**Opis przedmiotu zamówienia, zwany dalej: OPZ.**

**„Rozwój i utrzymanie Systemu SZPROT”**

Spis treści

[1. Definicje: 1](#_Toc147699725)

[2. Przedmiot zamówienia: 5](#_Toc147699726)

[2.1. Zamówienie podstawowe: 5](#_Toc147699727)

[2.1.1. Rozwoj Systemu: 5](#_Toc147699728)

[2.1.2. świadczenie Usługi Utrzymania Systemu zgodnie z wymaganiami zawartymi w pkt 5. 5](#_Toc147699729)

[2.2. Zamówienie z tytułu prawa opcji: 5](#_Toc147699730)

[2.3. Terminy realizacji zamówienia: 6](#_Toc147699731)

[3. Wymagania ogólne dla Usługi Rozwoju i Usługi Utrzymania Systemu. 6](#_Toc147699732)

[4. Usługa Rozwoju ……………………………………………………………………………………………………......9](#_Toc147699734)

[4.1. Rozwój Zdefiniowany 9](#_Toc147699735)

[4.1.1. Wymagania w zakresie zaprojektowania nowych i zmodernizowanych funkcjonalności Systemu 10](#_Toc147699736)

[4.1.2. Wymagania w zakresie budowy nowych i zmodernizowanych funkcjonalności Systemu 11](#_Toc147699737)

[4.1.3. Wymagania w zakresie testowania nowych i zmodernizowanych funkcjonalności Systemu 11](#_Toc147699738)

[4.1.4. Wymagania w zakresie wdrożenia nowych i zmodernizowanych funkcjonalności Systemu 13](#_Toc147699739)

[4.1.5. Wymagania w zakresie aktualizacji Dokumentacji Systemu 13](#_Toc147699740)

[4.1.6. Wymagania w zakresie przeszkolenia 14](#_Toc147699741)

[4.2. Rozwój na Zgłoszenie. 14](#_Toc147699742)

[4.2.1. Procedura zgłaszania zmiany rozwojowej – Zgłoszenie Zmiany 15](#_Toc147699743)

[5. Świadczenie Usługi Utrzymania Systemu. 16](#_Toc147699744)

[5.1. Wymagania dotyczące Usuwania Błędów poprzez obsługę Zgłoszeń serwisowych 17](#_Toc147699745)

[5.2. Udzielanie Zamawiającemu konsultacji 20](#_Toc147699746)

[5.3. Konserwacja Systemu 21](#_Toc147699747)

[5.4. Bieżąca aktualizacja Dokumentacji Systemu 22](#_Toc147699748)

# Definicje:

Terminy lub zwroty użyte w dokumentach, pisane wielką lub małą literą, posiadają następujące znaczenie:

****Awaria****

Błąd uniemożliwiający działanie Systemu lub o dużej uciążliwości, spowodowany błędami w Platformie Programowej, wadliwym funkcjonowaniem oprogramowania systemowego, aplikacyjnego lub infrastruktury technicznej. Błąd powoduje niefunkcjonowanie całego Systemu, jednego z jego Komponentów, brak możliwości pobierania lub przekazywania danych lub uniemożliwia pracę użytkowników. Przejawem wystąpienia Awarii może być w szczególności zawieszanie się aplikacji, samoczynne zamykanie się aplikacji niezgodne z Dokumentacją, brak możliwości obsługi procesów biznesowych, wadliwy zapis danych, brak możliwości korzystania z danych zapisanych w bazach danych, niewłaściwy odczyt danych.

Jako Awaria traktowane jest również obniżenie parametru wydajnościowego Systemu o więcej niż 50% w stosunku do poziomu określonego przez Zamawiającego w wymaganiach wydajnościowych**,** o których mowa w **Załączniku nr**  **1** do OPZ.

Błąd

Stan Systemu mogący skutkować lub skutkujący ograniczeniem bądź brakiem realizacji dowolnej funkcji Systemu.

Kategorie błędu usuwane w ramach usługi utrzymania:

* Awaria,
* Błędy Blokujące,
* Błędy Poważne,
* Błędy Średnie,
* Błędy Drobne.

Za Błąd nie uznaje się sytuacji, w której nie działają funkcjonalności Systemu wskutek zmian w otoczeniu Systemu, jak zmiany infrastruktury, technologii lub przepisów prawa.

Błąd Blokujący

Błąd o dużej uciążliwości ujawniony w obszarze zastosowań Platformy Programowej, oprogramowania systemowego, aplikacyjnego lub infrastruktury technicznej Platformy Sprzętowo-Programowej, uniemożliwiający wykonanie co najmniej jednej funkcji Systemu. Błąd Blokujący powoduje powstawanie wyników o cechach niezgodnych z opisanymi w instrukcji użytkownika i specyfikacji funkcjonalnej.

Z zastrzeżeniem przypadku opisanego w definicji Awarii, jako Błąd Blokujący będzie także traktowany każdy inny problem z wydajnością Systemu. Przez problem wydajnościowy Systemu rozumie się stwierdzone przez okres dłuższy niż 2 h, odstępstwo od parametrów minimalnych albo maksymalnych związanych z wydajnością Systemu.

Błąd Drobny

Błąd ujawniony w obszarze zastosowań Platformy Programowej, który nie stanowi zagrożenia wykonania funkcji Systemu, ale je utrudnia lub wpływa negatywnie na komfort pracy użytkownika. Może być związany m.in. z interfejsem użytkownika, kolejnością wykonania operacji, rozmiarem, kolorem ekranu i czcionki, a także obejmuje inne Błędy niepowodujące powstawania wyników o cechach niezgodnych z opisanymi w instrukcji użytkownika.

Błąd Poważny

Błąd przejawiający się brakiem funkcjonalności Systemu lub użyteczności Platformy Programowej, wymuszający na użytkownikach / administratorach zastosowanie obejścia. Powoduje to naruszenie wymagań stawianych dla Platformy Programowej i utrudnia wykonywanie operacji w Systemie.

Błąd Średni

Błąd ujawniony w obszarze zastosowań Platformy Programowej Systemu, który nie stanowi zagrożenia wykonania funkcji Systemu, ale utrudnia wykonanie w nim pojedynczych operacji bądź powoduje konieczność wykonania dodatkowych czynności w celu wykonania funkcjonalności programu, lub problem nieprawidłowego wyświetlania danych.

Dokumentacja Systemu

Dokumentacja istniejąca dla Systemu oraz wytworzona przez Wykonawcę dla Systemu w ramach realizacji Umowy, zawierająca w szczególności podręcznik użytkownika, podręcznik administratora i dokumentację techniczną.

Dzień roboczy

Dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku, od godziny 8.00 do 16.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce, o których mowa w art. 1 ust.1 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920, ze zm.) lub dzień wyznaczony jako dzień pracy na podstawie § 2a ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 25 kwietnia 2007 r. w sprawie czasu pracy pracowników urzędów administracji rządowej (Dz. U. nr 76 poz. 505, ze zm.), z wyłączeniem dni wolnych od pracy ustalonych w sposób, o którym mowa ww. rozporządzeniu.

EORI

Unijny System Rejestracji i Identyfikacji Podmiotów Gospodarczych, ang. Economic Operators’ Registration and Identification. Przedsiębiorcy podlegają jednokrotnej rejestracji w systemie EORI i jest im nadawany unikalny numer identyfikacyjny EORI.

**ID SISC**

Unikalny, 17-znakowy numer identyfikacyjny nadawany Klientom podczas procesu rejestracji w SISC.

KAS

Krajowa Administracja Skarbowa.

Klient

Osoba fizyczna, Podmiot lub Partner posiadający dostęp do usług elektronicznych świadczonych w ramach SISC za pośrednictwem Portalu PUESC.

Komponent Komunikacyjny

Interfejs wizualny Użytkownika zewnętrznego, służący do komunikacji w zakresie przesyłania komunikatów biznesowych oraz we wskazanych przez Zamawiającego przypadkach również do prezentacji informacji, osadzony na PUESC zbudowany w formie portletu. W uzasadnionych przypadkach Komponent Komunikacyjny jest zbudowany w formie formularza w narzędziu ORBEON, służącym do budowy i implementacji formularzy webowych / przeglądarkowych / internetowych.

Okres rozliczeniowy

Okres świadczenia Usług wynoszący 3 miesiące kalendarzowe.

**Osobodzień**

Wykonywanie pracy przez 1 osobę przez 8 godzin zegarowych.

Platforma Sprzętowo-Programowa

Platforma Sprzętowo-Programowa udostępniona Wykonawcy przez Zamawiającego.

Zamawiający udostępni Wykonawcy działającą Platformę Sprzętowo-Programową składającą się z:

* Platformy serwerowej z systemami operacyjnymi;
* Systemów Infrastrukturalnych.

Moduł

Część Systemu, wyodrębniona logicznie np.: ze względu na realizację określonych funkcji biznesowych. Logiczna część Systemu, która może działać niezależnie od innych części Systemu.

System CSD

Centralny Service Desk - System teleinformatyczny udostępniony przez Zamawiającego działający zgodnie z ITIL v.4, wykorzystywany do realizacji Umowy, dostępny 24/7/365.

Nowa wersja Systemu

Wersja Systemu powstała w wyniku wprowadzenia nowych lub zmodernizowanych funkcjonalności lub usunięcia Błędu w ramach realizacji Umowy, w tym gwarancji, stanowiąca utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2022r. poz. 2509).

Podmiot

Osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, krajowa lub zagraniczna, dokonująca w swoim imieniu i na swoją rzecz operacji handlowych, lub osoba prowadząca działalność polegającą na reprezentowaniu innych Podmiotów przed organami KAS, która jednocześnie będzie występowała jako Osoba upoważniona.

