Znak sprawy: ZP/609/U/23

Poznań, dnia: 2023-06-09

WYKONAWCY
ubiegający się o zamówienie publiczne

WYJAŚNIENIA TREŚCI SWZ
Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonego w trybie przetarg nieograniczony na "**Usługa serwisowa w zakresie systemów informatycznych Axapta 3.0 oraz MS Dynamics AX 2012 wraz z modułem Honoraria i Formularze oraz funkcjonalnościami przygotowanymi dla UAM przez okres 12 miesięcy**" – znak sprawy **ZP/609/U/23**

Zamawiający, **Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu**, działając na podstawie art. 135 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2022r. poz. 1710), udostępnia poniżej treść zapytań do Specyfikacji Warunków Zamówienia (zwanej dalej "SWZ") wraz z wyjaśnieniami:

Pyt. 1
Dotyczy: Załącznik nr 2 - Opis przedmiotu zamówienia, Pkt. 2. a.
Aktualna treść: „2. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do: a. Świadczenia usług wsparcia zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego."
Pytanie: Czy w ramach wymagania jest artykułowane oczekiwanie Zamawiającego co do Gotowości do świadczenia usług wsparcia zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego i zapewnienie ciągłości usługi wsparcia?

Odpowiedź na pyt. 1: Usługa może być świadczona zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego. Preferowane jest świadczenie usług zdalnie. Usługi w siedzibie Zamawiającego będą świadczone w przypadku, gdy wymogi techniczne, charakter niezbędnych czynności lub potrzeby Zamawiającego będą wskazywać, że wykonanie ich w siedzibie Zamawiającego jest niezbędne lub znacząco wpłynie na skrócenie czasu braku lub niewłaściwego działania Systemu.

Pyt. 2
Dotyczy Załącznik nr 2 - Opis przedmiotu zamówienia, Pkt. 2. c.
Aktualna treść: „2. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do: c. Monitorowania zmian przepisów prawa i niezwłocznie (bez wezwania ze strony Zamawiającego, ale za jego akceptacją zgodnie z procedurą z załącznika nr 1) dostosowywania Systemu do zmieniających się przepisów. Czynności te muszą być dokonane przed wejściem w życie zmian przepisów z wyprzedzeniem niezbędnym do uwzględnienia zmian Systemu przez jego użytkowników.
Pytanie: Czy Zamawiający potwierdza, że dostosowywanie Systemu do zmieniających się przepisów prawa będzie realizowane zgodnie z procedurą z Załącznika nr 1 i jest traktowane jak Modyfikacja?

ul. H. Wieniawskiego 1, Collegium Minus, 61-712 Poznań
NIP 777 00 06 350, REGON 000001293
tel. +48 61 829 40 58, fax +48 61 829 44 44
michal.banaszak@amu.edu.pl

Odpowiedź na pyt. 2: Zamawiający potwierdza, że dostosowywanie Systemu do zmieniających się przepisów prawa będzie realizowane zgodnie z procedurą z Załącznika nr 1 i będzie traktowane jak Modyfikacja.

Pyt. 3
Dotyczy Załącznik nr 2 - Opis przedmiotu **zamówienia, P**kt. 2. f.
Aktualna treść: „2. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do: f. Zapewniania wsparcia technicznego dotyczącego instalacji, konfiguracji i funkcjonowania Systemu."
Pytanie: Czy Zamawiający poprzez to wymaganie rozumie gotowość Wykonawcy do świadczenia usługi wsparcia technicznego dotyczącego instalacji, konfiguracji i funkcjonowania Systemu i zapewnienia ciągłości świadczenia usługi wsparcia?

Odpowiedź na pyt. 3: Poprzez wymaganie zawarte w punkcie 2.f. Zamawiający rozumie świadczenie usługi wsparcia technicznego dotyczącego instalacji, konfiguracji i funkcjonowania Systemu, a nie tylko gotowość do jego świadczenia.

Pyt. 4
Dotyczy Załącznik nr 2 - Opis przedmiotu zamówienia, Pkt. 2. m.
Aktualna treść: „2. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do: m. Wykonywania okresowych przeglądów (co najmniej raz na miesiąc) mających na celu wykrywanie i usuwanie na bieżąco wszelkich nieprawidłowości w działaniu Systemu, ze szczególnym uwzględnieniem ich konfiguracji i wydajności oraz przygotowywania dla Zamawiającego raportów z przeglądów."
Pytanie:
Czy Zamawiający potwierdza, że zobowiązanie Wykonawcy do usuwania nieprawidłowości w działaniu Systemu w ramach ryczałtu odnosi się do nieprawidłowości powstałych z winy Wykonawcy, a usuwanie nieprawidłowości powstałych z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, będzie rozliczane z Pakietu Godzin (w ramach zakresu określonego w Pkt. 3 Załącznika nr 2 – Opis przedmiotu zamówienia)?

