**Opis Przedmiotu Zamówienia**

Spis treści

[Wprowadzenie 3](#_Toc153191934)

[1. Usługi Wsparcia Administratorów w obszarze BASIS w ramach ryczałtu miesięcznego 4](#_Toc153191935)

[1.1. Czynności realizowane w ramach usługi wsparcia 4](#_Toc153191936)

[1.2. Zasady realizacji usługi 6](#_Toc153191937)

[1.3. Sposób rozliczania usługi 7](#_Toc153191938)

[1.4. Czas reakcji 7](#_Toc153191939)

[2. Usługi Monitoringu systemów w ramach ryczałtu miesięcznego 8](#_Toc153191940)

[2.1. Czynności realizowane w ramach usługi monitoringu 8](#_Toc153191941)

[2.2. Zasady realizacji usługi 9](#_Toc153191942)

[2.3. Sposób rozliczania usługi 10](#_Toc153191943)

[3. Prace rozwojowe w wymiarze 20 000 roboczogodzin do fakultatywnego wykorzystania przez Zamawiającego oraz wykonanie testowej konwersji systemu SAP ZSRK do systemu S/4 HANA 11](#_Toc153191944)

[3.1. Czynności realizowane w ramach prac rozwojowych 11](#_Toc153191945)

[3.2. Sposób realizacji prac rozwojowych 12](#_Toc153191946)

[3.3. Sposób rozliczania prac rozwojowych 12](#_Toc153191947)

[4. Prace w obszarach spoza ZSRK w maksymalnej liczbie do 160 godzin rocznie 12](#_Toc153191948)

[4.1. Czynności realizowane w ramach usług dodatkowych. 12](#_Toc153191949)

[4.2. Zasady realizacji usług 12](#_Toc153191950)

[4.3. Sposób rozliczania usług 12](#_Toc153191951)

# Wprowadzenie

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia Administratorów i Użytkowników i utrzymania technologicznego Systemu ZSRK, w tym wsparcia i utrzymania systemów SAP w obszarze BASIS, wsparcia Administratorów w obszarze BASIS, wsparcia bieżącej eksploatacji, monitorowania Infrastruktury technicznej, wsparcia Wykonawcy w obszarach w jakich inne systemy teleinformatyczne wymagają integracji z Systemem ZSRK oraz usług rozwoju (modyfikacji) Systemu ZSRK.

## Usługi Wsparcia Administratorów w obszarze BASIS w ramach ryczałtu miesięcznego

### Czynności realizowane w ramach usługi wsparcia

Usługa bieżącego serwisu obejmuje użytkowane systemy, których wykaz stanowi [Załącznik nr 2](#_Załącznik_nr_2) do Umowy. Usługa nie obejmuje systemów będących w trakcie wdrożenia.

Szczegółowy zakres prac:

