



1. Wymagania w Etapie Stabilizacji, Gwarancji Jakości i Serwisu Gwarancyjnego

1.1. Wymagania w zakresie Stabilizacji Systemu

Tabela 1. Wymagania zakresie Stabilizacji Systemu

Numer	Opis wymagania
WN.1.	Etap Stabilizacji Systemu rozpocznie się po uruchomieniu produkcyjnym Systemu i odbiorze bez uwag lub zastrzeżeń Etapu IV (poprzedniego) i będzie trwał przez okres sześciu (6) miesięcy
WN.2.	W etapie Stabilizacji Wykonawca będzie świadczył co najmniej poniższe usługi: a. dedykowaną Asystę techniczną poprzez udzielanie pomocy i konsultacji Użytkownikom w zakresie funkcjonowania Systemu; b. badanie wydajności i funkcjonalności Systemu; c. optymalizację Systemu (w tym raporty, analityka); d. usuwanie wszystkich Błędów, które nie zostały zidentyfikowane w trakcie trwania poprzednich Etapów; e. stworzenie i rozwijanie Bazy wiedzy; f. uzgodnienie Katalogu Usług i postanowień SLA w zakresie opisanym w rozdziale 5.15. g. aktualizację dokumentacji powykonawczej;
WN.3.	Asysta techniczna będzie realizowana następującymi kanałami: a. telefonicznie w Godzinach Roboczych Urzędu, b. przez ustalony adres e-mail, c. przez dedykowaną aplikację do obsługi Zgłoszeń, d. przez konsultacje osobiste/wizyty przedstawicieli Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego.
WN.4.	Asysta techniczna będzie realizowana na zasadach wskazanych niżej: a. w celu udzielania pomocy telefonicznej Wykonawca wskaże dla Zamawiającego linię telefoniczną, b. nr telefonu i adres e-mail zostaną przekazane przez Wykonawcę w trakcie trwania projektu, ale nie później niż przed rozpoczęciem Etapu Stabilizacji Systemu, c. w przypadku konsultacji e-mailowych Wykonawca ma obowiązek udzielenia odpowiedzi najpóźniej w ciągu jednego Dnia Roboczego, d. w przypadku konsultacji realizowanej przez aplikację do obsługi Zgłoszeń, będzie to ta sama aplikacja udostępniona przez przeglądarkę internetową do obsługi Zgłoszeń co w okresie Gwarancji Jakości i Serwisu Gwarancyjnego, e. sposób obsługi zgłoszeń przez aplikację do obsługi Zgłoszeń będzie odbywał się na podstawie wymagań określonych w rozdziale „Obsługa Zgłoszeń” niniejszego OPZ, f. zgłoszenia konsultacji osobistych/wizyt będą dokonywane przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego, g. konsultacje osobiste przedstawicieli Wykonawcy będą odbywały się we wskazanym przez Zamawiającego terminie, nie później jednak niż w terminie trzech (3) dni roboczych od Zgłoszenia.
WN.5.	W przypadku ujawnienia w trakcie Etapu Stabilizacji faktu, że System nie realizuje funkcji określonych w Umowie, a w szczególności określonych w OPZ i dokumentach Analizy Przedwdrożeniowej, Wykonawca dokona zmian Systemu lub jego części na wersję Systemu poprawną, w terminie uzgodnionym przez Strony.

Numer	Opis wymagania
WN.6.	Wykonawca zobowiązany jest w Etapie Stabilizacji do przygotowania i przekazywania Zamawiającemu Sprawozdań z realizacji Etapu Stabilizacji, w cyklach miesięcznych (przekazywanych pierwszego Dnia Roboczego po zakończeniu poprzedniego miesiąca), zawierającego, co najmniej zakres opisany w niniejszym OPZ oraz na żądanie Zamawiającego inne informacje. Sprawozdania będą podlegały weryfikacji i akceptacji Zamawiającego. Zaakceptowane będą stanowiły część Raportu z wdrożenia Systemu
WN.7.	Na zakończenie Etapu Stabilizacji Wykonawca przygotuje i prześle Zamawiającemu do odbioru Raport z wdrożenia Systemu zawierający co najmniej zakres opisany w niniejszym OPZ.
WN.8.	Odebrany przez Zamawiającego Raport z wdrożenia z Systemu, Baza wiedzy, zaktualizowana Dokumentacja powykonawcza, będą podstawą do odebrania Etapu Stabilizacji.

