**Załącznik nr 1b do Umowy nr …**

**- Zasady świadczenia usług asysty technicznej**

|  |
| --- |
| **Zasady świadczenia usług asysty technicznej** |

Pojęcia użyte w niniejszym Załączniku oznaczają:

**Oprogramowanie** - oprogramowanie narzędziowe, oprogramowanie systemowe lub oprogramowanie aplikacyjne, dostarczone przez Wykonawcę;

**Produkt** - wszelkie programy komputerowe dedykowane, kody źródłowe, Dokumentacja i inne utwory, które powstają w toku wykonywania przedmiotu Umowy w wyniku prac Wykonawcy;

**Roboczogodzina** - jednostka obliczeniowa równa jednej godzinie przepracowanej przez jedną osobę, przy czym jako jedną godzinę rozumie się rozpoczęty okres 60 minut;

**System** - system teleinformatyczny Aplikacja Funduszu Sprawiedliwości opisany w Załączniku nr 1a do Umowy, objęty usługami asysty technicznej, na który składają się dostarczane Oprogramowanie i wytworzone Produkty;

**Użytkownik wewnętrzny** – pracownicy Zamawiającego, osoby świadczące usługi na rzecz Zamawiającego na podstawie umów cywilnoprawnych lub odbywające praktykę/staż/aplikację u Zamawiającego lub osoby zatrudnione w innych podmiotach jednostek organizacyjnych podległych Zamawiającemu lub przez niego nadzorowanych, którym zostały nadane przez Zamawiającego uprawnienia dostępu do Systemu;

**Zgłoszenie** - forma rejestracji wykorzystywana na potrzeby zgłaszania do wykonania usług określonych w § 1 Umowy, określająca typ zgłoszenia, taki jak: incydent, wniosek o usługę lub inne, z uwzględnieniem priorytetów wskazanych w niniejszym Załączniku, oraz przekazywana pomiędzy Stronami za pośrednictwem systemu Jira Service Desk, lub według zasad współpracy w ramach niniejszej Umowy, przekazanych przez Zamawiającego;

Przedmiotem zamówienia są usługi dla Systemu, polegające w szczególności na udzielaniu pomocy Użytkownikom wewnętrznym oraz modyfikacji Systemu, opisane w pkt I-V poniżej.

**I. Instalowanie i wdrażanie poprawek / nowych wersji technologicznych lub nowych rozwiązań technologicznych na środowiskach technologicznych Systemu oraz dokonywanie niezbędnych zmian konfiguracyjnych środowisk**

Zakres usług obejmuje:

1. Wykonanie instalacji i konfiguracji Systemu, w tym optymalizacji konfiguracji Oprogramowania oraz wdrażania rekomendowanych zmian na wszystkich środowiskach wskazanych przez administratorów Systemu lub na podstawie Zgłoszeń instalacji poprawek żądanych do aktualizacji wraz z przygotowaniem Dokumentacji, w tym instalacyjnej – konfiguracyjnej (wdrożeniowej), oraz aktualizacji tych instrukcji przy każdej istotnej zmianie.

Usługi instalacji konfiguracji Systemu są realizowane:

1. w Dni Robocze w godzinach 7.30-16.30 na środowiskach nieprodukcyjnych, oraz wyjątkowo w innych terminach zgłoszonych do Wykonawcy na potrzeby wsparcia podczas prac technologicznych,
2. w Dni Robocze w godzinach 17.00-24.00 na środowisku produkcyjnym oraz wyjątkowo w innych terminach (sobota-niedziela oraz dni ustawowo wolne od pracy) zgłoszonych przez Zamawiającego na potrzeby wsparcia podczas prac technologicznych,
3. pozostałe usługi wykonywane są w godzinach 7.30-16.30;

Czas realizacji:

1. Wykonawca realizuje Zgłoszenie w ciągu 120 godzin zegarowych od otrzymania Zgłoszenia z pozytywną decyzją Zamawiającego liczonych w oknach 7.30-16.30.
2. Termin realizacji dotyczący podniesienia wersji Systemu do aktualnie wydanych przez producentów Oprogramowania będzie uzgadniany każdorazowo z Zamawiającym.
3. Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego przez Zamawiającego Zgłoszenia w systemie Jira Service Desk do Wykonawcy do momentu przekazania (w formacie yyyy-mm-dd-hh.mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego w Systemie, bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego, pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.