Projekt Techniczny Systemu (PTS)

Projekt obejmujący wszystkie elementy infrastruktury technicznej Systemu SZPROT.

PUESC

Platforma Usług Elektronicznych Skarbowo – Celnych, o której mowa w art. 10 a ustawy Prawo Celne.

Retesty

Testy wykonywane ponownie po wprowadzeniu w nowej wersji Systemu zmian usuwających błędy, w celu sprawdzenia, czy błędy zostały usunięte.

Rozwiązanie Zastępcze

Tymczasowe zminimalizowanie uciążliwości Błędu Systemu i umożliwienie realizacji funkcjonalności w niestandardowy sposób bez usuwania przyczyny wystąpienia Błędu. Rozwiązanie zastępcze nie stanowi usunięcia Błędu, jednak pozwala tymczasowo korzystać z funkcjonalności Systemu (do momentu usunięcia przyczyny Błędu).

SISC

System Informacyjny Skarbowo-Celny. Komponent wchodzący w skład SISC. Jeśli System zbudowany jest z Modułów, przez pojęcie System rozumiemy cały System, jak i jego poszczególne Moduły oraz wszystkie interfejsy integracyjne. System obejmuje również dane przez niego przetwarzane, dokumentację z nim związaną oraz wszelkie powiązane instrukcje, procedury. Jeśli nie wskazano inaczej, należy rozumieć jako System SZPROT.

PDR PL/UE

System danych referencyjnych w SISC.

System SZPROT

System Zintegrowanej Rejestracji Przedsiębiorców i Obsługi Wniosków „SZPROT” opisany w Załączniku nr 1 do OPZ, zwany także: „Systemem”.

Użytkownik wewnętrzny

Funkcjonariusz celno-skarbowy, pracownik Krajowej Administracji Skarbowej, Ministerstwa Finansów, CI RF, zatrudniony w jednostkach Resortu finansów.

Użytkownik zewnętrzny

Osoba fizyczna korzystająca z portalu PUESC.

Zgłoszenie serwisowe

Poinformowanie Wykonawcy przez administratora Systemu lub innego przedstawiciela Zamawiającego poprzez Internetowy system zgłoszeń, e-mail lub telefonicznie, o konieczności podjęcia przez Wykonawcę działań w celu usunięcia Błędu.

**Zanonimizowanie danych**

Proces nieodwracalnej zmiany danych uniemożliwiający odczytanie rzeczywistych danych.

# Przedmiot zamówienia:

## Zamówienie podstawowe:

### Wykonanie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego modyfikacji Systemu obejmujących swym zakresem:

* 1. zapewnienienowych oraz modernizację istniejących funkcjonalności Systemu SZPROT użytkowanego w KAS, zgodnie z wymaganiami zawartymi w pkt 4.1., zwanych dalej: **Rozwojem Zdefiniowanym;**
  2. zapewnienie nowych oraz modernizację istniejących funkcjonalności Systemu SZPROT użytkowanego w KAS w liczbie nieprzekraczającej **3600** osobodni, zgodnie z wymaganiami zawartymi w pkt 4.2., zwanych dalej: **Rozwojem na Zgłoszenie**,

zwanych łącznie Rozwojem Systemu.

### świadczenie Usługi Utrzymania Systemu zgodnie z wymaganiami zawartymi w pkt 5.

## Zamówienie z tytułu prawa opcji:

* + 1. **zapewnienie nowych oraz modernizację istniejących funkcjonalności Systemu SZPROT użytkowanego w KAS w ramach Rozwoju na Zgłoszenie, w liczbie nieprzekraczającej 8560 osobodni, zgodnie z wymaganiami zawartymi w pkt 4.2.;**
    2. **świadczenie Usługi Utrzymania Systemu, zgodnie z wymaganiami zawartymi w pkt 5.**

## Terminy realizacji zamówienia:

1) w zakresie zamówienia podstawowego:

a) Rozwój Systemu:

i. Rozwój Zdefiniowany – 24 miesiące od dnia zawarcia Umowy, zgodnie z Harmonogramem zatwierdzonym przez Zamawiającego;

ii. Rozwój na Zgłoszenie - 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy albo do wyczerpania liczby osobodni wskazanej w pkt 2.1.1 lit. b), w zależności które zdarzenie nastąpi wcześniej,

b) świadczenie Usługi Utrzymania Systemu – 48 miesięcy od dnia przejęcia Systemu.

2) w zakresie zamówienia z tytułu prawa opcji:

a) Rozwój na Zgłoszenie – od upływu okresu realizacji zamówienia podstawowego albo wyczerpania puli osobodni w zakresie zamówienia podstawowego, nie dłużej jednak niż do zakończenia świadczenia Usługi Utrzymania Systemu;

b) świadczenie Usługi Utrzymania Systemu – 24 miesiące od zakończenia realizacji zamówienia podstawowego.

## Wykorzystanie prawa opcji:

1. W celu uruchomienia prawa opcji, o którym mowa w pkt. 2.2 ppkt 1) Zamawiający złoży Wykonawcy jednostronne oświadczenie o uruchomieniu prawa opcji, nie później niż 1 miesiąc przed zakończeniem realizacji Umowy, jednak nie wcześniej niż po wykorzystaniu 90 % puli osobodni określonej dla zamówienia podstawowego w ramach Rozwoju na Zgłoszenie.
2. W celu uruchomienia prawa opcji, o którym mowa w pkt. 2.2 ppkt 2) Zamawiający złoży Wykonawcy jednostronne oświadczenie o uruchomieniu prawa opcji, nie później niż 3 miesiące przed zakończeniem realizacji Umowy w zakresie zamówienia podstawowego.
3. Zamawiający przewiduje możliwość skorzystania z prawa opcji w przypadku posiadania środków finansowych oraz uzasadnionej potrzeby.
4. Zamawiający nie jest zobowiązany do skorzystania z prawa opcji. W przypadku nieskorzystania z prawa opcji, nie ponosi względem Wykonawcy odpowiedzialności z tego tytułu, a Wykonawcy nie przysługują w stosunku do Zamawiającego żadne roszczenia, w szczególności roszczenia odszkodowawcze.

