciej iteracji Zamawiający instaluje Modyfikację na środowisku produkcyjnym i uznaje się, że weryfikowana Modyfikacja uzyskała Autoryzację. W takim przypadku Strony podpiszą Raport Autoryzacyjny z zastrzeżeniami.
- 14) Podpisanie Raportu Autoryzacyjnego przez obie strony jest równoznaczne z objęciem przez Wykonawcę Usługami utrzymania Modyfikacji Zamawiającego, której Raport dotyczy.
- 15) Strony dokonają odbioru Usługi Autoryzacji poprzez podpisanie Protokołu Odbioru Usługi, którego wzór stanowi **Załącznik nr 3 do OPZ**.
- 16) Wykonawca nie może odmówić dokonania Autoryzacji w przypadku innym niż wymieniony w punkcie 1 podpunkcie 4. Odmowa w innych przypadkach uznana zostanie za nienależyte wykonanie Zlecenia oraz może stanowić przesłankę wypowiedzenia Umowy.
- 17) Raport Autoryzacyjny, zostanie sporządzony zgodnie z wzorem określonym w **Załączniku nr 5**

#### **IV. Doradztwo i wsparcie techniczne dla administratorów Systemu.**

##### **1. Zakres realizowanych usług:**

- 1) Udzielanie wsparcia Administratorom Systemu i innym osobom odpowiedzialnym za działanie Systemu e-Podatki, wskazanym przez Administratorów Systemu, obejmujące w szczególności:
  - a) pomoc dotyczącą Oprogramowania gotowego/narzędziowego/systemowego, dedykowanego i wykorzystywanych funkcji Oprogramowania;
  - b) dystrybucje, wykonanie i kompleksową pomoc przy instalacji, konfiguracji, aktualizacji Oprogramowania dedykowanego jak i Oprogramowania gotowego/narzędziowego/systemowego na serwerach i stacjach roboczych oraz przekazywanie instrukcji i procedur Oprogramowania;
  - c) pomoc dotyczącą tworzenia backupu i procedur backupowych oraz awaryjnego przywracania Systemu;
  - d) pomoc dotyczącą optymalizacji baz danych;
  - e) pomoc w analizie logów;



- f) pomoc w konfiguracji alertów monitorowania Systemu w narzędziach monitorowania Zamawiającego, w szczególności: Nagios, CSM2;
  - g) optymalizacje miejsca na Infrastrukturze technicznej Zamawiającego;
  - h) wsparcie Zamawiającego przy odbiorze dokumentacji dotyczącej Modyfikacji.
- 2) Udzielanie wsparcia dla II linii wsparcia Systemu e-Podatki Zamawiającego, tj. pracowników wskazanym przez Zamawiającego, odpowiedzialnym za działanie Systemu e-Podatki, obejmujące w szczególności:
- a) pomoc dotyczącą Oprogramowania gotowego/narzędziowego/systemowego, dedykowanego i wykorzystywanych funkcji Oprogramowania;
  - b) pomoc w przejściu procesu biznesowego dotyczącą funkcjonalności Oprogramowania/Systemu;
  - c) dystrybucje, wykonanie i kompleksową pomoc przy instalacji, konfiguracji, aktualizacji Oprogramowania dedykowanego, jak i Oprogramowania gotowego/narzędziowego/systemowego na serwerach i stacjach roboczych oraz przekazywanie instrukcji i procedur Oprogramowania;
  - d) pomoc w analizie logów;
  - e) pomoc przy tworzeniu dokumentacji Systemu w szczególności instrukcji i procedur.

## **2. Zgłaszanie potrzeby udzielenia wsparcia**

- 1) Zgłaszanie potrzeby udzielenia wsparcia będą przekazywane za pośrednictwem Systemu zgłoszeniowego.
- 2) W przypadku braku dostępności Systemu zgłoszeniowego - pocztą elektroniczną lub telefonicznie numery telefonu i adresy e-mail wskazane do kontaktu w Umowie. Zgłoszenie potrzeby wsparcia będzie zarejestrowane przez Zamawiającego w Systemie zgłoszeniowym w pierwszym możliwym terminie, a rozliczenie będzie uwzględniać faktyczny czas Zgłoszenia.
- 3) W przypadku Zgłoszenia przesłanego za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie Wykonawca ma obowiązek potwierdzić otrzymanie Zgłoszenia mailowo w ciągu 30 minut od przesłania przez Zamawiającego Zgłoszenia.
- 4) Wskazanie Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w Systemie zgłoszeniowym lub Zgłoszenie przesłane za pośrednictwem poczty e-mail lub dokonane telefonicznie jest równoznaczne z przyjęciem przez Wykonawcę Zgłoszenia do realizacji.
- 5) W Zgłoszeniu Zamawiający określi co najmniej: zakres wsparcia, profil kompetencyjny osób świadczących wsparcie, maksymalny termin realizacji Zgłoszenia.