**II.** **Aktualizacja Dokumentacji w trakcie realizacji zadań związanych ze świadczeniem usług asysty technicznej i modyfikacji Systemu**

Zakres usług obejmuje:

1. wykonanie aktualizacji Dokumentacji związanej z realizacją Asysty technicznej dla Systemu;
2. wykonanie aktualizacji Dokumentacji związanych z rozwojem systemów, na podstawie zgłoszeń rozwoju. Wykonawca ma obowiązek wykonać i dostarczyć aktualną wersję Dokumentacji (w tym Dokumentacji administratora i Dokumentacji użytkownika) oraz nośników wraz z każdą nową wersją Systemu i potwierdzeniem prawidłowości wykonania mechanizmu backupu dla Systemu. Aktualizacja Dokumentacji (w tym Dokumentacji administratora i Dokumentacji użytkownika) jest realizowana jednocześnie przy każdej zmianie w Systemie, jeśli zmiana tego wymaga.

**III.** **Modyfikacje Systemu oraz przygotowanie dokumentów analitycznych i projektów zmian w Systemie**

Zakres usług obejmuje:

1. modyfikację Oprogramowania Systemu (w tym rozwój programistyczny Systemu);
2. przeprowadzenia analiz i przygotowanie dokumentów analitycznych i innych dokumentów oraz projektów zmian w Systemie;
3. przygotowanie procedur, instrukcji, standardów, wytycznych w zakresie procesów funkcjonujących w Systemie;
4. opracowanie techniczne w dziedzinie zastosowań technologii lub modyfikacji środowisk, w którym jest ono zastosowane, w zakresie uzgodnionym między Stronami;
5. doradztwo techniczne, implementacja rozwiązań technicznych, wsparcie merytoryczne;
6. doradztwo techniczne, wytworzenie dodatkowych funkcjonalności i wsparcie implementacyjne w zakresie adaptacji nowych i dodatkowych funkcjonalności;
7. doradztwo architektoniczne dla nowych lub dodatkowych funkcjonalności;
8. opracowywanie projektów technicznych wraz z koncepcjami rozwoju;
9. wykonywanie otwartych interfejsów oraz rozwiązań w oparciu o narzędzia / oprogramowanie udostępniane przez Zamawiającego oraz dostosowywanie oraz konfiguracja interfejsów.

Zgłoszenia przekazywane są w Dni Robocze, w godzinach 7.30-16.30.

Czas realizacji Zgłoszenia:

1. Wykonawca realizuje Zgłoszenie w czasie nie dłuższym niż uzgodniony z Zamawiającym w przekazanym Zgłoszeniu do Wykonawcy, ale nie krótszym niż 3 Dni Robocze.
2. Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego Zgłoszenia przez Zamawiającego w systemie Jira Service Desk do Wykonawcy do momentu przekazania (w formacie yyyy-mm-dd hh.mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego w systemie Jira Service Desk, bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.

**IV.** **Przygotowanie zapytań do bazy danych oraz raportów i sprawozdań**

Zakres usług obejmuje:

* 1. przygotowanie zapytań do bazy danych Systemu oraz raportów i sprawozdań;
  2. wykonanie zmian danych w bazie danych Systemu, niewynikające z naprawy Błędów ani modyfikacji Systemu;
  3. migracje danych poprzez eksport i import danych z/do bazy danych, niewynikających z naprawy Błędów ani modyfikacji Systemu;
  4. przygotowywanie opinii na temat wykorzystania w Systemie nowych technologii lub sprzętu.

Czas realizacji Zgłoszenia:

* 1. Wykonawca realizuje Zgłoszenie w czasie nie dłuższym niż uzgodniony z Zamawiającym i przekazany w zaakceptowanym Zgłoszeniu do Wykonawcy.
  2. Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego Zgłoszenia w systemie Jira Service Desk do Wykonawcy do momentu przekazania (w formacie yyyy-mm-ddhh.mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego w Systemie, bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.

**V. Przygotowanie, zrealizowanie lub pośrednictwo w realizacji warsztatów dla użytkowników wewnętrznych, administratorów Systemu lub innych osób związanych z Systemem**

Zakres usług obejmuje:

* 1. przygotowanie i zrealizowanie warsztatów wewnętrznych oraz instrukcji użytkownika i materiałów dydaktycznych dla użytkowników wewnętrznych, administratorów Systemu lub osób wskazanych przez Zamawiającego wraz z zapewnieniem niezbędnego sprzętu i Oprogramowania do przeprowadzenia warsztatu (opcjonalnie według Zgłoszenia) w zakresie technologicznym i biznesowym związanym z Systemem, bądź innym za zgodą Wykonawcy;
  2. aktualizację wytworzonych w ramach warsztatów wewnętrznych materiałów dydaktycznych i instrukcji użytkownika.

Miejsce realizacji warsztatów: w jednej z siedzib Zamawiającego.

Czas trwania warsztatów: jeden dzień warsztatu obejmuje 8 godzin po 45 minut.

Maksymalna liczba osób objętych warsztatami ze strony Zamawiającego: do 50 osób w jednym zleceniu, maksymalna wielkość grupy objętej warsztatami: 15 osób.

Przewidywana liczba zleceń w trakcie realizacji Umowy wynosi 10.