# Wymagania ogólne dla Rozwoju Systemu i Usługi Utrzymania Systemu.

* 1. Opis aktualnie użytkowanego w KAS Systemu SZPROT znajduje się w Załączniku nr 1 do OPZ.
  2. Szczegółowy opis nowych oraz modernizacja istniejących funkcjonalności Systemu, o których mowa w pkt 2.1.1. lit. a) w formie wymagań funkcjonalnych i pozafunkcjonalnych, zwanych również Zadaniami, znajduje się w Załączniku nr 2 do OPZ.
  3. Nowe wersje Systemu powstałe wskutek realizacji Rozwoju Systemu, mogą zostać zaimplementowane do środowiska produkcyjnego nie wcześniej niż od dnia przejęcia Systemu.
  4. W terminie do 5 Dni roboczych od dnia zawarcia Umowy, w celu przygotowania się do przejęcia Systemu oraz wytworzenia własnego środowiska deweloperskiego, Zamawiający:
     1. przekaże Wykonawcy w formie elektronicznej dokumentację Systemu;
     2. przekaże Wykonawcy wersję instalacyjną Systemu, bibliotek programistycznych i kody źródłowe;
     3. zorganizuje spotkanie Zespołów Wykonawcy i Zamawiającego realizujących zadania w Systemie.
  5. Spotkanie, o którym mowa w pkt powyżej ppkt 4, odbędzie się stacjonarnie, w miejscu wskazanym przez Zamawiającego (biuro Zamawiającego - Warszawa lub siedziba IAS - Poznań, Kraków).
  6. W okresie od zawarcia Umowy do przejęcia Systemu, Zamawiający przewiduje spotkania robocze z Zespołem Wykonawcy realizowane on-line, za pośrednictwem aplikacji np. Teams, mające na celu transfer wiedzy. Terminy spotkań będą na roboczo uzgadniane pomiędzy Stronami.
  7. W terminie do 20 Dni roboczych od dnia zawarcia Umowy, Zamawiający zapewni zdalny dostęp do środowisk Systemu SZPROT, tj. środowiska testowego i produkcyjnego w zakresie niezbędnym do wykonywania przez Wykonawcę usług będących przedmiotem Umowy, z zastrzeżeniem pkt 8-9.
  8. Zamawiający udostępni Wykonawcy środowiska, o których mowa w pkt 7, na podstawie złożonych przez Wykonawcę wniosków dla członków Zespołu Wykonawcy wskazanych imiennie wraz z podaniem zakresu zadań/funkcji członka Zespołu Wykonawcy. Zamawiający rozpatrzy wnioski Wykonawcy w terminie do 5 Dni roboczych od daty złożenia wniosku.
  9. Zamawiający w okresie od zawarcia Umowy do przejęcia Systemu zastrzega sobie prawo do odmowy dostępu Wykonawcy do środowisk, w przypadku braku złożenia przez członka Zespołu Wykonawcy oświadczenia o zachowaniu poufności, którego wzór określa Załącznik nr 3 do OPZ.
  10. Wykonawca najpóźniej do dnia przejęcia Systemu wykorzystując własne zasoby, na podstawie materiałów przekazanych przez Zamawiającego, wytworzy środowisko deweloperskie, które będzie wykorzystywał do realizacji Umowy.
  11. Do dnia przejęcia Systemu, Zamawiający będzie przekazywał Wykonawcy w formie elektronicznej aktualizację Dokumentacji Systemu oraz aktualizację wersji instalacyjnej Systemu, bibliotek programistycznych i kodów źródłowych w stosunku do wersji przekazanej po zawarciu Umowy.
  12. Nowe wersje Systemu oraz opracowana przez Wykonawcę Dokumentacja Systemu muszą uwzględniać wymagania ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2023 poz. 1440), w tym wytyczne określone w załączniku do tej ustawy. Szczegółowe wymagania w zakresie dostępności określa Załącznik nr 4 do OPZ. Nowe wersje Systemu oraz Dokumentacja Systemu wytworzona przez Wykonawcę muszą być dostępne cyfrowo zgodnie ze stanem prawnym obowiązującym na dzień rozpoczęcia prac wskazanych w Harmonogramie albo na dzień przekazania zaakceptowanego Wniosku Zmiany w ramach Rozwoju na Zgłoszenie albo na dzień przekazania Zgłoszenia serwisowego, których dotyczy nowa wersja Systemu oraz Dokumentacja. Wykonawca uwzględni wymogi dostępności cyfrowej na każdym etapie wykonywanych prac.
  13. Na każdym etapie realizacji Umowy Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o informację, w jaki sposób zapewniana jest dostępność cyfrowa. Wykonawca przekaże te informacje w terminie 5 Dni roboczych od dnia wystąpienia z wnioskiem przez Zamawiającego. Zamawiający może zgłosić uwagi do przekazanego sposobu zapewniania dostępności cyfrowej, a Wykonawca ma obowiązek uwzględnić uwagi Zamawiającego w tym zakresie.
  14. Nowe wersje Systemu oraz opracowana przez Wykonawcę Dokumentacja Systemu muszą uwzględniać wymagania Zamawiającego zawarte w Procedurze Wytwarzania Oprogramowania, która stanowi Załącznik nr 14 do OPZ. Zamawiający zastrzega sobie w okresie trwania Umowy prawo do zmiany wymagań, o których mowa w zdaniu pierwszym.
  15. Zamawiający planuje prowadzić prace w zakresie zwiększania użyteczności Systemu, które będą realizowane przez Zamawiającego lub podmioty trzecie. Zamawiający przewiduje, iż prace będą dotyczyły w szczególności procesu rejestracji (m.in. zakładanie konta, rejestracja firmy, powiązanie z firmą, rejestracja pracowników inspekcji) oraz całej Platformy PUESC. Wykonawca będzie zobowiązany do uczestniczenia w części badawczej i projektowej prowadzonych przez Zamawiającego lub podmiot trzeci prac lub/i zaimplementowania zaprojektowanych zmian w ramach Rozwoju na Zgłoszenie. W ramach Rozwoju na Zgłoszenie Wykonawca zobowiązany będzie do angażowania Użytkownika Zewnętrznego na każdym etapie prac, od projektowania zorientowanego na Użytkownika Zewnętrznego do etapu implementacji.
  16. Na każdym etapie realizacji zamówienia, Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia testów bezpieczeństwa (samodzielnie lub przez osoby trzecie), w szczególności po przeprowadzeniu migracji danych. O wyniku testów Zamawiający powiadomi Wykonawcę.
  17. Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia wykrytych w ramach przeprowadzonych testów bezpieczeństwa podatności, na podstawie Zgłoszenia serwisowego, w którym wykryte podatności zostaną zakwalifikowane przez Zamawiającego jako odpowiednia kategoria Błędu.
  18. Wykonawca zobowiązuje się wersjonować (oznaczać) chronologicznie kolejne wersje Systemu, w przypadku wytworzenia nowych lub modernizacji istniejących funkcjonalności Systemu.
  19. W przypadku, gdy w wyniku realizacji Umowy nastąpi modyfikacja lub wytworzenie nowej Dokumentacji, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć zmodyfikowaną lub wytworzoną Dokumentację zgodnie z wymaganiami jakościowymi opisanymi w Załączniku nr 4 do OPZ.
  20. Zamawiający odpowiada za dostarczenie aktualizacji dla Platformy Sprzętowo-Programowej. Zamawiający w terminie do 7 dni przed planowanym terminem aktualizacji, przekaże Wykonawcy informacje o zakresie i terminie aktualizacji.
  21. Wykonawca w terminie do 3 dni od dnia otrzymania informacji od Zamawiającego o planowanej aktualizacji, zgłasza uwagi lub ewentualne ryzyka wynikające z aktualizacji Platformy Sprzętowo-Programowej. W przypadku braku uwag, uznaje się, że aktualizacja może zostać zaimplementowana do Platformy Sprzętowo-Programowej.
  22. Wraz z dostarczeniem nowej wersji Systemu, Wykonawca zobowiązany jest do umieszczenia w Protokole Odbioru Zmiany/Zadania informacji o użytym odpłatnym oprogramowaniu bazodanowym i aplikacyjnym. Wykonawca zamieszcza nową wersję Systemu na zasobie FTP udostępnionym dla Zamawiającego.
  23. W przypadku braku możliwości pobrania plików ze wskazanego zasobu FTP, Zamawiający może zażądać od Wykonawcy dostarczenia nowej wersji Systemu w inny, ustalony z Zamawiającym sposób.
  24. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo wraz z nową wersją Systemu dostarczać kod źródłowy Systemu SZPROT, zgodnie ze szczegółowymi wytycznymi w zakresie składowania kodu źródłowego i umieszczać go w postaci gotowej do złożenia przez Zamawiającego w repozytorium GIT (System Kontroli Wersji) dostępnego w sieci resortu finansów. Szczegółowe wytyczne w zakresie składowania kodu źródłowego zostaną przekazane Wykonawcy po zawarciu Umowy.
  25. Wykonawca poinformuje Zamawiającego za pośrednictwem systemu CSD o zakończeniu realizacji Zadania/Zmiany poprzez zmianę jej statusu na rozwiązane. Każda nowa wersja Systemu podlega odbiorowi i akceptacji Zamawiającego. Zasady odbioru i akceptacji określono w Załączniku nr 5 do OPZ.
  26. W trakcie realizacji Umowy, od dnia przejęcia Systemu, Zamawiający zastrzega sobie prawo do organizacji  spotkań roboczych, nie częściej niż raz w tygodniu, celem weryfikacji stanu realizacji Umowy. Spotkania będą odbywać się zdalnie, za pośrednictwem narzędzia wskazanego przez Zamawiającego, np. aplikacji Teams. Wykonawca ma obowiązek zapewnienia obecności osób skierowanych do realizacji zamówienia, wskazanych przez Zamawiającego. Wykonawca ma obowiązek dokumentowania przebiegu spotkań poprzez sporządzanie notatek podsumowujących, które przekaże Zamawiającemu w następnym dniu roboczym po spotkaniu. Zamawiający zastrzega sobie prawo do nagrywania przebiegu spotkań - w takim przypadku przed rozpoczęciem nagrania przekaże informacje o tym fakcie, w celu otrzymania niezbędnych zgód od wszystkich uczestników spotkania. Notatki będą składowane w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Pliki z notatkami będą nazwane zgodnie ze wzorem: YYYY-MM-DD\_Temat spotkania.
  27. Wykonawca zobowiązuje się w terminie 10 Dni roboczych od zakończenia realizacji, rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy, dokonać wraz z Podwykonawcami, trwałego usunięcia ze wszystkich posiadanych nośników: aplikacji, danych oraz udostępnionej przez Zamawiającego dokumentacji. Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu Protokół potwierdzający dokonanie czynności, o której mowa w zdaniu poprzednim.
  28. Zamawiający dopuszcza w każdym Okresie rozliczeniowym dwa 4-godzinne Okna serwisowe dla Systemu (rozumiane jako ograniczenie dostępności Systemu). Okno serwisowe możliwe będzie wyłącznie w trakcie weekendu (w okresie piątek 22:00 – niedziela 22:00) lub w dniach wolnych od pracy, w terminie uzgodnionym między Stronami, z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem. W wyjątkowych sytuacjach, na wniosek Wykonawcy, możliwe jest uzgodnienie Okna serwisowego w innym terminie, za pisemną zgodą Zamawiającego, przy zastrzeżeniu, że łączny czas Okien serwisowych w Okresie rozliczeniowym nie przekroczy 12 godzin.

### Migracja danych w ramach Rozwoju Systemu.

### W przypadku konieczności migracji danych w terminie wynikającym z Załącznika nr 2 do OPZ lub we Wniosku Zmiany uzgodnionym pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, Wykonawca przy udziale przedstawicieli Zamawiającego, zobowiązany jest do przeprowadzenia migracji danych z systemów źródłowych do Systemu SZPROT. Systemami źródłowymi dla migracji danych do Systemu SZPROT są: System SZPROT (przeniesienie danych ze struktur XML do struktur relacyjnych i przeniesienie danych binarnych z bazy relacyjnej do repozytorium dokumentów), System PDR, CRKID.