Odpowiedź na pyt. 4: Zobowiązanie Wykonawcy obejmuje wszystkie nieprawidłowości, jest objęte ryczałtem i nie wpływa na limit 50 h.

Pyt. 5
Dotyczy Załącznik nr 2 - Opis przedmiotu zamówienia, Pkt. 4.
Aktualna treść: „4. Godziny Robocze, o których mowa w pkt 3, niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym przechodzą na kolejne okresy rozliczeniowe i są wykorzystywane w pierwszej kolejności."
Pytanie: Czy Zamawiający wyraża zgodę na zmianę tego punktu na docelowe brzmienie: „4. Godziny Robocze, o których mowa w pkt 3, niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym przechodzą na kolejny jeden miesiąc i są wykorzystywane w pierwszej kolejności."

Odpowiedź na pyt. 5: Zamawiający wyraża zgodę na zmianę punktu 4 zgodnie z propozycją.

Pyt. 6
Dotyczy Załącznik nr 2 - Opis przedmiotu zamówienia, Pkt. 5.
Aktualna treść: „5. Usługa w zakresie niewskazanym w pkt. 3, w tym w szczególność obejmującym wprowadzanie poprawek, wynikających z ujawnionych Wad Systemu (usuwanie

Wad) jest objęta wynagrodzeniem ryczałtowym Wykonawcy, jednakże jej wykonywanie nie wpływa na wykorzystanie Godzin Roboczych objętych wynagrodzeniem ryczałtowym, o którym mowa punkcie 3. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania usług ww. zakresie i usuwania Wad niezależnie do rzeczywistego czasu potrzebnego na ich usunięcie i niezależnie od wykorzystania wynagrodzenia ryczałtowego i ponadryczałtowego."
Pytanie: Czy Zamawiający wyraża zgodę na modyfikcję tego punktu, na formę pozwalającą jednoznacznie określić zakres poprawek, za których wprowadzenie odpowiada Wykonawca, zmieniając go na docelowe brzmienie: „5. Usługa w zakresie obejmującym wprowadzanie poprawek, wynikających z ujawnionych Wad Systemu (usuwanie Wad) powstałych z winy Wykonawcy, jest objęta wynagrodzeniem ryczałtowym Wykonawcy, jednakże jej wykonywanie nie wpływa na wykorzystanie Godzin Roboczych objętych wynagrodzeniem ryczałtowym, o którym mowa punkcie 3. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania usług ww. zakresie i usuwania Wad wynikających z jego winy, niezależnie do rzeczywistego czasu potrzebnego na ich usunięcie i niezależnie od wykorzystania wynagrodzenia ryczałtowego i ponadryczałtowego."

Odpowiedź na pyt. 6: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę treści punktu 5.

Pyt. 7
Dotyczy: Załącznik nr 8 - Projektowane postanowienia umowy § 11 Pkt. 2
Aktualna treść: "2. Zamawiający w terminie do 12 miesięcy liczonych od terminu zawarcia niniejszej umowy jest uprawniony do odstąpienia od niniejszej umowy w przypadku naruszenia któregokolwiek z jej postanowień przez Wykonawcę (w tym również w przypadku gdy Wykonawca zaprzestanie realizacji przedmiotu umowy lub nie zareaguje na zgłoszony problem wymagający świadczenia wsparcia technicznego zgodnie z warunkami niniejszej umowy), o ile Wykonawca nie usunie takiego naruszenia i jego skutku w terminie 3 dni od wezwania go przez Zamawiającego do prawidłowego wykonania umowy."
Pytanie: Z uwagi na restrykcyjny zapis o 3 dniowym terminie na usunięcie naruszenia warunków umowy oraz jego skutków czy Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli zobowiązanie Wykonawcy w tym zakresie będzie dotyczyło podjęcia przez niego starań i wszelkich możliwych działań dotyczących jak najszybszego usunięcia skutków naruszenia. Jest to podyktowane tym, że usunięcie skutków może nie być możliwe we wskazanym terminie ze względu ograniczeń technologicznych lub innych przyczyn niezależnych od Wykonawcy.