* + 1. Administracja systemów (SAP BASIS),
    2. Administracja bazami danych,
    3. Administracja bieżąca SAP Router i generowanie miesięcznego raportu działania,
    4. Administracja działania SAP WebDispatcher,
    5. Administracja Serwerem Wydruków,
    6. Administracja i utrzymanie systemu SAP Solution Manager w tym zapewnienie prawidłowej konfiguracji podłączonych systemów satelitarnych w celu zachowania ciągłości działania aktualnie uruchomionych scenariuszy SAP ALM (SAP Application Lifecycle Management),
    7. Administracja i utrzymanie wszystkich serwerów aplikacyjnych wszystkich systemów SAP (SAP NetWeaver: AS ABAP, AS JAVA, HANA XS) oraz systemów zewnętrznych działających w środowisku ZSRK (Apache Tomcat, Postgres, Hermes Business Messaging Gateway) na poziomie technologicznym ze szczególnym uwzględnianiem zakresu wykorzystania systemu SAP Solution Manager i uruchomionych na nim modułów SAP ALM do ich monitorowania,
    8. Administracja zadaniami w tle (planowanie zadań okresowych, rozwiązywanie problemów związanych z nieprawidłowym zakończeniem zadań) z wykorzystaniem systemu SAP Solution Manager i uruchomionych na nim modułów SAP ALM (SAP Background Job Monitoring),
    9. Wykonanie w trakcie roku 4 razy odświeżania dla każdego z systemów testowych i szkoleniowych SAP z systemów produkcyjnych wraz z przeprowadzeniem niezbędnej konfiguracji, aktualizacją kolejek transportowych i pozostałymi niezbędnymi pracami zgodnie z aktualnie obowiązującą procedurą w minimalnym zakresie:
       1. Backup systemów produkcyjnych,
       2. Przygotowanie systemów przed rozpoczęciem procesem odświeżania,
       3. Odświeżanie systemu narzędziami SAP,
       4. Przygotowanie/konfiguracja systemów po zakończeniu procesu odświeżania,
       5. Uruchomienie dodatkowych raportów/modułów funkcyjnych wymaganych do prawidłowego działania procesów biznesowych,
       6. Konfiguracja po stronie SAP Solution Manager w celu zapewnienia ciągłości działania wszystkich aktualnie działających scenariuszy SAP ALM – SAP Application Lifecycle Management,
       7. Konfiguracja po stronie wszystkich systemów satelitarnych biorących udział w wymianie danych biznesowych z systemem odświeżanym,
    10. Wykonanie w trakcie roku 2 razy przebiegu testowego „Backup & Recovery” każdego produkcyjnego systemu SAP (baza + aplikacja) z wykorzystaniem aktualnie działających narzędzi i procesów B&R: SAP HANA Cockpit, Dell Networker, SAP Solution Manager,
    11. Opracowanie, bieżąca aktualizacja i realizacja procedur wykonywania kopii systemów SAP ze szczególnym uwzględnieniem procedur manualnych oraz automatycznych,
    12. Utrzymanie procesów zarządzania zmianą (tworzenie, logistyka, zarządzanie transportami) z wykorzystaniem procesów manualnych oraz procesów dostarczonych wraz z systemem SAP Solution Manager w module SAP ChaRM (Change Request Management: CSOL, DGP, CRC, Standard Change, Normal Change, Urgent Change),
    13. Wsparcie w bieżącym zarządzaniu uprawnieniami w zakresie systemów SAP, raportowanie miesięczne,
    14. Planowanie i przeprowadzanie cyklicznych (2 razy w roku dla systemów produkcyjnych) audytów bezpieczeństwa systemów SAP z wyłączeniem zakresu infrastruktury oraz analiz ról i uprawnień,
    15. Dla systemów SAP ERP FI i SAP HCM wykonanie 4 razy w roku aktualizacji składników oprogramowania SP (Service Packages) wraz z niezbędnymi dostosowaniami. Dla pozostałych systemów 2 razy w roku. Aktualizacje systemów należy poprzedzić analizą wykonywaną z użyciem narzędzi SAP ALM – SEA (Scope And Effort Analyzer). Przez implementacje SP rozumiana jest aktualizacja produktów nie pociągająca za sobą zmiany wersji produktu (wersja produktów oraz SPS pozostaje na tym samym poziomie),
    16. Bieżące wgrywanie niezbędnych not SAPowych,
    17. Wykonanie comiesięcznego raportu w zakresie rekomendacji i optymalizacji działania systemów SAP bazującego na analizie aktualnego stanu wybranych systemów oraz na bazie danych dostarczanych przez system SAP Solution Manager i uruchomionych na nim modułów SAP ALM (SAP Application Lifecycle Management),
    18. Administracja, utrzymanie i modyfikacja aktualnie działających interfejsów (wewnętrznych i zewnętrznych) zbudowanych i działających w oparciu o system SAP Process Orchestartion wykorzystujących technologie takie jak: AEX, BPM, BRM, Custom Code (Java) i takie standardy integracyjne jak: RCF, JDBC,File, Mail, WebService (SOAP, XISOAP), REST (JSON, oData) z wykorzystaniem zarówno narzędzi natywnych systemu SAP PO, jak również modułów systemu SAP Solution Mananger (Integration Monitoring, Message Flows),
    19. Administracja, utrzymanie i modyfikacja aktualnie działających systemów uruchomionych na platformie chmurowej SAP Cloud (SAP BTP) i wymieniających dane biznesowe z systemami działającymi po stronie OnPremise (SAP) z uwzględnieniem komponentów pośredniczących (SAP Cloud Connector),
    20. Aktualizacja wersji bazy danych i jądra systemów SAP 2 razy w roku do najnowszej dostępnej wersji wraz z dostosowaniami i patchami,
    21. Generowanie raportów EWA (Early Watch Alert) oraz ich analiza, której wynikiem będzie lista zaleceń do wdrożenia,
    22. Administracja i utrzymanie systemów SAP AS JAVA na których działają rejestry SLD (System Landcape Directory) w tym utrzymanie procesów synchronizacji w środowisku Zamawiającego oraz cykliczna aktualizacja komponentów CIM Model oraz SAP CR Content,
    23. Administracja i utrzymanie systemów SAP DA (SAP Diagnostics Agents) ze szczególnym uwzględnieniem prawidłowej komunikacji z systemem SAP Solution Manager w celu zapewnienia prawidłowości działania scenariuszy monitorowania z wykorzystaniem WIEM (Wily Introscope Enterprise Manager) oraz możliwości wykorzystania narzędzi RCA,
    24. Konfiguracja systemów operacyjnych na których działają systemy SAP uruchomione w środowisku ZSRK,
    25. Comiesięczny przegląd zgłoszeń zarejestrowanych w ostatnim miesiącu wraz z analizą „Lessons Learned”,