**VI. Procedura składania i realizacji zleceń usług asysty technicznej.**

Wykonawca zobowiązuje się do realizacji usług Asysty technicznej w poniższy sposób:

1.1. Zamawiający wysyła Wykonawcy w systemie Jira Service Desk zapytanie zawierające w szczególności:

1.1.1. opis prac i Produktów, jakie Zamawiający chce zamówić;

1.1.2. określenie oczekiwań Zamawiającego co do prac i Produktów oraz sposobu

ich wykonania i prowadzenia;

1.1.3. termin na wykonanie prac i Produktów.

1.2. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 3 Dni Roboczych od dnia złożenia zapytania, do udzielenia w systemie Jira Service Desk odpowiedzi na zapytanie, w tym ewentualnie przedstawienia własnej propozycji rozwiązań, zawierającej m.in. zakres i sposób realizacji prac i Produktów, termin ich wykonania oraz maksymalną czasochłonność (liczbę Roboczogodzin do rozliczenia).

1.3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wezwania Wykonawcy do wyjaśnień w zakresie uszczegółowienia opisu wszystkich elementów odpowiedzi na zapytanie, jak również w zakresie przedstawienia do akceptacji Zamawiającego harmonogramu realizacji prac i Produktów, jakie Wykonawca zamierza wykonać, w terminie 5 Dni Roboczych od otrzymania odpowiedzi na zapytanie. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest udzielić dodatkowych wyjaśnień w terminie 2 Dni Roboczych od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie Zamawiającego i odpowiedź Wykonawcy zostaną przekazane w systemie Jira Service Desk.

1.4. W terminie do 5 Dni Roboczych od otrzymania odpowiedzi na zapytanie lub wyjaśnień, o których mowa w pkt. 1.3, Zamawiający może zaakceptować Zgłoszenie, co jest wiążące dla Wykonawcy.

1.5. Wykonawca przystąpi do realizacji Zgłoszenia niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 Dni Roboczych od daty akceptacji, o której mowa w pkt 1.4.

1.6. W przypadku akceptacji, o której mowa w pkt 1.4, Zgłoszenie musi zostać zrealizowane w terminie uzgodnionym w Zgłoszeniu, przy czym w uzasadnionych przypadkach, Strony mogą uzgodnić między sobą w systemie Jira Service Desk nowy termin rozpoczęcia lub zakończenia realizacji Zgłoszenia.

1.7. W razie awarii systemu Jira Service Desk, Strony będą korzystać z innych dostępnych sposobów komunikowania się na odległość. W takim przypadku, Wykonawca zobowiązuje się każdorazowo do przesłania do Zamawiającego drogą elektroniczną na adres skrzynki mailowej: afs-pm@ms.gov.pl lub w inny uzgodniony sposób, potwierdzenia wpływu zapytania, zlecenia usług asysty technicznej i wezwania do złożenia wyjaśnień najpóźniej w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania zapytania/zlecenia/wezwania do złożenia wyjaśnień. W przypadku braku możliwości potwierdzenia Wykonawca zobowiązuje się do przesłania odpowiedniej informacji faksem pod numer (22) 39-76-600.

1.9. Po realizacji Zgłoszenia, Wykonawca zgłosi je do odbioru, sporządzając projekt protokołu odbioru podług wzoru dołączonego w Załączniku nr 2 do Umowy.

1.10. Liczba Roboczogodzin przeznaczona na realizację Zgłoszenia przedstawiona przez Wykonawcę w odpowiedzi na zapytanie nie może ulec zwiększeniu, ale może ulec zmniejszeniu w czasie realizacji Zgłoszenia. W takim przypadku płatność na rzecz Wykonawcy zostanie pomniejszona proporcjonalnie.

1.11. Z chwilą dokonania odbioru Produktów wykonanych w ramach Zgłoszenia, Wykonawca obejmie je gwarancją na zasadach określonych w § 9 Umowy bez dodatkowego wynagrodzenia.

2. Minimalna liczba zamawianych jednorazowo Roboczogodzin wynosi 1.

3. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania zasad użytkowania sprzętu informatycznego oraz oprogramowania komputerów osobistych wdrożonych u Zamawiającego. Przedmiotowe dokumenty zostaną przekazane Wykonawcy w ciągu 7 dni od zawarcia Umowy.

4. Zamawiający zastrzega sobie prawo zlecenia osobie trzeciej przeprowadzenia czynności odbiorowych Produktów.

5. Zamawiający dopuszcza możliwość zdalnej realizacji przedmiotu zamówienia, jednak z zastrzeżeniem, że w określonych przypadkach Zamawiający może wymagać osobistego stawiennictwa Wykonawcy w jednej z siedzib Zamawiającego bądź miejscu wskazanym przez Zamawiającego. O takiej potrzebie Zamawiający będzie informował Wykonawcę z wyprzedzeniem 36 godzin.