Odpowiedź na pyt. 7:
Zamawiający zmienia zapis § 11 Pkt. 2 Projektowanych postanowień umowy (Załącznik nr 8 do SWZ) na następujący
"2. Zamawiający w terminie do 12 miesięcy liczonych od terminu zawarcia niniejszej umowy jest uprawniony do odstąpienia od niniejszej umowy w przypadku naruszenia któregokolwiek z jej postanowień przez Wykonawcę (w tym również w przypadku gdy Wykonawca zaprzestanie realizacji przedmiotu umowy lub nie zareaguje na zgłoszony problem wymagający świadczenia wsparcia technicznego zgodnie z warunkami niniejszej umowy), o ile Wykonawca nie usunie takiego naruszenia i jego skutku w uzasadnionym technicznie terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, który to termin nie może być jednak krótszy niż 3 dni od wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego do prawidłowego wykonania umowy."
Dodatkowo Zamawiający wskazuje, że wymaga usunięcia naruszenia i jego skutku w terminie określonym ww. postanowieniu.

Pyt 8:
Dotyczy: Załącznik nr 8 - Projektowane postanowienia umowy § 17
Aktualna treść: „Załączniki wskazane poniżej stanowią integralną część umowy: Załącznik nr 1 – oferta Wykonawcy, Załącznik nr 2 – formularz cenowy, Załącznik nr 3 – opis przedmiotu umowy"
Pytanie: Z uwagi, że w prowadzonym postępowaniu do dokumentu „Załącznik nr 8 - Projektowane postanowienia umowy" nie został dołączony wspomniany w § 17 „Załącznik nr 3 – opis przedmiotu umowy" prosimy o wyjaśnienie czy wspomniane odwołanie, jeżeli chodzi o zakres zapisów, opiera się na zapisach zawartych w dołączonym do postępowania dokumencie „Załącznik nr 2 - Opis przedmiotu zamówienia"?

Odpowiedź na pyt. 8: Załącznikiem nr 3 do umowy będzie opis przedmiotu umowy, który stanowi załącznik nr 2 do SWZ. Będzie on uwzględniał ewentualne zmiany wynikające z odpowiedzi zamawiającego na pytania Wykonawców zadane w toku postępowania.

Pyt 9:
Przedmiotem zamówienia jest usługa serwisowania i rozwoju systemów informatycznych Axapta 3.0 oraz MS Dynamics AX 2012 wraz z modułem Honoraria i Formularze oraz funkcjonalnościami przygotowanymi dla UAM, czy Zamawiający może udostępnić więcej informacji o ww. modułach i dodatkowych funkcjonalnościach przygotowanych dla UAM?

Odpowiedź na pyt. 9: Przedmiotem zamówienia jest usługa serwisowania i rozwoju systemów informatycznych Axapta 3.0 oraz MS Dynamics AX 2012 wraz z modułem Honoraria i Formularze oraz funkcjonalnościami przygotowanymi dla UAM. Dodatkowe funkcjonalności to m.in.: Webservice Santander umożliwiający komunikację pomiędzy systemem MS Dynamics AX 2012 a systemem bankowym banku Santander (generowanie i pobieranie wyciągów, przesyłanie paczek przelewów itp.), interfejs plikowy pomiędzy systemem MS Dynamics AX 2012 a systemem bankowym PKO, dedykowany moduł Delegacji i zaliczek (wnioski o podróże krajowe i zagraniczne, zaliczki, rozliczenie wyjazdu służbowego, wydruki itp.) i moduł JPK (generowanie i wysyłanie plików JPK).

Pyt. 10:
MODYFIKACJE - zmiany w Systemie wykonywane przez Wykonawcę w czasie serwisowania Systemu zgodne ze zleceniami Zamawiającego w ramach niniejszej umowy, czy Zamawiający oczekuję wykonywania zmian w Modułach Honoraria i Formularz, oraz w funkcjonalnościach przygotowanych dla UAM.

Odpowiedź na pyt. 10: Zamawiający oczekuje modyfikacji we wszystkich wdrożonych w UAM modułach MS Dynamics AX 2012, w tym w module Honoraria oraz w funkcjonalnościach przygotowanych dla UAM.