### Zasady realizacji usługi

* + 1. Wykonawca podejmie działania naprawcze niezwłocznie po wykryciu niedostępności systemu w godzinach wsparcia. Działania naprawcze określone są przez zestaw procedur standardowych przygotowanych przez Wykonawcę i uzgodnionych z Zamawiającym, tj: weryfikacja dostępności hosta, weryfikacja dostępności wolnej przestrzeni dyskowej, test logowania itd. Każde wystąpienie niezaplanowanej niedostępności systemu będzie odnotowane raportem z działania oraz informacją o zastosowanych procedurach standardowych.
    2. Wykonawca będzie organizował cykliczne spotkania statusowe z Zamawiającym z uzgodnioną częstotliwością.
    3. W ramach opłaty abonamentowej Zamawiający będzie miał do dyspozycji pulę maksymalnie 20 dni w roku przeznaczonych na prace w soboty i niedziele. Wymagana dostępność co najmniej 2 konsultantów BASIS.
    4. Zadania opisane w *1.1 Czynności realizowane w ramach usługi wsparcia* będą podlegały raportowaniu dziennemu, tygodniowemu i miesięcznemu zgodnie z ustaleniami i szablonami ustalonymi z Zamawiającym.
    5. Wykonawca będzie realizował usługi wsparcia w godzinach pracy Zamawiającego przez 3 Konsultantów w siedzibie DIRS w Warszawie w całym okresie trwania wsparcia. Wskazany zespół konsultantów BASIS w okresie realizacji umowy będzie do wyłącznej dyspozycji Zamawiającego na potrzeby realizacji usługi wsparcia administratorów , tj. w Dni robocze w godzinach 8.15-16.15, a poza Dniami roboczymi lub poza tymi godzinami przez nie więcej niż 160 godzin w roku.
    6. Prace, których wykonanie zdalne jest niemożliwe lub nieefektywne będą wykonywane w siedzibie Zamawiającego, w godzinach pracy DIRS. Zamawiający zastrzega sobie prawo określenia które prace mogą być wykonywane zdalnie.
    7. Do zadań konsultantów należeć będzie bieżące wsparcie Administratorów ZSRK w eksploatacji infrastruktury SAP oraz wsparcie użytkowników końcowych w obsłudze zgłoszeń eksploatacyjnych oraz utrzymanie technologiczne Systemów ZSRK.

