**ZAŁĄCZNIK 4 do Wstępnego opisu przedmiotu zamówienia**

**Usuwanie Wad**

Opis Usługi Usuwania Wad CSOB.

# Cel Usługi

## Celem świadczenia Usługi jest obsługa Zgłoszeń i naprawa Wad wykrytych w Systemie Informatycznym w trakcie jego eksploatacji. Korzyścią biznesową dla Zamawiającego będzie niezawodne działanie Systemu Informatycznego oraz rozwiązywanie pojawiających się problemów w czasach oczekiwanych przez Zamawiającego, co bezpośrednio przekłada się na możliwość prawidłowej realizacji procesów biznesowych Zamawiającego.

# Zakres Usługi

## Usługa obejmuje analizę i obsługę Zgłoszeń i naprawę Wad oraz ich skutków wykrytych przez Zamawiającego lub Wykonawcę w Systemie Informatycznym na Środowisku Produkcyjnym lub w szczególnych przypadkach na Środowiskach Pomocniczych. Przypadki takie będą wskazane przez Zamawiającego i będą między innymi dotyczyły sytuacji, w których Środowisko Pomocnicze będzie wykorzystywane do testów lub audytów przeprowadzanych przez instytucje zewnętrzne.

## Wykonawca, na podstawie Zgłoszeń oraz niezależnie od Zgłoszeń Zamawiającego, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności Usługi, w tym:

### przyjmować i obsługiwać Zgłoszenia;

### przywracać prawidłowe działanie Systemu Informatycznego po wystąpieniu Wad, w szczególności Awarii;

### udzielać użytkownikom Systemu Informatycznego wyczerpujących odpowiedzi dotyczących Zgłoszeń;

### obsługiwać Zgłoszenia dokonywane przez Zamawiającego:

#### Po przyjęciu Zgłoszenia Wykonawca ma obowiązek dokonać analizy w celu stwierdzenia czy okoliczność będąca przyczyną Zgłoszenia Zamawiającego w ramach tej Grupy Usług jest spowodowana Wadą. Wykonawca ma obowiązek w Czasie Reakcji potwierdzić lub wykluczyć istnienie Wady, a w przypadku potwierdzenia istnienia Wady, zrealizować procedurę obsługi Zgłoszeń która zostanie określona w Załączniku do Umowy.

#### Jeżeli Zgłoszenie nie dotyczy Wady, Wykonawca w Czasie Reakcji poinformuje o tym fakcie Zamawiającego wskazując uzasadnienie dokonanej oceny lub przypisze Zgłoszenie do odpowiedniej Usługi.

#### Wykonawca analizując Zgłoszenie ma obowiązek weryfikować, czy okoliczności wskazane w Zgłoszeniu dotyczą Wady, która jest objęta wcześniejszym Zgłoszeniem. Jeżeli taka sytuacja ma miejsce, Wykonawca ma obowiązek dołączyć Zgłoszenie do wcześniejszych Zgłoszeń dotyczących tej Wady (grupowanie Wad).

### przygotowywać Poprawki na bazie kodu z Repozytorium Kodów Zamawiającego (wraz z instrukcją instalacji oraz PTI):

#### Przygotowanie Poprawki obejmuje zarówno usunięcie Wady, jak i usunięcie wszystkich skutków Wady w zakresie funkcjonalności Systemu oraz zawartości i spójności baz oraz repozytoriów.

#### Poprawka powinna zostać przygotowana na podstawie poprawionych kodów źródłowych umieszczonych przez Wykonawcę w repozytorium kodu Zamawiającego i przy użyciu środowiska budowy do którego Zamawiający ma pełny i nieograniczony wgląd.

#### W ramach prac związanych z przygotowaniem Poprawki, Wykonawca ma obowiązek zainstalować i przetestować ją na środowisku testowym Zamawiającego. Prace te wliczane są w Czas Realizacji.