Prorektor

Prof. dr hab. Michał Banaszak

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa serwisowania i rozwoju systemów informatycznych Axapta 3.0 oraz MS Dynamics AX 2012 wraz z modułem Honoraria i Formularze oraz funkcjonalnościami przygotowanymi dla UAM na zasadach opisanych w niniejszym dokumencie przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy. Zamawiający zastrzega, że usługa serwisowania sprzętu będącego elementem Systemu nie jest przedmiotem niniejszego postępowania.

2. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:

   a. Świadczenia usług wsparcia zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego.
   b. Wprowadzania poprawek, wynikających z ujawnionych Wad Systemu (usuwanie Wad).
   c. Monitorowania zmian przepisów prawa i niezwłocznie (bez wezwania ze strony Zamawiającego, ale za jego akceptacją zgodnie z procedurą z załącznika nr 1) dostosowywania Systemu do zmieniających się przepisów. Czynności te muszą być dokonane przed wejściem w życie zmian przepisów z wyprzedzeniem niezbędnym do uwzględnienia zmian Systemu przez jego użytkowników.
   d. Do dostosowywania Systemu na wniosek Zamawiającego do zmian organizacyjnych w UAM.
   e. Dokonywania modyfikacji Systemu i udzielania i udzielania licencji oraz gwarancji, na zasadach określonych w umowie .
   f. Zapewniania wsparcia technicznego dotyczącego instalacji, konfiguracji i funkcjonowania Systemu.
   g. Przeprowadzania szkoleń.
   h. Wspomagania Zamawiającego w zakresie czynności związanych z identyfikacją Wad, między innymi w postaci konsultacji telefonicznych i mailowych.
   i. Wykonywania prac mających na celu usuwanie Wad w sposób niezakłócający pozostałej funkcjonalności Systemu oraz innych systemów z nim powiązanych.
   j. Przekazywania i instalowania uzgodnionych z Zamawiającym przetestowanych poprawek i odebranych modyfikacji Systemu.
   k. Aktualizowania na wniosek Zamawiającego bazy danych aplikacji testowej i szkoleniowej.
   l. Realizowania innych zleceń związanych z Systemem w zależności od potrzeb Zamawiającego.
   m. Wykonywania okresowych przeglądów (co najmniej raz na miesiąc) mających na celu wykrywanie i usuwanie na bieżąco wszelkich nieprawidłowości w działaniu Systemu, ze szczególnym uwzględnieniem ich konfiguracji i wydajności oraz przygotowywania dla Zamawiającego raportów z przeglądów.
   n. Zapewnienia usługi serwisowania i rozwoju w Dni Robocze.
   o. Zapewnienia w terminie 3 dni od zawarcia Umowy jednolitego punktu zgłoszeniowego, umożliwiającego zgłaszanie i kontrolę przez Zamawiającego stanu obsługi zgłoszeń (Helpdesk). Wykonawca umożliwi wprowadzanie w systemie Helpdesk informacji o zgłoszeniach co najmniej w następującym zakresie: data i godzina, unikalny numer, typ, obszar/moduł, opis, osoba zgłaszająca, status, załączniki w formie elektronicznej. Ponadto Wykonawca jest zobowiązany do przeszkolenia z obsługi systemu Helpdesk pracowników wyznaczonych przez Zamawiającego.
   p. Realizowania usługi serwisowania i rozwoju zgodnie z zasadami określonymi w procedurze obsługi zgłoszeń (załącznik nr 1).
   q. Monitorowania procesu rozwiązywania wszystkich otwartych zgłoszeń i przygotowania raportów z ich realizacji (co najmniej raz w miesiącu).

r. Dokumentowania wykonanych prac w systemie Helpdesk.
s. Przygotowywania dokumentacji oraz raportów związanych z prowadzeniem usługi serwisowania i rozwoju w języku polskim.
t. Realizowania okien serwisowych w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
u. Wyznaczenia po stronie Wykonawcy opiekuna odpowiedzialnego za nadzór świadczonych usług.
v. Wyznaczenia do realizacji usługi pracowników posiadających stosowną wiedzę i umiejętności oraz przekazania pracownikom wyznaczonym przez Zamawiającego (załącznik nr 2) danych telefonicznych i mailowych tych osób w celu realizacji usługi.
w. Rozliczania usługi w zakresie określonym z dokładnością do 15 minut, przy zachowaniu stawki godzinowej, za faktycznie zrealizowane Godziny Robocze w cyklu miesięcznym.

