

**Procedura zgłaszania i usuwania Błędów, udzielania konsultacji, wykonywania instalacji Modyfikacji,  
Usprawnień i Wersji Aplikacji**

**I. Procedura zgłaszania i usuwania Błędów, udzielania konsultacji**

1. Zgłoszenie Błędu lub konsultacji elektronicznych/telefonicznych do Wykonawcy może być realizowane wyłącznie w następujący sposób:
  - 1) pocztą elektroniczną na adres e-mail ..... przy pomocy systemu zgłoszeń funkcjonującego u Zamawiającego,
  - 2) pocztą elektroniczną na adres e-mail ..... w przypadku gdy nie jest możliwy sposób zgłoszenia opisany w pkt 1,
  - 3) na numer telefonu ..... w przypadku konsultacji telefonicznych.
2. Zgłoszenia przesłane do Wykonawcy po godzinie 15:30 danego Dnia roboczego będą traktowane jako zgłoszenia wysłane następnego Dnia roboczego o godzinie 7:30, a w przypadku zgłoszeń wysłanych Wykonawcy w innym dniu niż Dni robocze, traktowane będą jako wysłane o godzinie 7:30 w Dniu roboczym przypadającym bezpośrednio po dniach wolnych (tj. innych niż Dni robocze). Czas usunięcia Błędów/udzielenia odpowiedzi w ramach konsultacji elektronicznych liczony jest od momentu wysłania zgłoszenia do Wykonawcy w sposób opisany w punkcie 1 niniejszej procedury do momentu usunięcia Błędu lub udzielenia konsultacji, z wyłączeniem czasu trwania czynności mających istotny wpływ na usunięcie Błędu lub udzielenie konsultacji, a niezależnych od Wykonawcy. Do nich zalicza się w szczególności: udzielanie odpowiedzi Zamawiającego na zadawane przez Wykonawcę pytania bezpośrednio związane ze zgłaszanym Błędem lub potrzebą konsultacji.
3. Korespondencja dotycząca zgłoszenia nie może mieć zmienionego tematu wiadomości lub musi mieć wpisany w nim numer zgłoszenia w formacie [Ticket: numer zgłoszenia Zamawiającego] oraz musi być przesyłana na adres, z którego przyszła informacja o zgłoszeniu z załączeniem pełnej listy adresatów ze zgłoszenia.
4. Każdorazowo Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego przesłania potwierdzenia otrzymania powyższego zgłoszenia, zgodnie z zasadami określonymi w ust. 3. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia nastąpi nie później niż w terminie do 4 Godzin roboczych od chwili zgłoszenia.
5. Zgłoszenia Błędów lub konsultacji elektronicznych oraz telefonicznych powinny zawierać następujące informacje:
  - 1) Kategorię Błędu (informację o tym, czy w ocenie Zamawiającego Błąd jest krytyczny/niekrytyczny), lub ewentualnie informację czy jest to zgłoszenie konsultacji elektronicznej lub telefonicznej,
  - 2) opis Błędu, okoliczności wystąpienia lub opis ścieżki postępowania użytkownika, która doprowadziła do powstania Błędu (np. rzut ekranu), a w przypadku konsultacji elektronicznej, opis problemu dotyczącego poszczególnych funkcjonalności Aplikacji,