1.2. Wymagania w zakresie Gwarancji Jakości

Tabela 2. Wymagania zakresie Gwarancji Jakości

Numer	Opis wymagania												
WN.9.	Na podstawie Umowy oraz w ramach Wynagrodzenia przewidzianego Umową, Wykonawca udzieli na rzecz Zamawiającego Gwarancji Jakości na Produkty powstałe w ramach realizacji Projektu, w tym na System.												
WN.10.	Gwarancja Jakości zostanie udzielona na okres 36 miesięcy od dnia podpisania Protokołu Odbioru Etapu IV (Stabilizacja Systemu).												
WN.11.	W ramach Gwarancji Jakości Wykonawca jest zobowiązany do usuwania Błędów w Produktach poprzez dokonanie aktualizacji Produktów.												
WN.12.	Zgłoszenie Błędu będzie dokonywane przez upoważnioną przez Zamawiającego osobę z wykorzystaniem udostępnionego przez Wykonawcę, Systemu Obsługi Zgłoszeń.												
WN.13.	W ramach udzielonej Gwarancji Jakości, Wykonawca będzie dokonywał naprawy Błędów, które ujawniają się w trakcie okresu jej obowiązywania. Wykonawca będzie zobowiązany usuwać je niezwłocznie, nie później niż w terminach określonych dla poszczególnych kategorii Błędu:												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rodzaj Błędu</th> <th>Czas Reakcji</th> <th>Czas Naprawy</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Błąd Krytyczny</td> <td>do 1 Godziny Roboczej</td> <td>do 4 Godzin Roboczych</td> </tr> <tr> <td>Błąd Poważny</td> <td>do 1 Godziny Roboczej</td> <td>do 8 Godzin Roboczych</td> </tr> <tr> <td>Błąd Zwykły</td> <td>do 1 Godziny Roboczej</td> <td>do 40 Godzin Roboczych</td> </tr> </tbody> </table>	Rodzaj Błędu	Czas Reakcji	Czas Naprawy	Błąd Krytyczny	do 1 Godziny Roboczej	do 4 Godzin Roboczych	Błąd Poważny	do 1 Godziny Roboczej	do 8 Godzin Roboczych	Błąd Zwykły	do 1 Godziny Roboczej	do 40 Godzin Roboczych
	Rodzaj Błędu	Czas Reakcji	Czas Naprawy										
	Błąd Krytyczny	do 1 Godziny Roboczej	do 4 Godzin Roboczych										
Błąd Poważny	do 1 Godziny Roboczej	do 8 Godzin Roboczych											
Błąd Zwykły	do 1 Godziny Roboczej	do 40 Godzin Roboczych											
WN.14.	Wykonawca jest uprawniony do wezwania Zamawiającego do dostarczenia dodatkowych informacji dotyczących Błędu, co może mieć wpływ na Czas Naprawy Błędu, o którym mowa powyżej.												
WN.15.	Wykonawca dokona naprawy/usunięcia każdego Błędu, który ujawnił się w okresie Gwarancji Jakości bez dodatkowego wynagrodzenia.												
WN.16.	Umowa będzie stanowiła dokument gwarancyjny bez konieczności składania dodatkowego dokumentu na okoliczność udzielenia Gwarancji Jakości.												
WN.17.	Zamawiający nie jest zobowiązany do wydania Systemu lub jego elementu w celu świadczenia usług gwarancyjnych, w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego o Gwarancji Jakości.												