1. Wykonawca jest zobowiązany do przeprowadzenia wszystkich niezbędnych migracji danych, które umożliwią korzystanie z funkcjonalności dotychczas wykorzystywanych, nowych i zmodernizowanych, dostarczonych przez Wykonawcę w ramach przedmiotu zamówienia.
2. Szczegółowe wymagania dotyczące migracji:
3. Wykonawca przed przystąpieniem do migracji, nie później niż na 10 Dni roboczych przed planowanym terminem migracji, zobowiązany jest do sporządzenia i przekazania Zamawiającemu dokumentu Specyfikacja Migracji Danych, zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 7 do OPZ oraz Planu Migracji.
4. Zamawiający w terminie 5 Dni roboczych od dnia przekazania przez Wykonawcę Planu Migracji zaakceptuje go lub zgłosi do niego uwagi. Wykonawca ma obowiązek uwzględnić uwagi Zamawiającego w terminie 2 Dni roboczych i przedstawić poprawiony Plan Migracji.
5. Migracja danych musi być przeprowadzona zgodnie z zatwierdzonym przez Zamawiającego Planem Migracji.
6. Zaleca się wykonanie migracji danych po godzinach pracy Zamawiającego, w ramach Okna serwisowego.
7. Migracja danych musi być przeprowadzona z minimalizacją przerwy w dostępności przenoszonych do Systemu SZPROT funkcjonalności. Przerwy w dostępności usług nie mogą być dłuższe niż 48 godzin. Zamawiający dopuszcza możliwość wydłużenia czasu przerwy w dostępności usług. W takiej sytuacji Wykonawca wystąpi z wnioskiem wraz z uzasadnieniem, który będzie podlegał akceptacji Zamawiającego.
8. Proces migracji danych będzie podlegał testom akceptacyjnym przeprowadzonym przez Zamawiającego, polegającym na weryfikacji kompletności i poprawności wykonania migracji od strony technicznej oraz funkcjonalnej.
9. W przypadku zasilenia środowiska testowego danymi produkcyjnymi, Zamawiający wskaże, jakie dane podlegające migracji Wykonawca ma obowiązek zanonimizować.

### Wykonawca jest zobowiązany do przeprowadzenia migracji danych w taki sposób, żeby dane w momencie wdrożenia Zmiany w Systemie były aktualne.

# Rozwój Systemu.

## Rozwój Zdefiniowany

* 1. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji przedmiotu zamówienia w ramach Rozwoju Zdefiniowanego, według wymagań opisanych dla poszczególnych Zadań w Załączniku nr 2 do OPZ.
  2. Zakres realizowanych prac obejmował będzie:

1. zaprojektowanie, budowę, testowanie, migrację danych, wdrożenie nowych funkcjonalności oraz modernizację istniejących funkcjonalności Systemu,
2. aktualizację lub wytworzenie Dokumentacji Systemu dotyczącą nowych wersji Systemu,
3. przeszkolenie osób wskazanych przez Zamawiającego.
   1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca opracował Harmonogram dla Rozwoju Zdefiniowanego opisanego w Załączniku nr 2 do OPZ, zwany dalej „Harmonogramem”, zgodnie z poniższymi wymaganiami.
4. Wykonawca w terminie 15 Dni roboczych od dnia zawarcia Umowy opracuje Harmonogram. Zamawiający wymaga, by nowe oraz zmodernizowane funkcjonalności w ramach realizacji przedmiotu zamówienia zostały uruchomione produkcyjnie najpóźniej do dnia 1 stycznia 2027 roku.
5. Zamawiający w terminie 5 Dni roboczych od dnia przekazania przez Wykonawcę Harmonogramu, zaakceptuje go lub zgłosi do niego uwagi. Wykonawca ma obowiązek uwzględnić uwagi Zamawiającego w terminie 3 Dni roboczych i przedstawić poprawiony Harmonogram. Procedura akceptacji Harmonogramu może być powtórzona dwukrotnie.
6. Wykonawca przy sporządzaniu Harmonogramu uwzględnia terminy określone przez Zamawiającego dla dostarczenia poszczególnych Zadań zawarte w Załączniku nr 2 do OPZ.
7. Na każdym etapie realizacji zamówienia Zamawiający dopuszcza możliwość aktualizacji Harmonogramu w zakresie terminów pośrednich, z wyjątkiem terminów dostarczenia nowych wersji Systemu wskazanych w Załączniku nr 2 do OPZ przez Zamawiającego. Aktualizacja Harmonogramu może nastąpić na wniosek Wykonawcy lub Zamawiającego. Wniosek Wykonawcy musi zawierać uzasadnienie i propozycję nowego terminu. Wniosek o zmianę Harmonogramu może zostać złożony nie później niż na 3 Dni robocze przed terminem pośrednim, którego zmiana dotyczy. Każda zmiana Harmonogramu na wniosek Wykonawcy wymaga zgody Zamawiającego. Wniosek złożony po terminie o którym mowa w zdaniu poprzednim może nie zostać rozpatrzony przez Zamawiającego.
8. Harmonogram realizacji Rozwoju Zdefiniowanego powinien uwzględniać w szczególności:
   * 1. terminy dostarczenia nowych wersji Systemu wynikające z Załącznika nr 2 do OPZ,
     2. terminy przeprowadzenia testów przez Wykonawcę,
     3. terminy przeszkolenia osób wskazanych przez Zamawiającego z nowych i zmodernizowanych funkcjonalności,
     4. terminy przeprowadzenia testów realizowanych przez Zamawiającego,
     5. termin gotowości do uruchomienia produkcyjnego Systemu,
     6. termin przekazania zaktualizowanej Dokumentacji Systemu.

### Wymagania w zakresie budowy nowych i zmodernizowanych funkcjonalności Systemu

Wykonawca wytworzy nowe i zmodernizuje funkcjonalności Systemu, zgodnie z wymaganiami funkcjonalnymi i pozafunkcjonalnymi, określonymi w Załączniku nr 2 do OPZ.

### Wymagania w zakresie testowania nowych i zmodernizowanych funkcjonalności Systemu

Przewiduje się przeprowadzenie testów nowych i zmodernizowanych funkcjonalności Systemu przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego. Rodzaje testów, sposób ich przeprowadzenia oraz podział obowiązków w tym zakresie określa Załącznik nr 6 do OPZ.

### Wymagania w zakresie wdrożenia nowych i zmodernizowanych funkcjonalności Systemu

* + 1. Procedura odbioru nowych wersji Systemu zostanie przeprowadzona zgodnie z Załącznikiem nr 5 do OPZ.
    2. Po odbiorze nowej wersji Systemu przez Zamawiającego, Wykonawca przystąpi do instalacji Systemu zawierającego nowe i zmodernizowane funkcjonalności Systemu oraz jego konfiguracji niezbędnej do jego prawidłowego uruchomienia na środowisku produkcyjnym. Zamawiający zastrzega sobie możliwość samodzielnej instalacji i konfiguracji Systemu przy zdalnej asyście Wykonawcy.
    3. Po instalacji, Wykonawca dokona migracji danych, o ile będzie wymagana. Do migracji stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 3.1.1.
    4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przesunięcia terminu instalacji odebranej nowej wersji Systemu. Zamawiający poinformuje niezwłocznie Wykonawcę, nie później niż na 5 dni przed planowaną datą, o terminie instalacji nowej wersji Systemu.
    5. W sytuacji, o której mowa w pkt 4, Zamawiający zobowiązuje Wykonawcę do weryfikacji i dostosowania przygotowanej uprzednio nowej wersji Systemu do instalacji w środowisku produkcyjnym Systemu, bez dodatkowego wynagrodzenia.

### Wymagania w zakresie aktualizacji / wytworzenia Dokumentacji Systemu

* + 1. Wykonawca każdorazowo wraz z nową wersją Systemu zawierającą nowe lub zmodernizowane funkcjonalności Systemu, zobowiązany jest dostarczyć Dokumentację nowej wersji Systemu.
    2. W przypadku wytworzenia Dokumentacji Systemu dla nowych funkcjonalności Systemu, Wykonawca zobowiązany jest do wykorzystania nowych szablonów dostarczonych przez Zamawiającego.
    3. Dokonując aktualizacji Dokumentacji Systemu dla zmodernizowanych funkcjonalności Systemu w okresie do 12 miesięcy od dnia przejęcia Systemu Wykonawca może wykorzystać Dokumentację Systemu, która zostanie przekazana Wykonawcy przez Zamawiającego.
    4. Wykonawca ma obowiązek poinformować Zamawiającego o każdorazowym wytworzeniu Dokumentacji Systemu za pośrednictwem narzędzia wskazanego przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi do Dokumentacji przekazanej przez Wykonawcę, gdy dostarczona Dokumentacja Systemu nie spełnia w szczególności wymagań opisanych w Załączniku nr 4 do OPZ oraz w Procedurze Wytwarzania Oprogramowania stanowiącej Załącznik nr 13 do OPZ, za pośrednictwem systemu CSD lub poczty elektronicznej lub innego narzędzia.
    5. Wykonawca w terminie 5 Dni roboczych uwzględni uwagi Zamawiającego i przekaże poprawioną Dokumentację Systemu dla każdego Zadania. Zamawiający dopuszcza wyłącznie jednokrotne zgłoszenie uwag do przedstawionej przez Wykonawcę Dokumentacji Systemu.
    6. Wykonawca dla kompletnej Dokumentacji Systemu wytworzonej w oparciu o nowe szablony w terminie 10 Dni roboczych uwzględni uwagi Zamawiającego i przekaże poprawioną Dokumentację Systemu. Zamawiający dopuszcza wyłącznie jednokrotne zgłoszenie uwag do przedstawionej przez Wykonawcę Dokumentacji Systemu.