3. Wykonawca będzie rozliczał usługę w ramach wynagrodzenia ryczałtowego wynoszącego **50 Godzin Roboczych/miesiąc kalendarzowy** w następującym zakresie:
   a. dostosowywanie Systemu na wniosek Zamawiającego do zmian organizacyjnych w UAM,
   b. dokonywanie modyfikacji Systemu,
   c. przeprowadzanie szkoleń,
   d. wspomaganie Zamawiającego w zakresie czynności związanych z identyfikacją Wad, między innymi w postaci konsultacji telefonicznych i mailowych,
   e. aktualizowanie na wniosek Zamawiającego bazy danych aplikacji testowej i szkoleniowej.
   f. wykonywanie okresowych przeglądów, o którym mowa w pkt 2 lit. m,
   g. realizowanie innych zleceń związanych z Systemem w zależności od potrzeb Zamawiającego, zgodnie z pkt 2 lit. l.

4. ~~Godziny Robocze, o których mowa w pkt 3, niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym przechodzą na kolejne okresy rozliczeniowe i są wykorzystywane w pierwszej kolejności.~~ Godziny Robocze, o których mowa w pkt 3, niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym przechodzą na kolejny jeden miesiąc i są wykorzystywane w pierwszej kolejności.

5. Usługa w zakresie niewskazanym w pkt 3, w tym w szczególność obejmującym wprowadzanie poprawek, wynikających z ujawnionych Wad Systemu (usuwanie Wad) jest objęta wynagrodzeniem ryczałtowym Wykonawcy, jednakże jej wykonywanie nie wpływa na wykorzystanie Godzin Roboczych objętych wynagrodzeniem ryczałtowym, o którym mowa punkcie 3. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania usług ww. zakresie i usuwania Wad niezależnie do rzeczywistego czasu potrzebnego na ich usunięcie i niezależnie od wykorzystania wynagrodzenia ryczałtowego i ponadryczałtowego.

6. W razie przekroczenia w danym miesiącu kalendarzowym limitu Godzin Roboczych, o którym mowa w punkcie 3 (z zastrzeżeniem pkt 4), Wykonawca będzie świadczył usługę, w ramach ponadryczałtowego wynagrodzenia w oparciu stawkę godzinową określoną w Umowie, z zastrzeżeniem **limitu 1200 Godzin Roboczych w całym okresie trwania Umowy**.

7. Do wszystkich zgłoszeń ma zastosowanie procedura obsługi zgłoszeń (załącznik nr 1). Zgłoszenia mają formę elektronicznego zgłoszenia w systemie Helpdesk i są akceptowane do realizacji oraz odbierane przez jedną z osób wymienionych w załączniku nr 3.

8. Rozliczanie prac następuje w comiesięcznym protokole odbioru podpisywanym przez przedstawiciela Wykonawcy oraz Dyrektora Centrum Zarządzania Infrastrukturą i Projektami Informatycznymi UAM.

9. Czasy reakcji usunięcia Wad związane z realizacją przedmiotu zamówienia kształtują się w następujący sposób:
   9.1. Czas reakcji na zgłoszenie Wady niezależnie od jej klasyfikacji w Dniu Roboczym: 4 godziny.
   9.2. Czas usunięcia Awarii: 36 godzin. W przypadku Awarii Wykonawca może zastosować rozwiązanie zastępcze (tymczasowe rozwiązanie, które nie usuwa awarii, ale pozwala na korzystanie z funkcjonalności Systemu), wówczas termin usunięcia Awarii przedłuży się do 5 Dni Roboczych.
   9.3. Czas usunięcia Błędu: 40 Godzin Roboczych.
   9.4. Czas usunięcia Usterki: 160 Godzin Roboczych.

10. W celu świadczenia usługi wsparcia i serwisowania po podpisaniu Umowy Zamawiający udostępni Wykonawcy posiadaną dokumentację i kody źródłowe Systemu. Ponadto Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do serwerów z Systemem pod nadzorem pracowników Zamawiającego, posiadających odpowiednie kompetencje. W razie uzasadnionej potrzeby Zamawiający zapewni przedstawicielom Wykonawcy miejsce do pracy, o ile wykonanie czynności serwisowych będzie musiało zostać wykonane w siedzibie Zamawiającego.

11. Zamawiający zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac rozwojowych w systemie.

Zamawiający informuje, że zamówienie finansowane jest ze środków publicznych.