1.3. Wymagania w zakresie Serwisu Gwarancyjnego

Tabela 3. Wymagania w zakresie Serwisu Gwarancyjnego

Numer	Opis wymagania
WN.18.	Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi Serwisu Gwarancyjnego przez okres 36 miesięcy od dnia podpisania, zgodnie z wymaganiami określonymi w Umowie.
WN.19.	<p>W okresie obowiązywania Serwisu Gwarancyjnego, Wykonawca zobowiązuje się do realizacji usług obejmujących zapewnienie ciągłego, poprawnego działania Systemu, zgodnego z wymaganiami funkcjonalnymi i niefunkcjonalnymi opisanymi w OPZ oraz Dokumentacją powykonawczą, w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none">a. rejestrowanie i usuwanie wszelkich nieprawidłowości w działaniu Systemu,b. diagnostykę nieprawidłowości związanych z działaniem Systemu,c. prowadzenie wszelkich działań prewencyjnych, mających na celu wydłużenie czasu bezawaryjnej pracy Systemu,d. zapewnienie Wsparcia Technicznego, polegającego na:<ul style="list-style-type: none">i. przyjmowaniu pytań dotyczących funkcjonowania i korzystania z Systemu oraz udzielenia porad i konsultacji dotyczących funkcjonowania Systemu.ii. przyjmowaniu pytań (Zgłoszeń) za pośrednictwem Systemu do Obsługi Zgłoszeń lub wiadomości e-mail, oraz udzielania odpowiedzi na zgłoszenie nie później niż w ciągu kolejnego Dnia Roboczego, następującego po dniu, w którym zadano pytanie,iii. udzielaniu odpowiedzi za pośrednictwem Systemu do Obsługi Zgłoszeń lub wiadomości e-mail, w zależności od formy zgłoszenia.iv. rejestrowaniu wszystkich pytań Zamawiającego oraz udzielonych odpowiedzi, w Systemie do Obsługi Zgłoszeń, w sposób pozwalający na archiwizację danych o czasie i treści zgłoszenia.e. realizację Zleceń w ramach Nadzoru Autorskiego na zasadach opisanych w rozdziale 2.f. modyfikację Systemu, polegającą na dostosowaniu do obowiązujących przepisów prawa, w terminie 14 dni od dnia ogłoszenia zmian lub 14 dni od zgłoszenia wniosku przez Zamawiającego,g. utrzymywanie i rozwijanie Bazy wiedzy,h. modyfikację Systemu polegającą na uwzględnieniu zaleceń z audytów/kontroli, jeżeli zalecenia te obejmują zakres Systemu opisany w OPZ i Dokumentacji powykonawczej.i. modyfikację Dokumentacji w związku z realizacją Usługi Serwisu Gwarancyjnego.
WN.20.	Na koniec każdego miesiąca świadczenia usług Gwarancji i Serwisu Gwarancyjnego Wykonawca zobowiązany jest do sporządzania i przekazywania do Zamawiającego Raportu ze świadczenia usług Gwarancji Jakości i Serwisu Gwarancyjnego. Zakres Raportu określony jest w niniejszym OPZ i w Umowie