### Sposób rozliczania usługi

Usługa Wsparcia Administratorów w obszarze BASIS w opisanym zakresie będzie rozliczana miesięcznie, na podstawie protokołu odbioru podpisanego przez Zamawiającego i Wykonawcę, w ramach opłaty abonamentowej. Do protokołu odbioru Wykonawca załączy listy obecności konsultantów potwierdzające każdy dzień realizacji usługi.

### Czas reakcji

Wykonawca realizuje Zgłoszenia dotyczące awarii, usterek lub błędów Systemu ZSRK w Czasie Reakcji i Czasie Rozwiązania, wynikającym z klasyfikacji Zgłoszenia jako:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Priorytet** | **Czas Reakcji** | **Czas Rozwiązania** |
| **Bardzo wysoki** – w przypadku awarii, usterki lub błędu Systemu ZSRK, gdy skutkuje brakiem kluczowych funkcjonalności w Systemie produkcyjnym i ma to bardzo poważne konsekwencje dla normalnych procesów biznesowych Jednostki. | 1 godzina (24/7) | 4 godziny (24/7) |
| **Wysoki** – w przypadku awarii, usterki lub błędu Systemu ZSRK, gdy skutkuje brakiem lub nieprawidłowym działaniem kluczowych funkcjonalności w Systemie produkcyjnym i ma to poważne konsekwencje dla normalnych procesów biznesowych Jednostki. | 4 godziny (w Dni robocze w godz. 8.15-16.15) | 3 Dni robocze |
| **Średni** – w przypadku awarii, usterek lub błędów Systemu ZSRK innych niż klasyfikowane jako Priorytet wysoki lub bardzo wysoki, także gdy problem dotyczy środowisk innych niż System produkcyjny. | 8 godzin (w Dni robocze w godz. 8.15-16.15) | 5 Dni roboczych |

## Usługi Monitoringu systemów w ramach ryczałtu miesięcznego

### Czynności realizowane w ramach usługi monitoringu

Usługa monitoringu obejmuje użytkowane systemy, których wykaz stanowi [Załącznik nr 2](#_Załącznik_nr_2) do Umowy. Usługa nie obejmuje systemów będących w trakcie wdrożenia.

Szczegółowy zakres prac:

* + 1. Bieżące przeglądanie/analizowanie logów w systemach zgodnie z wykazem z [Załącznika nr 2](#_Załącznik_nr_2) do Umowy,
    2. Monitorowanie wszystkich serwerów aplikacyjnych wszystkich systemów SAP (SAP NetWeaver: AS ABAP, AS JAVA, HANA XSA) oraz systemów zewnętrznych działających w środowisku ZSRK (Apache Tomcat, Postgres, Hermes Business Messaging Gateway) z wykorzystaniem systemu SAP Solution Manager i uruchomionych na nim modułów SAP ALM z zakresu monitorowania (System Monitoring User Experience Monitoring),
    3. Monitorowanie połączeń RFC między systemami SAP, monitorowanie interfejsów wewnętrznych między systemami SAP z wykorzystaniem systemu SAP Solution Manager i uruchomionych na nim modułów SAP ALM (SAP System Monitoring, Interfaces And Connections) i wykonywanie raportów miesięcznych dla każdego z nich,
    4. Monitoring aktualnie działających interfejsów (wewnętrznych i zewnętrznych, A2A, B2B) zbudowanych i działających w oparciu o system SAP Process Orchestartion wykorzystujących technologie takie jak: AEX, BPM, BRM, Custom Code (Java) i takie standardy integracyjne jak: RCF, JDBC, File,Mail, WebService (SOAP,XISOAP), REST (JSON, oData) w wykorzystaniem zarówno narzędzi natywnych systemu SAP PO jak również modułów systemu SAP Solution Mananger (Integration Monitoring, Message Flows),
    5. Monitoring aktualnie działających systemów uruchomionych na platformie chmurowej SAP Cloud (SAP BTP) i wymieniających dane biznesowe z systemami działającymi po stronie OnPremise (SAP) z uwzględnieniem komponentów pośredniczących (SAP Cloud Connector)
    6. Codzienne monitorowanie wykonywania kopii zapasowej każdego systemu SAP lub każdorazowo gdy ta kopia jest wykonywana i raportowanie codzienne z wykorzystaniem narzędzi SAP HANA Cockpit oraz Dell NetWorker,
    7. Monitorowanie baz danych SAP HANA, SAP MaxDB, IBM DB2, z wykorzystaniem systemu SAP Solution Manager i uruchomionych na nim modułów SAP ALM (SAP System Monitoring, SAP HANA Database monitoring with Solution Manager),
    8. Monitorowanie systemu transportowego SAP z wykorzystaniem procesów manualnych oraz procesów dostarczonych wraz z systemem SAP Solution Manager w module SAP ChaRM (Change Request Management: CSOL, DGP, CRC, Standard Change, Normal Change, Urgent Change) i generowanie miesięcznego raportu,
    9. Monitorowanie systemu SAP Solution Manager w tym zapewnienie prawidłowej konfiguracji podłączonych systemów satelitarnych w celu zachowania ciągłości działania aktualnie uruchomionych scenariuszy SAP ALM (SAP Application Lifecycle Management),
    10. Monitoring systemów SAP AS JAVA na których działają rejestry SLD (System Landcape Directory) w tym procesy synchronizacji pomiędzy instancjami SLD działającymi na innych systemach (np. SAP PO) oraz z systemem SAP Solution Manager, który realizuje synchronizację z modułem LMDB,
    11. Monitoring systemów SAP DA (SAP Diagnostics Agents) ze szczególnym uwzględnieniem prawidłowej komunikacji z systemem SAP Solution Manager w celu zapewnienia prawidłowości działania scenariuszy monitorowania z wykorzystaniem WIEM oraz możliwości wykorzystania narzędzi RCA,
    12. Monitoring działania SAP WebDispatcher z wykorzystaniem systemu SAP Solution Manager i uruchomionych na nim modułów SAP ALM (SAP System Monitoring) i wykonywanie bieżących raportów miesięcznych,
    13. Monitoring Serwera Wydruków z wykorzystaniem systemu SAP Solution Manager i uruchomionych na nim modułów SAP ALM (SAP System Monitoring),
    14. Weryfikacja logów systemowych dla wszystkich systemów operacyjnych, na których są zainstalowane systemy SAP.