## Rozwój na Zgłoszenie

* + 1. Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji Rozwoju na Zgłoszenie, w limicie nieprzekraczającym 3600 osobodni. Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania ww. limitu osobodni.
    2. Rozwój na Zgłoszenie będzie realizowany na podstawie przekazanych przez Zamawiającego Wniosków Zmiany, poprzedzonych Zgłoszeniem Zmiany. Wzór Zgłoszenia Zmiany stanowi Załącznik nr 8 do OPZ, wzór Wniosku Zmiany stanowi Załącznik nr 9 do OPZ.
    3. Zakres dokonywanych w Systemie Zmian wynikać będzie w szczególności:

1. ze zmian prawa na poziomie wspólnotowym i krajowym, w zakresie dostosowania Systemu do wymagań Unijnego Kodeksu Celnego, Ordynacji podatkowej i innych przepisów prawa;
2. ze zmian metodologicznych przekazywanych przez instytucje krajowe lub zagraniczne (np. Komisję Europejską, itp.);
3. z wymagań wynikających ze współpracy Systemu z innymi systemami;
4. ze zmian postulowanych przez Użytkowników wewnętrznych lub administratorów Systemu, związanych z koniecznością poprawy wydajności lub funkcjonalności Systemu;
5. ze zmian Platformy Sprzętowo-Programowej wykorzystywanej przez System.
   * 1. Rozwój na Zgłoszenie może polegać w szczególności na:
6. zaprojektowaniu, budowie, testowaniu, wdrożeniu nowych funkcjonalności oraz modernizacji istniejących funkcjonalności Systemu,
7. aktualizacji Dokumentacji Systemu,
8. przeszkoleniu osób wskazanych przez Zamawiającego,
9. dostosowaniu Systemu do zaktualizowanej Platformy Sprzętowo-Programowej.

Ww. prace mogą być zlecane rozłącznie.

### Procedura zgłaszania zmiany rozwojowej – Zgłoszenie Zmiany

1. Zamawiający zgłasza zapotrzebowanie na usługę Rozwoju na Zgłoszenie przesyłając do Wykonawcy Zgłoszenie Zmiany za pośrednictwem systemu CSD lub poczty elektronicznej lub innego systemu Zamawiającego, z zastrzeżeniem pkt 9.
2. Wykonawca na podstawie otrzymanego Zgłoszenia Zmiany, w terminie 10 Dni roboczych od przesłania przez Zamawiającego ww. zgłoszenia, uzupełnia Zgłoszenie Zmiany, zgodnie ze wzorem Zgłoszenia Zmiany, który stanowi Załącznik nr 8 do OPZ.
3. Jeżeli w ocenie Wykonawcy, do realizacji Zmiany niezbędna będzie rozbudowa Platformy Programowo-Sprzętowej, to Wykonawca jest zobowiązany wraz z uzupełnionym Zgłoszeniem Zmiany dostarczyć zaktualizowany Projekt Techniczny Systemu (PTS).
4. Zamawiający i Wykonawca uzgadniają czasochłonności prac wyrażoną w osobodniach.
5. Zamawiający po otrzymaniu uzupełnionego przez Wykonawcę Zgłoszenia Zmiany i/lub PTS (o ile będzie niezbędny) oraz po przeprowadzeniu ustaleń z Wykonawcą (w formie wzajemnych uzgodnień):
6. przekazuje Wykonawcy informację o konieczności przygotowania Wniosku Zmiany do realizacji w kształcie ustalonym pomiędzy Stronami

lub

1. odstępuje od realizacji Zmiany.
2. Informacje, o których mowa powyżej, są przekazywane Wykonawcy za pośrednictwem systemu CSD, poczty elektronicznej lub innego systemu Zamawiającego.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do realizacji Zmian Systemu samodzielnie lub z pomocą osób trzecich. W takiej sytuacji Wykonawca nie może odmówić świadczeń Usług Utrzymania Systemu ani też świadczeń gwarancyjnych w stosunku do takich Zmian Systemu.
4. W przypadku realizacji prac, o których mowa w pkt 7, Wykonawca otrzyma od Zamawiającego:
   * + 1. informacje o terminie i zakresie planowanych prac, z zastrzeżeniem, że prace na środowisku testowym rozpoczną się nie wcześniej niż 3 Dni robocze od dnia powiadomienia Wykonawcy;
       2. kompletną Dokumentację Zmiany w terminie do 10 Dni roboczych od dnia instalacji Zmiany Systemu na środowisku produkcyjnym;
       3. zaktualizowaną Dokumentację Systemu w terminie do 10 Dni roboczych od dnia instalacji Zmiany Systemu na środowisku produkcyjnym.
5. W przypadku prowadzenia testów dla Zmiany, o której mowa w pkt 7, członkowie Zespołu Wykonawcy mogą zostać zobowiązani do realizacji testów lub asysty w trakcie ich przeprowadzania. W takiej sytuacji, Zamawiający skieruje do Wykonawcy Wniosek Zmiany określając jako zakres prac zleconych Wykonawcy uczestnictwo w testach lub przeprowadzenie testów.
6. Jeżeli Wykonawca nie zgłasza do Dokumentacji Zmiany Systemu, o której mowa w pkt. 8 uwag innych niż polegających na niezgodności tej dokumentacji z Załącznikiem nr 4 do OPZ lub testy przeprowadzone przez Wykonawcę nie wykazały wystąpienia Awarii lub Błędów Blokujących, Wykonawca w czasie wskazanym przez przedstawiciela Zamawiającego, dokona autoryzacji. Autoryzacja oznacza, że Zmiana Systemu zostaje objęta Usługami Utrzymania i stanowi integralną część Systemu.
7. Po zatwierdzeniu przez Zamawiającego Zgłoszenia Zmiany, Wykonawca przygotowuje Wniosek Zmiany, który następnie przekazuje Zamawiającemu do akceptacji. Zaakceptowany Wniosek Zmiany wraz z zaakceptowanym PTS (o ile jest konieczny), jest podstawą do realizacji opisanych w nich prac dotyczących Zmiany Systemu.
8. W przypadku zatwierdzenia przez Zamawiającego Wniosku Zmiany, Wykonawca zobowiązuje się wykonać Zmianę Systemu zgodnie z Wnioskiem Zmiany.
9. Zamawiający dopuszcza możliwość wprowadzenia modyfikacji do Wniosku Zmiany, w szczególności w następujących przypadkach:
10. niezbędna jest zmiana terminu realizacji Zmiany wskazanego we Wniosku Zmiany w sytuacji, gdy zmiana wynika z konieczności dostosowania Systemu do aktów lub wytycznych Komisji Europejskiej lub innego organu prawa międzynarodowego lub krajowego i wyniknęła w skutek modyfikacji terminu wejścia w życie tych wytycznych. W takim przypadku termin realizacji Zmiany ulega przesunięciu stosowanie do zmienionego terminu wejścia w życie wytycznych, bez zmiany liczby osobodni określonych we Wniosku Zmiany;
11. niezbędna jest zmiana zakresu Wniosku Zmiany w sytuacji, gdy zmiana wynika z konieczności dostosowania Systemu do aktów lub wytycznych Komisji Europejskiej lub innego organu prawa międzynarodowego lub krajowego i wyniknęła wskutek modyfikacji wytycznych. W takim przypadku Strony są uprawnione do wprowadzenia Zmian w zakresie dostosowującym i możliwa jest zmiana liczby osobodni określonych we Wniosku Zmiany w uzasadnionym przez Wykonawcę i uzgodnionym przez Zamawiającego i Wykonawcę zakresie wynikająca z tego dostosowania;
12. niezbędna jest zmiana terminu realizacji Zmiany zawartego we Wniosku Zmiany w sytuacji, gdy Zmiana wynika z konieczności dostosowania Systemu do integracji z innymi systemami lub usługami współpracującymi z Systemem i wyniknęła wskutek braku gotowości innych systemów lub usług do integracji. W takim przypadku termin realizacji Zmiany ulega przesunięciu stosowanie do zmienionego terminu integracji, bez zmiany liczby osobodni określonych we Wniosku Zmiany;
13. niezbędna jest zmiana zakresu Zmiany zawartej we Wniosku Zmiany w sytuacji, gdy zmiana wynika z konieczności dostosowania Systemu do integracji z innymi systemami lub usługami współpracującymi z Systemem i wyniknęła wskutek zmian technicznych lub technologicznych integracji. W takim przypadku możliwa jest zmiana liczby osobodni określonych we Wniosku Zmiany w uzasadnionym przez Wykonawcę i uzgodnionym przez Zamawiającego i Wykonawcę zakresie wynikająca ze zmian w integracji;
14. niezbędna jest zmiana zakresu Zmiany lub zmiana terminu realizacji Zmiany zawartego we Wniosku Zmiany, z wyłączeniem zmian istotnych, tj. zmieniających charakter i cel Zmiany. W takim przypadku możliwa jest zmiana liczby osobodni określonych we Wniosku Zmiany o nie więcej niż 30% wartości pierwotnej danej Zmiany oraz terminu w zakresie niezbędnym do dostosowania do wprowadzonej zmiany;
15. niezbędna jest zmiana terminu realizacji Zmiany zawartego we Wniosku Zmiany, tj. terminu przekazania Zmiany z uwagi na okoliczności leżące po stronie Zamawiającego, np. związane z równolegle prowadzonymi przez Zamawiającego projektami mającymi wpływ na realizację Wniosku albo w związku ze zmianami okoliczności wynikającymi ze specyfiki działalności Zamawiającego albo niedostępnością infrastruktury, którą miał zapewnić Zamawiający albo niedostępnością personelu Zamawiającego, w zakresie w jakim te przyczyny wymagają zmiany terminu zawartego we Wniosku Zmiany. W takim przypadku termin realizacji Zmiany ulega przesunięciu o czas przeszkód uniemożliwiających realizację Zmiany przez Wykonawcę.
16. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia rejestru Zmian w ramach Rozwoju na Zgłoszenie, w każdym Okresie rozliczeniowym. Rejestr, o którym mowa w zdaniu pierwszym, powinien zawierać co najmniej:
    * 1. Krótki opis Zmiany;
      2. Czasochłonność w osobodniach uzgodnioną z Zamawiającym;
      3. Termin przekazania Zgłoszenia Zmiany;
      4. Termin przekazania Wniosku Zmiany i jego numer;
      5. Termin realizacji uzgodniony z Zamawiającym;
      6. Rzeczywisty Termin realizacji Zmiany;
      7. Rzeczywiście wykorzystaną liczbę osobodni.
17. Realizacja Wniosku Zmiany odbywać się będzie odpowiednio na zasadach opisanych w pkt 4.1.2. – 4.1.4.