2. Wymagania w zakresie obsługi Zgłoszeń

Tabela 4. Wymagania w zakresie obsługi Zgłoszeń

Numer	Opis wymagania
WN.21.	Obsługa Zgłoszeń będzie odbywać się przez System Obsługi Zgłoszeń, który zapewni Wykonawca i udostępni przez stronę przeglądarkę internetową dla Użytkowników Systemu.
WN.22.	Zmawiający ponad to dopuszcza przekazywanie Zgłoszeń poprzez: <ul style="list-style-type: none"> a. ustalony adres e-mail, b. telefonicznie.
WN.23.	System Obsługi Zgłoszeń musi być dostępny dla Zamawiającego w trybie ciągłym, 24 godzin przez 7 dni w tygodniu.
WN.24.	Do Systemu Obsługi Zgłoszeń muszą mieć dostęp zarejestrowani Użytkownicy Systemu i Administratorzy zgodnie z wcześniej zdefiniowanymi uprawnieniami.
WN.25.	System Obsługi Zgłoszeń musi umożliwiać ścieżkę eskalacji.
WN.26.	W przypadku Zgłoszeń kierowanych innym kanałem (e-mail, telefonicznie), wszystkie Zgłoszenia muszą być zarejestrowane również w Systemie Obsługi Zgłoszeń, w sposób pozwalający na archiwizację danych o czasie i treści zgłoszenia.
WN.27.	W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Błędu, Zamawiający dokona jego Zgłoszenia oraz nada jedną spośród zdefiniowanych kategorii Błędu.
WN.28.	Wykonawca nie może samodzielnie obniżyć kategorii Błędu. Zmiana kategorii Błędu wymaga akceptacji Zamawiającego. W przypadku braku akceptacji przyjmuje się kategorię Błędu określoną przez Zamawiającego.
WN.29.	Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia niezwłocznie, lecz nie później niż w czasie 15 minut od otrzymania Zgłoszenia.
WN.30.	Osoba rejestrująca Zgłoszenie musi otrzymać potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia do realizacji od Wykonawcy w formie e-maila.
WN.31.	Po realizacji Zgłoszenia, osoba zgłaszająca musi potwierdzić jego prawidłową realizację w uzgodnionym czasie. Zgłoszenie może zostać uznane za zamknięte jeśli osoba zgłaszająca potwierdzi jego prawidłową realizację lub upłynie czas na jego potwierdzenie. Do czasu realizacji Zgłoszenia nie będzie wliczany czas, w którym Zamawiający dokonał potwierdzenia realizacji Zgłoszenia.
WN.32.	Użytkownicy mają dostęp do podglądu Zgłoszeń z wcześniej zdefiniowanymi uprawnieniami.
WN.33.	System Obsługi Zgłoszeń musi: <ul style="list-style-type: none"> a. posiadać mechanizm powiadomień w postaci e-mail o każdej aktywności w aplikacji (zgłoszenie, czasu przyjęcia Zgłoszenia, zmiana statusu, kategorii Błędu, czasu usunięcia Błędu każdej kategorii i inne); b. posiadać rozwiązania umożliwiające raportowanie Zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi m.in. na śledzenie Czasu Naprawy dla poszczególnych Zgłoszeń, zwłaszcza Błędów; c. umożliwiać monitorowanie i raportowanie Zgłoszeń: kategorii, grupy realizującej, lokalizacji, usługi, komórki organizacyjnej zgłaszającego, typu Zgłoszenia, z możliwą dostępną analityką; d. umożliwiać raportowanie "odbieralności" telefonicznej; (ilość połączeń telefonicznych, czas oczekiwania na połączenie) z możliwą dostępną analityką; e. raporty będą dostępne z poziomu Systemu Obsługi Zgłoszeń, zdefiniowane i samodzielnie odświeżane przez uprawnionych Użytkowników;
WN.34.	System Obsługi Zgłoszeń musi zapewnić gromadzenie i udostępnianie wiedzy na temat stosowanych obejść przy realizacji Zgłoszeń, sposobu rozwiązania problemów, zmianach konfiguracji Systemu itp.

3. Wymagania w zakresie Nadzoru Autorskiego

Tabela 5. Wymagania zakresie Nadzoru Autorskiego

Numer	Opis wymagania
WN.35.	W ramach Nadzoru Autorskiego Zamawiający ma prawo zlecać Wykonawcy prace rozwojowe w celu realizacji dodatkowych prac dostosowujących System do potrzeb Użytkowników, wykonywania drobnych zmian, konfiguracji Systemu oraz szkoleń.
WN.36.	Zlecenia Nadzoru Autorskiego będą zlecane przez Zamawiającego poprzez System Obsługi Zgłoszeń, zgodnie z poniższą procedurą:
WN.37.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zamawiający przekaże Wykonawcy Zlecenie, w którym określi: <ol style="list-style-type: none"> a. Szczegółowy zakres prac, b. oczekiwany termin wykonania Zlecenia 2. Wykonawca w terminie do 5 Dni Roboczych od otrzymania Zlecenia Zamawiającego przekaże odpowiedź (oferta) zawierającą: <ol style="list-style-type: none"> a. wskazanie liczby roboczogodzin koniecznych do wykonania zleconych prac, b. wskazanie osób, które po stronie Wykonawcy będą odpowiedzialne za realizację Zlecenia, c. potwierdzenie terminu realizacji zleconych prac rozwojowych lub dodatkowych usług lub propozycję nowego terminu realizacji.
WN.38.	Zamawiający po otrzymaniu odpowiedzi Wykonawcy może: <ol style="list-style-type: none"> a. potwierdzić realizację Zlecenia zgodnie z odpowiedzią Wykonawcy, albo b. złożyć oświadczenie o rezygnacji z realizacji Zlecenia, albo c. zaprosić Wykonawcę do negocjacji celem ustalenia zakresu, pracochłonności i terminu realizacji Zlecenia
WN.39.	Rozliczanie Zlecenia prac rozwojowych wykonanych w ramach Nadzoru Autorskiego będzie realizowane zgodnie z zapisami Umowy