## **3. Procedura realizacji usług i ich odbiór oraz czas realizacji Zgłoszenia.**

- 1) Wykonawca w czasie reakcji zobowiązany jest rozpocząć usługę wsparcia.
- 2) Moment przekazania (yyyy-mm-dd-hh:mm, gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określa godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego jest uznawany za zakończenie Zgłoszenia pod

warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego (bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego).

- 3) W przypadku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania, Zamawiający zamyka Zgłoszenie.
- 4) W przypadku braku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania, Zamawiający aktualizuje Zgłoszenie podając opis dotyczący braku skuteczności rozwiązania i przekazuje Zgłoszenie do Wykonawcy.
- 5) Ponowne przekazanie Zgłoszenia do Wykonawcy nie powoduje wydłużenia terminu wskazanego w Zgłoszeniu.
- 6) Zamawiający dopuszcza jednokrotne przekazanie przez Wykonawcę Zgłoszenia do uzupełnienia Zamawiającemu lub jednokrotne przekazanie przez Zamawiającego rozwiązane Zgłoszenia z uwagami do Wykonawcy. Każde kolejne przekazanie Zgłoszenia Wykonawcy lub Zamawiającemu stanowiło będzie podstawę do naliczenia kar umownych.

## **V. Aktualizacja i archiwizacja dokumentacji**

### **1. Zakres realizowanych usług**

- 1) Dostosowanie aktualnie posiadanej przez Zamawiającego dokumentacji Systemu do Standardów Zamawiającego zawartych w Procesie wytwarzania oprogramowania, tj. **Załączniku nr 4** z uwzględnieniem stanu faktycznego Systemu.
- 2) Wykonanie bieżącej aktualizacji Dokumentacji związanej z utrzymaniem Systemu (w tym min. dokumentacji eksploatacyjnej, dokumentacji architektonicznej, dokumentacji PTS):
  - a) Aktualizacja Dokumentacji (w tym dokumentacji administratora i dokumentacji użytkownika) jest realizowana jednocześnie przy każdej zmianie w Systemie, w tym zmianie konfiguracji Systemu.
  - b) Jeżeli Dokumentacja nie wymaga aktualizacji Wykonawca informuje o tym Zamawiającego i wskazuje, która wersja Dokumentacji jest aktualna.
  - c) W przypadku Autoryzacji Zamawiający wraz z Modyfikacją przekaże zaktualizowaną Dokumentację, która będzie podlegać weryfikacji w ramach Autoryzacji.
  - d) W przypadku braku konieczności aktualizacji Dokumentacji w sytuacji, gdy zmieniona została jedynie wartość path numeru wersji Systemu, Wykonawca przedstawia informację, która wersja Dokumentacji jest aktualna.
  - e) Wykonawca będzie dostarczał zaktualizowaną Dokumentację poprzez umieszczenie jej w repozytorium Zamawiającego oraz przekazanie informacji o aktualizacji dokumentacji przez System Zgłoszeniowy.
  - f) Wytyczne odnośnie zawartości dostarczanej przez Wykonawcę Dokumentacji zostały określone w Procesie wytwarzania oprogramowania, tj. **Załączniku nr 4**.
  - g) W przypadku wykrycia nieprawidłowości w Dokumentacji mimo jej odebrania przez Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany do jej poprawienia na każde żądanie Zamawiającego.

- 3) Dokumentacja będzie aktualizowana przez Wykonawcę odpowiednio do rozwiązania Zgłoszenia Błędu.

W przypadku obsługi zidentyfikowanego Błędu w Systemie Dokumentacja zostanie zaktualizowana przez Wykonawcę w terminie 7 Dni po wdrożeniu rozwiązania na środowisku produkcyjnym.

- 4) Zamawiający wymaga, by zmiany wprowadzane w poszczególnych dokumentach były analizowane przez Wykonawcę przez pryzmat ich wpływu na postanowienia innych dokumentów, a w razie jego zidentyfikowania - Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia wymaganych zmian we wszystkich dokumentach powiązanych.
- 5) Przechowywanie i archiwizacja Dokumentacji Systemu realizowana jest w repozytorium zapewnionym przez Zamawiającego.
- 6) Składowanie kodu Systemu realizowane jest w repozytorium Zamawiającego zgodnie z procedurą określoną w **Załączniku nr 1**.
- 7) Zamawiający zastrzega możliwość wprowadzenia zmian, nie częściej niż raz na kwartał, w Procesie wytwarzania oprogramowania tj. **Załączniku nr 4**.