## Wymagania w zakresie przeszkolenia

* + 1. Przeszkolenia będą realizowane według zasad określonych w Załączniku nr 10 do OPZ.
    2. Zamawiający będzie wskazywał każdorazowo konieczność przeszkoleń w ramach Zgłoszenia Zmiany.

# Świadczenie Usługi Utrzymania Systemu

* + 1. Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia na rzecz Zamawiającego Usługi Utrzymania Systemu.
    2. W ramach Usługi Utrzymania Systemu Wykonawca zobowiązany jest do:
    3. usuwania Błędów,
    4. udzielania Zamawiającemu konsultacji,
    5. konserwacji Systemu,
    6. świadczenia wsparcia administratorom Systemu w zakresie czynności niezbędnych dla prawidłowego działania Systemu,
    7. bieżącej aktualizacji Dokumentacji Systemu.
    8. Usługa Utrzymania świadczona będzie dla wszystkich środowisk Systemu SZPROT: produkcyjnego, testowego TE oraz testowego TI. Dla środowiska produkcyjnego usługa świadczona będzie przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku (366 dni w roku przestępnym). Dla środowiska testowego TE oraz testowego TI usługa świadczona będzie w Dni robocze, w wymiarze 8 godzin dziennie, w godzinach pracy Zamawiającego tj. od godz. 8:00 do 16:00.
    9. Wykonawca zobowiązuje się w każdym Okresie rozliczeniowym, przez cały okres Utrzymania Systemu do utrzymania parametrów funkcjonowania Systemu, zgodnych z przyjętą klasą Systemu. Dla środowiska produkcyjnego parametry funkcjonowania Systemu są następujące:

1. dostępność na poziomie nie niższym niż 99,4 %,
2. docelowy czas odtworzenia: 4 godziny - jednorazowa niedostępność Systemu nie przekracza 4 godzin.

W każdym Okresie rozliczeniowym Wykonawca zobowiązany jest utrzymać poziom dostępności Systemu na poziomie nie niższym, niż wskazany powyżej.

5. Wykonawca gwarantuje dostępność Systemu (rozumianą jako czas działania Systemu bez Awarii i Błędu Blokującego) na poziomie nie niższym niż 99,4% w Okresie rozliczeniowym, z wyłączeniem ograniczeń dostępności usługi, o których mowa w rozdz. 3 pkt 28 oraz w pkt 3.1.1. ppkt 3) lit. e) .

Kalendarz dostępności: dla Systemu - 24 godziny na dzień, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku względnie (366 dni w roku przestępnym). Do gwarantowanego poziomu dostępności Systemu nie jest wliczana jego niedostępność wynikająca z przyczyn leżących po stronie Platformy Sprzętowo-Programowej Zamawiającego, w tym awarią łączy teletransmisyjnych, awarią sprzętu komputerowego, awarią zasilania lub brakiem danych niezbędnych do odtworzenia Systemu lub spowodowanych działaniem siły wyższej.

Poziom dostępności Systemu obliczany jest wg wzoru:

(TD – Σ TN) / TD\*100% [%]

gdzie:

TD – określony czas dostępności Systemu w Okresie rozliczeniowym wynikający z Kalendarza dostępności Systemu po odjęciu uzgodnionych ograniczeń dostępności usługi (Okien serwisowych) oraz niedostępności wynikających z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego,

Σ TN – suma czasów niedostępności Systemu w Okresie rozliczeniowym, gdzie czasem niedostępności Systemu jest czas, w którym w Systemie występuje Błąd w kategorii: Awaria lub Błąd Blokujący.

6. Wykonawca jest zobowiązany objąć Usługą Utrzymania Systemu każdą nową wersję Systemu wytworzoną w okresie obowiązywania Umowy, niezależnie czy została ona wytworzona przez Wykonawcę czy też dostarczona przez Zamawiającego.