### Zasady realizacji usługi

* + 1. System ZSRK będzie monitorowany przez 7 dni w tygodniu w godzinach 7-23. Przez monitorowanie ZSRK definiuje się fizyczną okresową weryfikację dostępności wszystkich systemów przez konsultanta raz na dwie godziny i natychmiastowe informowanie Zamawiającego za pośrednictwem dedykowanego systemu zgłoszeń lub innych kanałów komunikacyjnych (email, telefon) o wystąpieniu niezaplanowanej niedostępności systemu SAP.
    2. Usługi monitorowania infrastruktury ZSRK wykonywane będą zdalnie lub na żądanie,   
       w siedzibie Zamawiającego, w godzinach pracy DIRS.
    3. W przypadku możliwości wystąpienia nieprawidłowości działania Systemu, w szczególności rozumianych jako możliwość wystąpienia ograniczeń lub braku możliwości korzystania z Systemu i jego funkcji, zagrożenia utraty/uszkodzenia danych lub ich spójności - zidentyfikowanych w ramach czynności realizowanych w zakresie Usługi Monitoringu lub mogących być następstwem działań podejmowanych w ramach Usługi Wsparcia (takich jak optymalizacja i parametryzacja systemów, podnoszenie wersji bazy danych, wgrywanie not korygujących) – zgłaszanie tych zagrożeń poprzez ich zarejestrowanie w Serwisie Zgłoszeniowym Zamawiającego Jira wraz z analizą ryzyk wobec zgłoszonych nieprawidłowości lub zagrożeń i propozycją ich rozwiązania lub minimalizowania ich wpływu na System.
    4. W przypadku wystąpienia awarii, usterki lub błędu Systemu ZSRK o priorytecie bardzo wysokim (patrz pkt 1.4 powyżej), konsultant Wykonawcy w porozumieniu i na wyraźne żądanie Zamawiającego ma obowiązek stawienia się w siedzibie DIRS w Warszawie w czasie nie dłuższym niż 2 godziny od wystąpienia problemu w celu przeprowadzenia prac naprawczych.
    5. Podjęcie działań naprawczych, o ile awaria wystąpiła poza godzinami pracy i godzinami wsparcia. Działania naprawcze określone są przez zestaw procedur standardowych które należy wykonać niezwłocznie po zaistnieniu niedostępności systemu, tj: weryfikacja dostępności hosta, weryfikacja dostępności wolnej przestrzeni dyskowej, test logowania itd. Każde wystąpienie niezaplanowanej niedostępności systemu będzie odnotowane Serwisie Zgłoszeniowym Zamawiającego Jira oraz raportem z działania oraz informacją o zastosowanych procedurach standardowych,
    6. W przypadku problemów z dostępem zdalnym do infrastruktury Zamawiającego, Wykonawca w porozumieniu i na wyraźne żądanie Zamawiającego ma obowiązek stawienia się w siedzibie DIRS w Warszawie w celu przeprowadzenia prac naprawczych.
    7. Raport o dostępności systemów ZSRK będzie generowany codzienne o godz. 7:00 i 23:00 zgodnie z szablonem dla każdego systemu SAP codziennie w ramach podstawowych czynności administracyjnych BASIS.
    8. Zadania opisane w *2.1 Czynności realizowane w ramach usługi monitoringu* będą podlegały raportowaniu dziennemu, tygodniowemu i miesięcznemu zgodnie z ustaleniami i szablonami ustalonymi z Zamawiającym.
    9. Wykonawca będzie realizował usługi monitoringu systemów w ramach ustalonych godzin świadczenia usługi przez dedykowany zespół składający się z co najmniej dwóch konsultantów. Usługa może być realizowana w trybie zdalnym, przy czym konsultant realizujący usługę monitorowania systemów nie może w tym czasie realizować innych zadań w ramach przedmiotowej umowy.

### Sposób rozliczania usługi

W terminie 7 dni roboczych od daty podpisania umowy Wykonawca zaproponuje sposób raportowania uwzględniający raportowanie w trybie dziennym, tygodniowym i miesięcznym.

Prace będą rozliczane miesięcznie na podstawie protokołu odbioru podpisanego przez Zamawiającego   
i Wykonawcę, w ramach opłaty abonamentowej za usługi monitorowania. Do protokołu odbioru Wykonawca załączy raporty dzienne, tygodniowe, miesięczne potwierdzające realizację usługi oraz raporty w zakresie rekomendacji i optymalizacji działania systemów SAP.

## Prace rozwojowe w wymiarze 20 000 roboczogodzin do fakultatywnego wykorzystania przez Zamawiającego oraz wykonanie testowej konwersji systemu SAP ZSRK do systemu S/4 HANA

### Czynności realizowane w ramach prac rozwojowych

Usługa dotyczy nowych wdrożeń lub modyfikacji istniejących.

Przykładowy zakres prac:

* + 1. Migracje, konwersje (w tym do S/4HANA), upgrade’y, aktualizacje, instalacje, rekonfiguracje, optymalizacje w zakresie wszystkich systemów SAP, NonSAP działających w środowisku ZSRK. Przez upgrade oraz aktualizację rozumiana jest zmiana wersji komponentów pociągająca za sobą zmiany wersji produktu (wersja produktów lub SPS ulega zmianie).
    2. Kopie systemów i inne czynności projektowe wykraczające poza prace opisane w rozdziale 3.1 Czynności realizowane w ramach usługi.
    3. Zarządzanie transportami (w tym reguły Development Freeze), wykraczające poza prace opisane w rozdziale *1.1 Czynności realizowane w ramach usługi wsparcia*,
    4. Inne zadania BASIS i inne zadania integracyjne wykraczające poza prace opisane w rozdziale *1.1 Czynności realizowane w ramach usługi wsparcia*,
    5. Analizy i wsparcie technologiczne dla systemów SAP na poziomie HW, OS (Linux), DB (MaxDB, DB2, HANA) oraz aplikacyjnym,
    6. Wsparcie konsultantów SAP po godzinie 17:00 lub w weekendy (poza godzinami wsparcia),
    7. Opracowanie dodatkowych procedur w obszarze zarządzania SAP BASIS wykraczające poza prace opisane w rozdziale *3.1 Czynności realizowane w ramach usługi*,
    8. Prowadzenie warsztatów w zakresie SAP BASIS użytkownikom Zamawiającego,
    9. Wykonywania przeglądu i audytu architektury SAP,
    10. Archiwizacja danych historycznych SAP,
    11. Wykonanie audytu licencji SAP,
    12. Planowanie i realizacja scenariuszy wysokiej dostępności dla SAP (HA – High Availability),
    13. Wdrażanie i rozbudowa scenariuszy SAP Applications Lifecycle Management (SAP ALM) w szczególności: Solution Documentation, Project and Portfolio Managment, Test Management, Change Management, Custom Code Management, Data Volume Management, Focused Insights, SAP Job Management, SAP Monitoring & RCA,
    14. Wdrażanie i rozbudowa systemów wspierających procesy automatyzacji zadań technologicznych i integracyjnych,
    15. Wdrażanie i rozbudowa systemów i rozwiązań dedykowanych procesom replikacji danych między systemami SAP / NonSAP,
    16. Przygotowanie systemów SAP do integracji z systemem Jira Zamawiającego z uwzględnieniem komunikacji za pośrednictwem systemu SAP Solution Manager,
    17. Inne prace wykraczające poza zakres opisany w rozdziale *3.1 Czynności realizowane w ramach prac rozwojowych* oraz *4.1 Czynności realizowane w ramach wsparcia Wykonawcy w obszarach spoza ZSRK*

### Sposób realizacji prac rozwojowych

Realizacja zleceń rozwojowych będzie się odbywała w oparciu o otrzymane od Zamawiającego zamówienia określające zakres, pracochłonność oraz harmonogram i termin wykonania. Inne prace zlecone przez Zamawiającego będą realizowane w trybie zamówienia otwartego.

### Sposób rozliczania prac rozwojowych

Prace rozwojowe będą realizowane na podstawie uzgodnionego i przyjętego przez Wykonawcę do realizacji zlecenia. Prace będą rozliczane miesięcznie, po ich wykonaniu, co zostanie potwierdzone podpisaniem przez obie strony protokołu odbioru prac.

Inne prace zlecone przez Zamawiającego i nie objęte abonamentem będą rozliczane w trybie miesięcznym z uwzględnieniem liczby przepracowanych godzin oraz stawki za godzinę pracy konsultanta zgodnie z umową.

Podstawą rozliczenia będzie protokołu odbioru zlecenia, podpisany przez obie strony, z dołączonym miesięcznym arkuszem opisującym: rodzaj, zakres i pracochłonność zrealizowanych zadań.

## Prace w obszarach spoza ZSRK w maksymalnej liczbie do 160 godzin rocznie

### Czynności realizowane w ramach usług dodatkowych.

Zamawiający ma prawo zlecić Wykonawcy usługi BASIS na potrzeby wsparcia w obszarach w jakich inne systemy teleinformatyczne wymagają integracji z Systemem ZSRK.

### Zasady realizacji usług

Usługi będą realizowane na zlecenie Zamawiającego.

### Sposób rozliczania usług

Do wyceny usług Wykonawca zastosuje godzinową stawkę zgodnie z zapisami Umowy. Podstawę do rozliczenia stanowi protokół odbioru podpisany przez Zamawiającego i Wykonawcę.