## 2. Procedura realizacji usług i ich odbiór

- 1) Wykonawca umieszcza zaktualizowaną Dokumentację w repozytorium Zamawiającego.
- 2) Wykonawca bezpośrednio po zakończeniu procesu umieszczania Dokumentacji w repozytorium Zamawiającego informuje Zamawiającego o aktualizacji Dokumentacji w Systemie Zgłoszeniowym.
- 3) Zamawiający weryfikuje przekazaną przez Wykonawcę Dokumentację, w szczególności czy Dokumentacja:
  - a) jest zgodna z wymaganiami Procesem wytwarzania oprogramowania stanowiący **Załącznik nr 4**.
  - b) jest spójna, poprawna merytorycznie, technicznie, językowo oraz formalnie, oraz czy zapewnia jednolitą strukturę, formę i sposób prezentacji treści,
  - c) nie zawiera błędów związanych z rozbieżnościami stanu faktycznego ze stanem opisanym w przedstawianej Dokumentacji,
  - d) w przedstawionej wersji zostały uwzględnione zmiany związane ze zmianą Sytemu,
  - e) jest kompletna.
- 4) W przypadku braku błędów Zamawiający dokonuje odbioru Dokumentacji poprzez akceptację przesłaną do Wykonawcy w Systemie zgłoszeniowym, w ciągu 7 dni od daty powiadomienia Zamawiającego o umieszczeniu Dokumentacji w repozytorium Zamawiającego,
- 5) W przypadku błędów w Dokumentacji, Zamawiający w ciągu 7 dni od powiadomienia przez Wykonawcę o umieszczeniu Dokumentacji w repozytorium przekazuje Wykonawcy informacje i opis niezgodności w przekazanej Dokumentacji.
- 6) Wykonawca w ciągu 7 dni od otrzymania od Zamawiającego opisów błędów w Dokumentacji umieszcza w repozytorium Zamawiającego poprawioną Dokumentację. W tym czasie

Wykonawca może jednokrotnie zwrócić się do Zamawiającego o doprecyzowanie informacji i opisu niezgodności.

- 7) Wykonawca po umieszczaniu poprawionej Dokumentacji w repozytorium Zamawiającego informuje Zamawiającego o aktualizacji Dokumentacji w Systemie Zgłoszeniowym.
- 8) Zamawiający nie dopuszcza wielokrotnego przekazywania do odbioru Dokumentacji. Każde kolejne przekazanie Dokumentacji przez Wykonawcę Zamawiający potraktuje jako Uchybienie.
- 9) Wykonawca ma obowiązek zamieścić informacje o wykonanych aktualizacjach Dokumentacji w danym okresie rozliczeniowym w Protokole świadczenia Usługi sporządzonym wg. wzoru stanowiącego **Załącznik nr 3** przekazywanym przez Wykonawcę w sposób opisany w Rozdziale VI pkt.1.

#### **VI. Wymagania w zakresie odbiorów**

1. Zamawiający będzie dokonywał odbioru świadczonej Usługi na podstawie sporządzonego przez Wykonawcę, po każdym 3-miesięcznym okresie świadczenia Usługi, Protokołu świadczenia Usługi sporządzonym wg. wzoru stanowiącego **Załącznik nr 3**. Zamawiający będzie weryfikował zgodność świadczonej Usługi z Opiszem Przedmiotu Zamówienia, Raportami z realizacji usługi generowanymi z Systemu Zgłoszeniowego oraz Raportami Autoryzacyjnymi.
2. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu Protokołu świadczenia Usługi w formie elektronicznej z użyciem kwalifikowanego podpisu elektronicznego na adres: ..... w terminie 7 dni po zakończeniu każdego 3- miesięcznego okresu świadczenia Usługi.
3. Zamawiający w terminie 7 dni od otrzymania Protokołu świadczenia Usługi powiadomi Wykonawcę o jego akceptacji albo zgłosi uwagi. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag do Protokołu świadczenia Usługi, Wykonawca uwzględni uwagi Zamawiającego i przedstawi Protokół do ponownej akceptacji w terminie 4 dni od otrzymania uwag.

#### **Załączniki:**

1. Załącznik nr 1 – Procedura zarządzenia kodem
2. Załącznik nr 2 – Opis Systemu e-Podatki,
3. Załącznik nr 3 – Protokół świadczenia Usługi,
4. Załącznik nr 4 – Proces wytwarzania oprogramowania
5. Załącznik nr 5 – Raport autoryzacyjny