Załącznik nr 1

Procedura obsługi zgłoszeń

A. Informacje ogólne

Typy zgłoszeń w systemie Helpdesk: **usterka, błąd, awaria, konsultacja** (usługa wsparcia nie stanowiąca Wady) **i modyfikacja.**

1. Statusy zgłoszeń:
   a. **Otwarte** - automatycznie po utworzeniu nowego zgłoszenia.
   b. **Analiza** - ustawione przez Wykonawcę po przyjęciu zgłoszenia do analizy (weryfikacja typu zgłoszenia).
   c. **Realizacja** - ustawione przez Wykonawcę po przejściu do realizacji zgłoszenia, możliwa weryfikacja typu zgłoszenia.
   d. **Do testów klienta** - ustawione przez Wykonawcę w celu przekazania zadania do testów klienta. Status wstrzymuje czas realizacji.
   e. **Czeka na informacje** - ustawione przez Wykonawcę w przypadku pytań uszczegóławiających, po udzieleniu odpowiedzi, Zamawiający ustawia ponownie status analiza. Status wstrzymuje czas realizacji.
   f. **Weryfikacja klienta** - ustawione przez Wykonawcę w przypadku przeniesienia modyfikacji/rozwiązania na aplikację produkcyjną, w przypadku uwag, Zamawiający ustawia ponownie status analiza. Status wstrzymuje czas realizacji.
   g. **Zamknięte** - ustawiane przez Zamawiającego, po sprawdzeniu poprawności działania modyfikacji/rozwiązania na aplikacji produkcyjnej lub przez Wykonawcę po wyczerpaniu niniejszej procedury.
   h. **Zawieszone** - odłożenie realizacji.
   i. **Anulowane** - rezygnacja z realizacji zadania.
2. Użytkownicy systemu Helpdesk są powiadamiani o przyjęciu i zmianie statusów swoich zgłoszeń za pomocą maila wysyłanego automatycznie.
3. Zamawiający na potrzeby realizacji usługi serwisowania i rozwoju udostępnia pięć środowisk:

a. **DEV**, w którym prowadzone są przez Wykonawcę prace związane z wprowadzaniem poprawek i modyfikacji.
b. **QA**, w którym przeprowadzane są przez Wykonawcę testy wprowadzonych poprawek i modyfikacji.
c. **TEST**, w którym przeprowadzane są przez Zamawiającego testy wprowadzonych poprawek i modyfikacji.
d. **SZKOL** - środowisko szkoleniowe Zamawiającego.
e. **PROD** - środowisko produkcyjne Zamawiającego.

B. Rejestracja zgłoszenia

1. Po odebraniu informacji o założeniu zgłoszenia w systemie Helpdesk, Wykonawca sprawdza typ zgłoszenia oraz ustawia status Analiza i rozpoczyna jego obsługę.
2. Jeśli już na tym etapie Wykonawca nie zgadza się z typem zgłoszenia, zmienia typ i powiadamia Zamawiającego.
3. W przypadku różnicy zdań, Wykonawca uzgadnia typ zgłoszenia z Zamawiającym.

C. Obsługa

1. Po rozpoczęciu obsługi zlecenia rejestrowany jest czas pracy nad zgłoszeniem.
2. Gdy podczas obsługi zlecenia okaże się, że konieczna jest zmiana typu zgłoszenia, Wykonawca zmienia typ i powiadamia Zamawiającego. W przypadku różnicy zdań, Wykonawca uzgadnia typ zgłoszenia z Zamawiającym.
3. Po zakończeniu prac nad zgłoszeniem typu konsultacja, Wykonawca zamyka zgłoszenie pamiętając o szczegółowym opisie (temat konsultacji, krótka instrukcja). Jeżeli zgłoszenie wymaga analizy i weryfikacji po stronie Zamawiającego, Wykonawca ustawia status Weryfikacja klienta i kolejnym krokiem staje się punkt 5.
4. Po zakończeniu prac nad pozostałymi typami zgłoszeń (poza zgłoszeniami typu konsultacja i modyfikacja) Wykonawca ustawia status Weryfikacja klienta i prosi Zamawiającego o sprawdzenie efektów prac i potwierdzenie pozytywnego efektu prac lub zgłoszenie uwag.
5. W zależności od przesłanych przez Zamawiającego uwag, Wykonawca podejmuje odpowiednie działania:
   - kontynuuje prace w przypadku zgłoszenia uwag lub błędów,
   - zamyka zgłoszenie w przypadku potwierdzenia braku uwag,
   - wpisuje liczbę Godzin Roboczych, w zaokrągleniu do 15 minut, poświęconych na realizację zgłoszenia.
6. Gdy od zgłoszenia zakończenia prac minęło 5 dni roboczych i brak jest uwag do zgłoszenia, Wykonawca wzywa osobę zgłaszającą do przesłania uwag lub zamknięcie zgłoszenia.
7. Gdy od zgłoszenia zakończenia prac minęło kolejnych 5 dni roboczych i brak jest uwag do zgłoszenia, Wykonawca uznaje, że nie ma uwag i zamyka zgłoszenie.