#### Dostarczane Poprawki powinny być wcześniej przetestowane przez Wykonawcę i przekazane Zamawiającemu wraz z uzgodnioną dokumentacją testową oraz instalacyjną Poprawki (np. z instrukcją instalacji sporządzoną zgodnie z wzorem który będzie stanowił Załącznik do Umowy). Dokumentacja powinna zawierać co najmniej następujące informacje: (a) opis Wady oraz jej rozwiązania, (b) opis wprowadzonych zmian w Systemie wraz z instrukcją instalacji, (c) opis zmian koniecznych do wykonania w komponentach innych dostawców, procedura zmian w danych, (d) potencjalne ryzyka związane z wystąpieniem Wady oraz instalacją Poprawki, (e) przewidywany czas potrzebny do instalacji.

#### W przypadku dostarczania Poprawki dla Awarii lub Błędu Krytycznego Wykonawca może dostarczyć dokumentację w węższym zakresie niż ten, który wskazany jest powyżej, jeżeli dostarczenie pełnej dokumentacji spowodowałoby opóźnienie w dostarczeniu Poprawki Awarii lub Błędu Krytycznego. W takiej sytuacji Wykonawca uzupełni dokumentację niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 5 Dni Roboczych po dostarczeniu Poprawki.

#### Jeżeli po przeprowadzeniu przez Zamawiającego testów koniecznych do weryfikacji poprawności dostarczonej Poprawki albo w trakcie instalacji Poprawki Zamawiający ustali, że Poprawka jest wadliwa, wówczas Zamawiający niezwłocznie poinformuje Wykonawcę o takiej wadliwości. W powyższym przypadku Wykonawca dostarczy niewadliwą Poprawkę w ramach Czasu Realizacji liczonego od daty pierwszego, pierwotnego Zgłoszenia, co do którego Wykonawca dostarczył wadliwą Poprawkę.

#### Za usunięcie Wady uznaje się usunięcie Wady w Systemie Informatycznym (skuteczne wdrożenie skutecznej Poprawki w Środowisku Produkcyjnym), wraz z usunięciem wszystkich skutków Wady, które powstały również podczas świadczenia usług przez poprzedniego Wykonawcę.

### dostarczać obejścia: Jeżeli istnieje możliwość przywrócenia działania Systemu Informatycznego poprzez zastosowanie obejścia (tymczasowego usunięcia Wady zapewniającego możliwość realizacji funkcji Systemu Informatycznego mimo pewnych utrudnień w użytkowaniu go) w terminie krótszym niż wynika to z kategorii Zgłoszenia, Wykonawca jest zobowiązany do podjęcia takiego działania niezwłocznie. Zamawiający dopuszcza zastosowanie obejścia, w celu tymczasowego usunięcia Wady. W takim przypadku czas wykorzystania obejścia nie może jednak przekroczyć 10 Dni Roboczych.

### budować bazę wiedzy dla I linii wsparcia (Help Desk) Zamawiającego w oparciu o system SOZ: Wykonawca ma obowiązek budować bazę wiedzy zawierającą m.in. opis okoliczności, które prowadzą do dokonywania powtarzających się Zgłoszeń, a przed zakończeniem realizacji Usługi, Wykonawca ma obowiązek uzupełnienia bazy wiedzy w systemie SOZ, jeśli zaistniała taka potrzeba. Budowa bazy wiedzy nie ogranicza obowiązków Wykonawcy w odniesieniu do obsługi Zgłoszeń.

# Obsługa Zgłoszeń

## Szczegółowe zasady obsługi Zgłoszeń określać będzie Załącznik do Umowy.

## Zamawiający dopuszcza możliwość uzgodnienia odrębnego terminu dla usuwania skutków Wad na zasadach określonych poniżej:

### Wykonawca przed upływem terminu usunięcia Wad zwraca się do Kierownika Utrzymania Zamawiającego z wnioskiem o uzgodnienie odrębnego terminu dla usuwania skutków Wad, wniosek wymaga zgody Kierownika Utrzymania Zamawiającego, przy czym Zamawiający nie jest zobowiązany do uznania wniosku, zaś proces wnioskowania i udzielania zgody na zmianę terminu nie ma wpływu na termin usunięcia Wady (nie zawiesza Czasu Realizacji).

### W przypadku zgody Wykonawca zarejestruje nowe Zgłoszenie w systemie SOZ na usunięcie skutków w uzgodnionym terminie i przekaże numer Zgłoszenia Kierownikowi Utrzymania Zamawiającego. Takie Zgłoszenie traktuje się jak Zgłoszenie dotyczące usuwania Wad.