## Wymagania dotyczące Usuwania Błędów w ramach obsługi Zgłoszeń serwisowych

1. Zgłoszenia serwisowe będą dotyczyć:
2. środowiska produkcyjnego,
3. środowisk testowych TE i TI.
4. Zamawiający Zgłoszenia serwisowe będzie przekazywał do Wykonawcy za pośrednictwem systemu CSD udostępnionego przez Zamawiającego.
5. W przypadku niedostępności systemu, o którym mowa w pkt 2, Zamawiający zastrzega prawo do przekazywania Zgłoszeń serwisowych do Wykonawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefoniczne. W takim przypadku, po przywróceniu działania systemu CSD, Zamawiający zarejestruje Zgłoszenia serwisowe, które wystąpiły w czasie niedostępności, a Wykonawca ma obowiązek ich bieżącej realizacji.
6. Obsługa Zgłoszeń serwisowych dotyczących środowiska produkcyjnego i testowego polegać będzie na:
7. Wykonawca zobowiązany będzie do świadczenia usługi III linii wsparcia dla środowiska produkcyjnego Systemu SZPROT z wykorzystaniem systemu CSD dostarczonego przez Zamawiającego. Dostęp do systemu CSD dla operatora III linii wsparcia Wykonawcy możliwy będzie z sieci zewnętrznej INTERNET;
8. Wykonawca potwierdza przyjęcie Zgłoszenia w ciągu 30 minut od przesłania Zgłoszenia przez Zamawiającego w systemie CSD. W przypadku niedostępności systemu CSD, Wykonawca potwierdza przyjęcie Zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w Umowie;
9. Zamawiający w Zgłoszeniu serwisowym każdorazowo dokona klasyfikacji Zgłoszenia serwisowego poprzez przypisanie mu jednego ze zdefiniowanych typów Błędów. W przypadku rozbieżności między Zamawiającym a Wykonawcą co do zakwalifikowania Błędu o określonym priorytecie, o ostatecznej klasyfikacji będzie decydował Zamawiający. Zamawiający może obniżyć kwalifikacje Błędu po przekazaniu Zgłoszenia serwisowego. Wówczas jednak czas na usunięcie Błędu nowej kategorii liczony jest od przekazania w systemie CSD pierwotnego Zgłoszenia serwisowego;
10. Wykonawca ma prawo do jednokrotnego wystąpienia o uzupełnienie/sprecyzowanie Zgłoszenia serwisowego. Czas oczekiwania na odpowiedź Zamawiającego zawiesza bieg terminów, o których mowa w ppkt e);
11. Wykonawca jest zobowiązany do usuwania zgłoszonych Błędów w określonych poniżej czasach liczonych od momentu przekazania Zgłoszenia serwisowego w systemie CSD przez Zamawiającego do momentu oznaczenia w systemie CSD Zgłoszenia serwisowego przez Wykonawcę jako rozwiązane:
12. dla kategorii **Awaria** w terminie nie dłuższym niż 4 godziny (dla środowisk testowych w terminie nie dłuższym niż 12 godzin) wraz z dostarczeniem Zamawiającemu rozwiązania usuwającego Awarię lub dostarczeniem w terminie usunięcia Awarii rozwiązania zastępczego wraz z procedurą opisującą sposób zastosowania tego rozwiązania, przy czym zmiany w Systemie zawarte w rozwiązaniu zastępczym nie mogą powodować żadnych ograniczeń funkcjonalności Systemu. W przypadku zastosowania rozwiązania zastępczego, Wykonawca zobowiązuje się usunąć Awarię nie później niż w terminie 12 godzin od momentu dokonania Zgłoszenia serwisowego;
13. dla kategorii **Błąd Blokujący** w terminie nie dłuższym niż 8 godzin (dla środowisk testowych w terminie nie dłuższym niż 24 godziny) wraz z dostarczeniem Zamawiającemu rozwiązania usuwającego Błąd lub dostarczeniem rozwiązania zastępczego wraz z procedurą opisującą sposób zastosowania tego rozwiązania, przy czym zmiany w Systemie zawarte w rozwiązaniu zastępczym nie mogą powodować żadnych ograniczeń funkcjonalności Systemu. W przypadku zastosowania rozwiązania zastępczego, Wykonawca zobowiązuje się usunąć Błąd nie później niż w terminie 24 godzin od momentu dokonania Zgłoszenia serwisowego,
14. dla kategorii **Błąd Poważny** w terminie nie dłuższym niż 48 godzin wraz z dostarczeniem Zamawiającemu rozwiązania usuwającego Błąd (dotyczy środowiska produkcyjnego i środowisk testowych);
15. dla kategorii **Błąd Średni** w terminie nie dłuższym niż 7 dni kalendarzowych wraz z dostarczeniem Zamawiającemu rozwiązania usuwającego Błąd (dotyczy środowiska produkcyjnego i środowisk testowych);
16. dla kategorii **Błąd Drobny** w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych wraz z dostarczeniem Zamawiającemu rozwiązania usuwającego Błąd (dotyczy środowiska produkcyjnego i środowisk testowych);
17. W przypadku rozwiązania usuwającego Błąd skutkującego zmianą kodu źródłowego, Zamawiający wymaga dostarczenia przez Wykonawcę nowej wersji Systemu. W przypadku, jeśli w ramach rozwiązania Błędu Wykonawca wytworzy nową wersję Systemu, to jej odbiór następuje zgodnie z Załącznikiem nr 5 do OPZ;
18. Wykonawca wraz z rozwiązaniem Błędu uzupełnia w systemie CSD informacje dotyczące Zgłoszenia serwisowego zawierające co najmniej umiejscowienie Błędu (o ile dotyczy), sposób rozwiązania Zgłoszenia serwisowego, w tym określa, czy rozwiązanie będzie nową wersją Systemu, datę rozwiązania oraz informację o zakresie aktualizacji Dokumentacji Systemu (jeśli dotyczy). Wykonawca oznacza Zgłoszenie serwisowe w CSD jako rozwiązane, jednocześnie wskazując, jaki rodzaj rozwiązania usuwającego Błąd dostarczył, wraz z opisaniem tego rozwiązania oraz podaniem elementów, o których mowa w Załączniku nr 5 do OPZ, w pkt 2 ppkt. 1 lit. a-d, jakie dostarczył. Najpóźniej oznaczając Zgłoszenie serwisowe jako rozwiązane w CSD, Wykonawca instaluje rozwiązanie usuwające Błąd lub rozwiązanie zastępcze. Zamawiający może samodzielnie przeprowadzić instalację rozwiązania usuwającego Błąd, o czym poinformuje Wykonawcę przed upływem terminu, o którym mowa w pkt e). Zamawiający zastrzega, że termin na dostarczenie elementów wskazanych w Załączniku nr 5 do OPZ w pkt 2 ppkt. 1 lit. e-h, związanych z usunięciem Błędu poprzez nową wersję Systemu, nie będzie dłuższy niż 3 Dni robocze, liczone od oznaczenia przez Wykonawcę Zgłoszenia serwisowego w CSD jako rozwiązane. Wykonawca w dniu umieszczenia elementów wskazanych w Załączniku nr 5 do OPZ pkt 2 ppkt. 1 lit. e-h, zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie Zamawiającego za pośrednictwem systemu CSD lub poczty elektronicznej;
19. Po sprawdzeniu, czy Błąd został usunięty oraz po weryfikacji prawidłowości elementów wskazanych w Załączniku nr 5 do OPZ, w pkt 2 ppkt. 1 lit. e-h (jeśli dotyczy) oraz Dokumentacji Systemu (jeśli dotyczy), Zamawiający akceptuje i zamyka zgłoszenie w CSD. Gdy dostarczone rozwiązanie nie usuwa Błędu lub dostarczone rozwiązanie nie stanowi rozwiązania zastępczego (które umożliwia korzystanie z Systemu i jego funkcjonalności, ale nie powoduje usunięcia zgłoszonego Błędu), Zamawiający odrzuca rozwiązanie w CSD wraz z informacją wskazującą przyczyny odrzucenia. Czas, w którym Zamawiający dokonuje odbioru rozwiązania usuwającego Błąd lub rozwiązania zastępczego, nie jest wliczany do terminów usuwania Błędów;
20. W przypadku dostarczenia rozwiązania zastępczego, Zamawiający może uznać rozwiązanie zastępcze za rozwiązanie usuwające Błąd w sytuacjach, gdy łącznie są spełnione poniższe warunki:
    1. jest zgodne z Dokumentacją Systemu,
    2. przywraca prawidłowe działanie Systemu;
21. Czas na usunięcie Błędu liczony jest do momentu oznaczenia statusu Zgłoszenia serwisowego w systemie CSD jako rozwiązane przez Wykonawcę, tj. do momentu dostarczenia przez Wykonawcę rozwiązania lub nowej wersji Systemu. W przypadku rozwiązania usuwającego Błąd w postaci nowej wersji Systemu, stosuje się procedurę odbioru opisaną w Załączniku nr 5 do OPZ. W przypadku rozwiązania usuwającego Błąd w postaci innej niż nowa wersja Systemu, Zamawiający zaakceptuje to rozwiązanie lub odrzuci zgłaszając jednocześnie uwagi do dostarczonego rozwiązania. W przypadku uwag Zamawiającego, Zgłoszenie serwisowe w CSD otwierane jest ponownie przez Zamawiającego. Wówczas czas na usunięcie Błędu liczony jest od momentu przekazania przez Zamawiającego pierwotnego Zgłoszenia serwisowego do czasu oznaczenia przez Wykonawcę statusu Zgłoszenia serwisowego w systemie CSD jako rozwiązane. Procedura odbioru rozwiązania usuwającego Błąd innego niż nowa wersja Systemu powtarza się do czasu usunięcia Błędu.
22. W przypadku dostarczenia rozwiązania zastępczego, Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia rozwiązania usuwającego Błąd nie później niż do upływu terminu obowiązywania rozwiązania zastępczego;
23. W przypadku dostarczenia rozwiązania usuwającego Błąd, poprzedzonego zastosowaniem rozwiązania zastępczego, stosuje się procedurę, jak dla rozwiązania usuwającego Błąd.
24. W ramach Zgłoszeń serwisowych Zamawiający może zlecić Wykonawcy konieczność wsparcia Zamawiającego przy odtwarzaniu uszkodzonego Systemu. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć wsparcie aż do czasu przywrócenia pełnej funkcjonalności Systemu. Wsparcie Wykonawcy polegać będzie na samodzielnym wykonaniu przez niego niezbędnych czynności do odtworzenia Systemu lub przekazaniu Zamawiającemu sposobu wykonania tych czynności w formie szczegółowych opisów lub procedur.
25. W przypadku, gdy do usunięcia Błędu niezbędne będzie odtworzenie danych z kopii zapasowej, Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie zgłosić taką potrzebę Zamawiającemu. Wówczas czas usunięcia Błędu ulega zawieszeniu do czasu odtworzenia przez Zamawiającego danych z kopii zapasowej. Zamawiający przekaże Wykonawcy informacje o odtworzeniu danych, wówczas odwiesza się czas usunięcia Błędu.
26. W przypadku Błędu spowodowanego wadliwym działaniem Platformy Sprzętowo-Programowej, Wykonawca ma obowiązek poinformować Zamawiającego o źródle Błędu. W takim przypadku, czas usunięcia Błędu ulega zawieszeniu do czasu usunięcia Błędu w Platformie Sprzętowo-Programowej przez Zamawiającego.
27. Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się do wzajemnego przekazywania sobie niezwłocznie wszelkich informacji mogących mieć wpływ na realizację przesłanego Zgłoszenia serwisowego.
28. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia rejestru czynności podejmowanych w ramach realizacji Zgłoszeń serwisowych, zawierającego co najmniej następujące informacje:
    1. data i godzina wysłania Zgłoszenia serwisowego;
    2. numer Zgłoszenia serwisowego;
    3. kategoria Błędu – jeżeli dotyczy;
    4. treść Zgłoszenia serwisowego;
    5. data i godzina zakończenia realizacji Zgłoszenia serwisowego przez Wykonawcę;
    6. data i godzina przyjęcia zrealizowanego Zgłoszenia serwisowego przez Zamawiającego;
    7. liczba godzin jaka upłynęła od momentu przekazania Zgłoszenia serwisowego do Wykonawcy do oznaczenia Zgłoszenia serwisowego jako rozwiązane;
    8. opis sposobu realizacji Zgłoszenia serwisowego;
    9. wskazanie Dokumentacji Systemu zaktualizowanej w związku ze Zmianą oraz terminu jej umieszczenia na zasobie wskazanym przez Zamawiającego - o ile dotyczy.
29. Wykonawca zobowiązany jest do tworzenia na bieżąco Bazy Wiedzy w Systemie CSD powstałej w wyniku rozwiązywania Zgłoszeń Serwisowych kierowanych do Wykonawcy.

## Udzielanie Zamawiającemu konsultacji

1. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć konsultacje na rzecz Zamawiającego w Dni robocze, w sposób zdalny, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub innych narzędzi np. aplikacji Teams.
2. Zamawiający zgłosi potrzebę konsultacji do Wykonawcy za pośrednictwem systemu CSD lub poczty elektronicznej lub telefonicznie. Wykonawca po otrzymaniu Zgłoszenia konsultacji ma obowiązek udzielić odpowiedzi Zamawiającemu w terminie określonym w Zgłoszeniu konsultacji. W Zgłoszeniu konsultacji Zamawiający określi ich przedmiot.
3. Wykonawca będzie zobowiązany do udzielania konsultacji, w szczególności w następującym zakresie:
4. wykrywania przyczyn Błędów, w tym przyczyn Błędów powiązanych ze sobą,
5. tworzonych rozwiązań zmierzających do uniknięcia wszelkich przyszłych Błędów tego samego typu,
6. udzielania Zamawiającemu wsparcia w diagnostyce nieprawidłowości związanych z działaniem Systemu,
7. usuwania Błędów,
8. nowych funkcjonalności Systemu dostarczanych przez Wykonawcę,
9. wsparcia Zamawiającego w szkoleniu Użytkowników wewnętrznych,
10. eksploatacji Systemu,
11. administrowania komponentami technicznymi Systemu,
12. baz danych i serwerów aplikacji,
13. współpracy Platformy Sprzętowo-Programowej z Systemem.
14. Wykonawca ma obowiązek zapewnienia konsultanta/konsultantów posiadających niezbędne kwalifikacje i odpowiednią wiedzę do przeprowadzenia konsultacji, zgodnie z zakresem tematycznym wskazanym przez Zamawiającego.
15. Konsultacje mogą odbywać się zgodnie z wyborem Zamawiającego w kilkuosobowych grupach stacjonarnie w lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego lub zdalnie z zachowaniem interaktywnej formy konsultacji - o ile jest to konieczne. Uczestnicy w czasie rzeczywistym muszą widzieć i słyszeć konsultanta, móc zadawać pytania i wyjaśniać wątpliwości. Konsultant musi udostępniać na bieżąco na ekranie materiały konsultacyjne, w szczególności niezbędną Dokumentację Systemu. Uczestnicy muszą również widzieć i słyszeć siebie wzajemnie. Zamawiający wymaga, aby konsultacje, zgodnie z wyborem Zamawiającego, zostały przeprowadzone z wykorzystaniem narzędzia Teams lub innego zapewnionego przez Wykonawcę.
16. Konsultacje będą prowadzone w języku polskim.
17. W ramach konsultacji Wykonawca zobowiązany będzie do prowadzenia na bieżąco rejestru zawierającego co najmniej następujące informacje:
    1. zwięzły opis przedmiotu konsultacji,
    2. datę i godzinę Zgłoszenia konsultacji do Wykonawcy,
    3. datę i godzinę udzielenia konsultacji,
    4. opis udzielonej odpowiedzi.