4. Wymagania w zakresie Katalogu usług

Tabela 6. Wymagania zakresie Katalogu usług

Numer	Opis wymagania												
WN.40.	Wykonawca w uzgodnieniu z Zamawiającym musi przygotować Produkt, zawierający Katalog usług wraz z parametrami opisanymi w postanowieniu SLA.												
WN.41.	Szczegółowy zakres produktu:												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Lp:</th> <th>Opis wymagania</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Katalog usług.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Zdefiniowane parametry usług, a w tym: pojemności, dostępność, okien serwisowych, czasu przywracania, backup'u i odzyskiwania danych.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Zdefiniowane mierniki KPI's (wraz z algorytmami pomiaru) na podstawie których będzie można ocenić czy usługa jest dostępna i czy działa zgodnie z oczekiwaniami.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Zdefiniowane parametry i mierniki KPI's (wraz z algorytmami pomiaru) dla obsługi zgłoszeń.</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Zdefiniowane role i odpowiedzialności po stronie Zamawiającego i Wykonawcy.</td> </tr> </tbody> </table>	Lp:	Opis wymagania	1	Katalog usług.	2	Zdefiniowane parametry usług, a w tym: pojemności, dostępność, okien serwisowych, czasu przywracania, backup'u i odzyskiwania danych.	3	Zdefiniowane mierniki KPI's (wraz z algorytmami pomiaru) na podstawie których będzie można ocenić czy usługa jest dostępna i czy działa zgodnie z oczekiwaniami.	4	Zdefiniowane parametry i mierniki KPI's (wraz z algorytmami pomiaru) dla obsługi zgłoszeń.	5	Zdefiniowane role i odpowiedzialności po stronie Zamawiającego i Wykonawcy.
	Lp:	Opis wymagania											
	1	Katalog usług.											
	2	Zdefiniowane parametry usług, a w tym: pojemności, dostępność, okien serwisowych, czasu przywracania, backup'u i odzyskiwania danych.											
	3	Zdefiniowane mierniki KPI's (wraz z algorytmami pomiaru) na podstawie których będzie można ocenić czy usługa jest dostępna i czy działa zgodnie z oczekiwaniami.											
4	Zdefiniowane parametry i mierniki KPI's (wraz z algorytmami pomiaru) dla obsługi zgłoszeń.												
5	Zdefiniowane role i odpowiedzialności po stronie Zamawiającego i Wykonawcy.												

Numer	Opis wymagania	
	6	Zdefiniowane sposoby oceny ciągłej Usług
	7	Zdefiniowane szablony raportów dla mierników KPI's.
	8	Zdefiniowane szablony raportu z przeglądu Usług
	9	Zdefiniowane procedury komunikacji i eskalacji na poziomie Usługi i umowy.
	10	Uzgodniony harmonogram przeglądu Usług i umowy.
	11	Określenie długoterminowych celów dla Usługi.
WN.42.	Zamawiający informuje, że produkty dostarczone zgodne z powyższymi wymaganiami będą stosowane po okresie Gwarancji Jakości i Serwisu Gwarancyjnego.	

5. Wymagania w zakresie Bazy wiedzy

Tabela 7. Wymagania zakresie Bazy wiedzy

Numer	Opis wymagania
WN.43.	Wykonawca musi stworzyć, utrzymywać i rozwijać tzw. Bazę wiedzy. Baza wiedzy ma gromadzić wszystkie informacje o Systemie, ma stanowić pomoc techniczną dla Użytkowników w zakresie korzystania z Systemu i administrowania nim. Musi być dostępna przez www dla wszystkich Użytkowników.
WN.44.	Baza wiedzy musi być stworzona w Etapie Stabilizacji, utrzymywana i rozwijana przez cały Etap Stabilizacji i cały okres Serwisu Gwarancyjnego
WN.45.	Baza wiedzy ma zawierać co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> a. porady, wskazówki, b. instrukcje użytkowania, c. podręczniki Użytkownika i Administratora, d. dokumentacje Systemu, e. konfiguracje Systemu, f. zastosowane obejścia do Zgłoszeń, g. sposób rozwiązania różnych problemów i Zgłoszeń, h. inne treści pomocne dla Użytkowników.
WN.46.	Baza wiedzy będzie prowadzona przez Wykonawcę i utrzymywana w środowisku Zamawiającego, na oprogramowaniu dostarczonym i zainstalowanym przez Wykonawcę (dopuszczone jest rozwiązanie Open Source)