Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

ZAŁĄCZNIK NR 1 - CZĘŚĆ E
UTRZYMANIE SYSTEMU, ASYSTY, DROBNE PRACE PROGRAMISTYCZNE

I	**Zgłaszanie problemów (awarie, błędy, usterki)**	I.1	Dla celów realizacji usługi Wykonawca udostępni w dniu podpisania umowy adres e-mail oraz numer telefonu.
		I.2	Wykonawca będzie powiadamiał Zamawiającego o zmianie numeru telefonu lub adresu e-mail najpóźniej na 10 dni roboczych przed planowaną zmianą.
		I.3	Zgłoszenia mailowe mogą być wysyłane w dni robocze.
		I.4	Wykonawca ma obowiązek skomunikowania się z nadawcą maila najpóźniej w ciągu jednej godziny zegarowej od jego wysłania, chyba że zgłoszenie zostało wysłane po godzinie 17.00. Wtedy Kontakt ze strony Wykonawcy powinien nastapić do godziny 9.00 w natępnym dniu roboczym.
		I.5	Zgłaszanie problemów może się odbywać również poprzez formularz elektroniczny udostępniony przez Wykonawcę - tzw. portal serwisowy.
		I.6	W przypadku zgłoszenia przez formularz elektroniczny, Zamawiający, otrzyma w ciągu godziny, od zarejestrowania jego wpływu, informację mejlową, że zgłoszenie zostało przyjęte do realizacji. W potwierdzeniu przyjęcia powinny się znaleźć data zgłoszenia oraz godzina rejestracji.
		I.7	Wykonawca będzie informował drogą elektroniczną Zamawiającego o zakończeniu realizacji zgłoszenia.
		I.8	Wykonawca będzie prowadził ewidencję zgłoszeń, zawierającą: - numer zgłoszenia w okresie rozliczeniwym, - kanał zgłoszenia, - datę i godzinę zgłoszenia, - kategorię zgłoszenia (konsultacja, awaria, błąd systemu, błąd krytyczny), - imię i nazwisko osoby zgłaszającej problem, - opis problemu, - imię i nazwisko osoby realizującej zgłoszenie, - opis rozwiązania, - datę i godzinę ostatecznego rozwiązania problemu.

II	**Aktualizacje**	II.1	Wykonawca będzie prowadził ewidencję przeprowadzonych aktualizacji zawierającą co najmniej: - numer kolejny/nr wersji; - oznaczenie, czy jest to aktualizacja Systemu wynikająca ze zamiany przepisów prawa czy ulepszania systemu przez Wykonawcę; - wskazanie dokumentacji Systemu zmodyfikowanej w związku z aktualizacją, - imiona i nazwiska osób ze strony Wykonawcy, z którymi można się kontaktować w celu omówienia szczegółów związanych z wprowadzoną aktualizacją. Ewidencja ta na żądanie Zamawiającego będzie mu udostępniana.
		II.2	Aktualizacje spowodowane zmianą otoczenia prawnego będą dostarczane najpóźniej na 7 dni roboczych przed wejściem w życie nowych przepisów, a jeżeli przepisy te będą wchodziły w życie z dniem ogłoszenia, najpóźniej w ciągu 7 dni roboczych od ich wejścia w życie.
		II.3	Aktualizacje związane z wprowadzaniem przez producenta oprogramowania modyfikacji funkcjonalności już istniejących w Systemie bądź dostarczaniem nowych w ciągu 7 dni roboczych od dnia udostępnienia ich przez producenta oprogramowania.
		II.4	W czasie trwania umowy Wykonawca zobowiązuje się do dostosowania Systemu do aktualizacji przeglądarek internetowych i systemów operacyjnych na stacjach roboczych i serwerach.
III	**Asysty**	III.1	Do czasu pracy konsultantów nie będzie się wliczał czas dojazdu do Wykonawcy.
		III.2	Harmonogram asyst będzie ustalany wspólnie z Wykonawcą w cyklach tygodniowych.
		III.3	W harmonogramie powinny się znaleźć następujące informacje: - data asysty, - temat asysty, - przewidywana liczba godzin.
		III.4	Harmonogramy będą przekazywane drogą elektroniczną, na adres wskazany przez Wykonawcę do kontaktu, najpóźniej do środy w tygodniu poprzedzającym rozpoczęcie cyklu asyst.
		III.5	W razie konieczności harmonogramy mogą być modyfikowane.
		III.6	Wykonanie asysty będzie potwierdzane przez Zamawiającego wraz ze wskazaniem faktycznej liczby godzin.
IV	**Konsultacje**	IV.1	Zamawiający ma prawo do konsultacji telefonicznych i e-meilowych dotyczących funkcjonalności Systemu.
		IV.2	Konsultacje będą udzielane w godzinach od 8.15 do 16.15 w dni robocze.
V		V.1	Zamawiający może zlecać Wykonawcy wykonanie drobnych prac programistycznych.
		V.2	Zlecanie prac będzie się odbywało drogą elektroniczną, na wskazany adres poczty elektronicznej.

	Drobne prace programistyczne (prace rozwojowe)	V.3	Po otrzymaniu zgłoszenia, Wykonawca, oceni liczbę godzin potrzebną na realizację zadania oraz czy prace te nie spowodują, że zainstalowany u Zamawiającego System HR będzie odbiegał od standardu oferowanego przez Wykonawcę, co uniemożliwiłoby w przyszłości np.wgrywanie automatycznych aktualizacji bez konieczności wykonywania dodatkowych prac programistycznych.
		V.4	Wykonawca będzie prowadził rejestr prac, który będzie podstawą do otrzymania dodatkowego wynagrodzenia poza tym za utrzymanie Systemu.
		V.5	Rejestr ten będzie zawierał: - datę zlecenia, - imię i nazwisko zlecającego, - opis wykonanych prac, - liczbę godzin poświęconą na wykonanie zadania, - datę zakończenia realizacji zadania,
		V.6	Każda praca zlecona w tym trybie będzie wymagała podpisania protokołu odbioru.
		V.7	W przypadku, gdyby, po podpisaniu protokołu odbioru, ujawniły się błędy, Wykonawca usunie je na własny koszt.
VI	**Rozliczenia**	VI.1	Wypłata wynagrodzenia za świadczone usługi będzie się odbywała na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT, do której załącznik będzie stanowił wyciąg z rejestrów zleconych prac, konsultacji, usuwania awarii czy błędów w danym okresie rozliczeniowym.
		VI.2	Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
		VI.3	Płatność będzie zrealizowana w ciągu 21 dni od otrzymania prawidłowo wystawionej faktury.