Zamawiający może zgłosić uwagi do przekazanego przez Wykonawcę rejestru. Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić uwagi Zamawiającego.

8) W ramach Usługi Utrzymania Systemu, w ostatnim Okresie rozliczeniowym, Wykonawca zobowiązany będzie przez Zamawiającego do transferu wiedzy kolejnemu wykonawcy usługi Utrzymania Systemu stacjonarnie w siedzibie Zamawiającego lub w biurze lub zdalnie, w wymiarze 15 Dni roboczych w zakresie niezbędnym do przejęcia przez niego kompetencji do samodzielnego utrzymania Systemu. Do transferu wiedzy, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, stosuje się odpowiednio postanowienia dotyczące konsultacji.

## Konserwacja Systemu

1. W ramach konserwacji Systemu Wykonawca zobowiązany będzie do:
2. analizowania przyczyn spadku wydajności działania Systemu poniżej poziomu określonego w Załączniku nr 1 do OPZ, a następnie eliminację tych przyczyn na podstawie zgłaszanych Błędów i konsultacji,
3. diagnozowania w Systemie, leżących poza dostarczoną przez Wykonawcę Platformą Programową, przyczyn jego niewłaściwego działania. Przyczynami tymi mogą być w szczególności: wadliwe działanie sieci komputerowej (LAN/WAN), błędy systemów operacyjnych serwerów, błędy Oprogramowania gotowego będącego elementem Platformy Sprzętowo-Programowej, problemy leżące po stronie macierzy dyskowych, sieci SAN i innych Systemów SISC. Wykonawca w ramach diagnozowania Systemu ma wskazać przyczynę niewłaściwego działania Systemu i przekazać tę informację do Zamawiającego,
4. optymalizacji struktur przechowywania danych i optymalizacji dostępu do danych,
5. optymalizacji Systemu, w szczególności: kodu, parametrów, konfiguracji, a w przypadku ujawnienia Błędu lub rozwiązań optymalizacyjnych niezwłoczne zgłoszenie tego faktu Zamawiającemu za pośrednictwem systemu CSD,
6. niezwłocznego dostosowania Systemu, przy uwzględnieniu także konieczności zmiany wersji komponentów Systemu, do nowych lub zaktualizowanych komponentów Platformy Sprzętowo-Programowej stosowanych w Systemie, wynikającego w szczególności z:
7. instalacji, rekonfiguracji i aktualizacji oprogramowania systemowego, narzędziowego i aplikacyjnego,
8. instalacji poprawek dla oprogramowania systemowego, narzędziowego i aplikacyjnego,
9. instalacji i aktualizacji sterowników do zainstalowanych urządzeń lub podzespołów,
10. instalacji i konfiguracji podzespołów oraz urządzeń dodatkowych np. kart rozszerzeń, modułów usługowych, urządzeń zewnętrznych, itp., wspieranych przez przedstawiciela bądź producenta sprzętu,
11. rekonfiguracji systemów pamięci masowych w zakresie zmiany trybu pracy, organizacji przestrzeni dyskowej, udostępniania obszarów dyskowych do serwerów np. zmiana trybu RAID, zmiana numeracji LUN itp.,
12. wymiany komponentów sprzętowych, modułów lub podzespołów w związku z awarią lub uszkodzeniem,
13. modyfikacji konfiguracji sprzętowej,
14. przeniesienia maszyn wirtualnych na inny serwer fizyczny lub inną platformę sprzętową,
15. uaktualnienia oprogramowania wewnętrznego (tzw. firmware),
16. przeniesienia Systemu na nowe bloki architektoniczne w związku ze zmianą Platformy Sprzętowo-Programowej i uruchomienie na nowych blokach,
17. po każdych dwóch następujących po sobie Okresach rozliczeniowych Wykonawca ma obowiązek dokonać przeglądu całej Dokumentacji Systemu oraz stanu Systemu i przekazać:
    * 1. ujednoliconą, aktualną Dokumentację Systemu;
      2. ujednoliconą, aktualną wersję Systemu rozumianą jako kody źródłowe wraz z pakietem instalacyjnym.
18. Wykonawca w przypadku, o którym mowa w pkt 1 lit. g, poinformuje Zamawiającego z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem o czasie przeglądu, który skutkować będzie powstaniem ujednoliconych wersji. Zamawiający zastrzega sobie prawo uczestniczenia w przeglądzie. Przegląd nie może trwać dłużej niż 14 Dni roboczych. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, na wniosek Wykonawcy lub Zamawiającego, dopuszcza się zawieszenie przeglądu, lecz przerwa nie może być dłuższa niż 14 Dni roboczych.
19. W przypadku zakresu wskazanego w pkt 1 lit. e i f, Zamawiający przekaże Wykonawcy Zgłoszenie konserwacji za pośrednictwem systemu CSD lub poczty elektronicznej lub telefonicznie. Wykonawca po otrzymaniu Zgłoszenia konserwacji ma obowiązek wykonania czynności konserwacyjnych w terminie określonym w Zgłoszeniu konserwacji. W Zgłoszeniu konserwacji Zamawiający określi ich przedmiot i termin realizacji.
20. Wykonawca ma obowiązek wykazywania w rejestrze czynności podjętych w ramach Usługi Utrzymania Systemu wszelkich czynności wykonywanych w ramach konserwacji Systemu, w szczególności podjętych z inicjatywy Wykonawcy. Wykonawca ma obowiązek wskazania daty realizacji czynności konserwacyjnych oraz przekazania Zamawiającemu opracowań i informacji w zakresie konserwacji, za pośrednictwem systemu CSD lub poczty elektronicznej.

## Bieżąca aktualizacja Dokumentacji Systemu po Zgłoszeniu serwisowym

* + - 1. W przypadku usunięcia Błędu, o ile taka zmiana będzie konieczna, Wykonawca zaktualizuje Dokumentację Systemu i przekaże ją Zamawiającemu w postaci elektronicznej, poprzez umieszczenie na zasobie wskazanym przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 3 Dni roboczych od oznaczenia Zgłoszenia serwisowego w systemie CSD jako rozwiązane.
      2. Wykonawca fakt przekazania aktualizacji Dokumentacji Systemu odnotowuje w systemie CSD lub zgłasza za pomocą poczty elektronicznej.
      3. Wykonawca ma obowiązek przygotowania dwóch wersji Dokumentacji Systemu:

wersji w trybie rejestracji zmian (wprowadzone zmiany są widoczne i wyodrębnione);

wersji jednolitej - uwzględniającej treść Dokumentacji po zmianach.

* + - 1. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi do zaktualizowanej Dokumentacji przekazanej przez Wykonawcę za pośrednictwem systemu CSD lub poczty elektronicznej.
      2. Wykonawca w terminie 2 Dni roboczych uwzględni uwagi Zamawiającego i przekaże poprawioną Dokumentację Systemu. W przypadku, gdy Wykonawca nie uwzględni uwag Zamawiającego w terminie, to uznaje się, że Dokumentacja Systemu nie została dostarczona w terminie, o którym mowa w pkt 1).

## Rejestr czynności realizowanych w ramach Usługi Utrzymania Systemu

* + - 1. Wykonawca zobowiązany jest prowadzić rejestr wszystkich czynności realizowanych w ramach Usługi Utrzymania Systemu zgodnie z wymaganiami określonymi w:

pkt 5.1. ppkt 9 - dla Zgłoszeń serwisowych;

pkt 5.2. ppkt 7 - dla Zgłoszeń konsultacji;

pkt 5.3. ppkt 4 - dla Zgłoszeń konserwacji.

* + - 1. Rejestr, o którym mowa powyżej, stanowi załącznik do Protokołu Odbioru Usługi Utrzymania.

Załączniki do OPZ:

Załącznik nr 1 - Opis aktualnie użytkowanego w KAS Systemu SZPROT;

Załącznik nr 2 - Opis wymagań w zakresie Rozwoju Zdefiniowanego;

Załącznik nr 3 - Oświadczenie o zachowaniu poufności;

Załącznik nr 4 - Wymagania jakościowe dla Dokumentacji;

Załącznik nr 5 - Procedura odbioru przedmiotu Umowy;

Załącznik nr 6 - Rodzaje testów i sposób ich przeprowadzenia (w trakcie opracowywania);

Załącznik nr 7 - Specyfikacja Migracji Danych;

Załącznik nr 8 - Wzór Zgłoszenia Zmiany;

Załącznik nr 9 - Wzór Wniosku Zmiany;

Załącznik nr 10 - Przeszkolenia;

Załącznik nr 11 - Protokół Odbioru Zmiany;

Załącznik nr 12 - Protokół Odbioru Rozwoju Systemu;

Załącznik nr 13 - Protokół Odbioru Usługi Utrzymania;

Załącznik nr 14 - Procedura Wytwarzania Oprogramowania (w trakcie opracowywania);

Załącznik nr 15 - Architektura referencyjna (w trakcie opracowywania).