D. Zamknięcie/Zakończenie zgłoszenia

1. Po zakończeniu prac nad zgłoszeniem typu konsultacja, Wykonawca zamyka zgłoszenie. Jeżeli konieczna jest weryfikacja przez Zamawiającego, ustawia status Weryfikacja klienta i kolejnym krokiem staje się punkt C.5.
2. Po zakończeniu prac nad pozostałymi zgłoszeniami (poza zgłoszeniami typu konsultacja i modyfikacja), zgłoszenie jest zamykane po wyczerpaniu niniejszej procedury.

E. Modyfikacje

1. Po odebraniu informacji o zgłoszeniu typu modyfikacja Wykonawca maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych przedstawi czasochłonność potrzebną do realizacji (liczba Godzin Roboczych wymagana do realizacji zlecenia) oraz planowany okres realizacji - możliwy termin udostępnienia modyfikacji do testów (liczba dni roboczych od daty zatwierdzenia wyceny).

2. W przypadku skomplikowanych mechanizmów, wymagających długotrwałej analizy w celu przygotowania wyceny, Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym ustali wymagany czas do przeprowadzenia analizy, który zostanie rozliczony w ramach usługi serwisowania i rozwoju.
3. Termin realizacji biegnie od momentu zaakceptowania przez Zamawiającego wyceny zamieszczonej w zgłoszeniu.
4. Wykonawca ma prawo odmówić wykonania modyfikacji, jeżeli zmiany są niezgodne z prawem lub będą miały istotny wpływ na integralność/wydajność lub istnieje ryzyko, iż zmiany zaburzą logikę działania systemu. W tym przypadku Wykonawca zgłosi odmowę wykonania modyfikacji wraz z uzasadnieniem takiej decyzji.
5. Zamawiający ma prawo dokonać akceptacji bądź odrzucenia wyceny przedstawionej przez Wykonawcę. Akceptacja bądź odrzucenie przez Zamawiającego powinny nastąpić maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych. Po upływie tego czasu, w przypadku braku reakcji ze strony Zamawiającego, wycena może zostać unieważniona, a czas poświęcony na analizę i wycenę rozliczony w ramach usługi serwisowania i rozwoju.
6. Po zakończeniu prac związanych z obsługą zgłoszenia, Wykonawca przekaże wykonane prace do testów na aplikacji testowej. Zamawiający w przeciągu 10 dni roboczych zweryfikuje poprawność działania modyfikacji.
7. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag do przekazanych prac, Wykonawca w ciągu 10 dni roboczych od daty ich zgłoszenia dokona poprawy prac zgodnie z opisem lub zajmie stanowisko w sprawie, jeśli zgłoszone uwagi będą niezasadne.
8. W przypadku braku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego, w terminie określonym w punkcie 6, prace traktowane są jako zaakceptowane.
9. Po zakończonych testach Zamawiający przekazuje do Wykonawcy prośbę o przeniesienie rozwiązania na aplikację produkcyjną. Po potwierdzeniu zainstalowania przez Wykonawcę modyfikacji na aplikacji produkcyjnej, Zamawiający potwierdza poprawność działania modyfikacji i zamyka zgłoszenie. Jeżeli Zamawiający ma uwagi, to kolejnym krokiem staje się punkt 7.

Załącznik nr 2

Lista osób po stronie Zamawiającego uprawnionych do składania zgłoszeń w systemie Helpdesk i korzystania z bezpośredniego wsparcia Wykonawcy

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....
6. .....
7. .....
8. .....
9. .....
10. .....

Załącznik nr 3

Lista osób po stronie Zamawiającego i Wykonawcy uprawnionych do podpisywania zleceń w ramach umowy serwisowej

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....

5. .....
6. .....
7. .....
8. .....
9. .....
10. .....