- 3) w przypadku Błędu krytycznego informację w jaki sposób Błąd uniemożliwia Zamawiającemu korzystanie z funkcji Aplikacji niezbędnych do bieżącej pracy lub blokuje ciągłość pracy Zamawiającego.
6. Decyzja o zakwalifikowaniu danego zgłoszenia jako Błąd krytyczny/Błąd niekrytyczny lub konsultacja elektroniczna/telefoniczna, należy do Zamawiającego, z zastrzeżeniem ust. 13.
  7. Wykonawca usunie Błądy oraz udzieli konsultacji w czasach określonych w § 8 ust. 10 pkt 1-3 Umowy.
  8. W przypadku, gdy usunięcie Błędu związane jest z wykonaniem instalacji Usprawnienia, Modyfikacji lub Wersji wykonywana jest ona zgodnie z Procedurą instalacji opisaną poniżej.
  9. W przypadku niemożności usunięcia Błędu w wyznaczonym czasie, Zamawiający dopuszcza zastosowanie rozwiązania zastępczego, czyli zastosowanie awaryjnych procedur postępowania (lub innych rozwiązań) związanych z eksploatacją Aplikacji, dostarczonych przez Wykonawcę indywidualnie dla każdego Błędu, których użycie zapewnia ciągłość pracy Zamawiającego do czasu usunięcia tego Błędu, ale nie dłużej niż przez okres 2 miesięcy. Po tym czasie Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych za każdy rozpoczęty Dzień roboczy zwłoki z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, licząc od dnia następnego po upływie 2 miesięcznego okresu zastosowania rozwiązania zastępczego. Rozwiązanie zastępcze nie jest usunięciem Błędu.
  10. Przez usunięcie Błędu należy rozumieć przywrócenie prawidłowego działania Aplikacji zgodnie z Dokumentacją oraz z wymaganiami określonymi w Umowie wraz z załącznikami. Błąd jest uważany za usunięty w chwili, gdy Zamawiający potwierdzi jego usunięcie w Aplikacji.
  11. Potrzeba konsultacji telefonicznych będzie zgłaszana przez Zamawiającego w Godzinach roboczych. Do korzystania z tej usługi uprawnieni są wyłącznie uprawnieni użytkownicy wskazani przez Zamawiającego. W przypadku gdy podczas udzielania konsultacji telefonicznej okaże się, że problem zgłoszony przez uprawnionego użytkownika nie może być rozwiązany ad hoc przez Wykonawcę, wówczas Wykonawca poinformuje o tym fakcie uprawnionego użytkownika i wskaże na konieczność skorzystania z usługi konsultacji elektronicznych. W terminie do 10 dni roboczych od podpisania protokołu odbioru Etapu III, Zamawiający przekaże drogą elektroniczną (e-mail) wykaz użytkowników uprawnionych do korzystania z usługi konsultacji telefonicznych.
  12. W ramach usługi konsultacji elektronicznych/telefonicznych Strony mogą uzgodnić inny, dłuższy niż wskazany w Umowie czas udzielenia odpowiedzi. Ustalenia innego, dłuższego czasu odpowiedzi w ramach konsultacji odbywać się będą pomiędzy Stronami drogą elektroniczną (w drodze korespondencji na adres, z którego przyszło zgłoszenie konsultacji elektronicznej).
  13. W przypadku gdy Wykonawca kwestionuje kwalifikację zgłoszenia dokonaną przez Zamawiającego, wówczas:
    - 1) w przypadku Błędu krytycznego – w terminie do 4 Godzin roboczych od doręczenia Wykonawcy zgłoszenia,
    - 2) w przypadku Błędu niekrytycznego lub konsultacji elektronicznej – w terminie 2 Dni roboczych od doręczenia Wykonawcy zgłoszenia.

Wykonawca opisuje w wiadomości e-mail podstawę rozbieżności odnośnie kwalifikacji zgłoszenia przedstawionej przez Zamawiającego i wskazuje kategorię zgłoszenia określoną w Umowie wraz z uzasadnieniem. Ostateczna decyzja co do kwalifikacji danego zgłoszenia należy do Zamawiającego.

W przypadku braku przesłania opisu w podanych wyżej terminach kwalifikacja wskazana przez Zamawiającego jest ostateczna. W przypadku akceptacji argumentów Wykonawcy przez Zamawiającego, kwalifikacja zgłoszenia zostaje zmieniona zgodnie ze wskazaniami Wykonawcy.

## **II. Procedura wykonywania instalacji Modyfikacji, Usprawnień i Wersji Aplikacji**

1. Wykonawca dostarcza Usprawnienie/Modyfikację/Wersję Aplikacji w postaci pakietu instalacyjnego wraz z opisem zawartości.
2. Wraz z pakietem instalacyjnym, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca przesyła AT:
  - a) opis instalacji oraz instrukcję instalacji opisaną krok po kroku,
  - b) oświadczenie o spełnieniu obowiązku przeprowadzenia testów dostarczanego Usprawnienia/Modyfikacji/Wersji Aplikacji we własnym środowisku testowym, pod kątem:
    - poprawnego działania dostarczonego rozwiązania,
    - poprawnego działania wszystkich pozostałych funkcjonalności Aplikacji.
3. AT przed instalacją koordynuje sprawę wykonania kopii bezpieczeństwa Aplikacji/danych.
4. AT wykonuje instalację.
5. W przypadku gdy instalacja kończy się niepowodzeniem (błędem) AT przekazuje odpowiednie informacje (logi, zrzuty ekranu, itp.) Wykonawcy.
6. W czasie wykonywania instalacji w Godzinach roboczych Wykonawca musi zapewnić wsparcie informatyczne on-line.
7. W przypadku gdy instalacja wykonywana w Godzinach roboczych kończy się niepowodzeniem (błędem) AT przekazuje natychmiast odpowiednie informacje (logi, zrzuty ekranu, itp.) Wykonawcy i kontaktuje się z nim telefonicznie by jak najszybciej doprowadzić do wyjaśnienia problemu i usunięcia błędu.