**Pojęcia i definicje**

Na potrzeby niniejszego postępowania stosuje się następujące pojęcia i definicje:

1. **Strony Umowy** – uogólnione pojęcie stosowane zamiennie do określenia Zamawiającego i Wykonawcy jednocześnie.
2. **Cel Umowy** – przyczyny oraz oczekiwane wyniki, dla osiągnięcia których Strony podjęły współpracę i zawarły Umowę.
3. **Przedmiot Umowy** – całokształt zagadnień realizowanych w ramach Umowy ukierunkowanych na osiągnięcie Celu Umowy.
4. **Dysfunkcja** – zbiorcze określenie dla nieprawidłowości rozumianych jako niezgodność z Dokumentacją lub też uciążliwość w pracy z Systemem.
5. **Kategoria Dysfunkcji** - kategoria, do której kwalifikowane jest Zgłoszenie Serwisowe dotyczące Dysfunkcji. Wyróżniamy następujące Kategorie wg kryteriów:
   * + 1. **Stan Krytyczny** – dysfunkcja Systemu, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji systemu, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Systemu.
       2. **Awaria** – oznacza dysfunkcję Systemu, uniemożliwiającą prawidłowe użytkowanie Systemu lub jego części, jednak nie prowadzi do zatrzymania eksploatacji Systemu.
       3. **Błąd** – powtarzalne działanie Systemu niezgodne z jego dokumentacją użytkową, uniemożliwiające wykonanie części jego funkcji.
       4. **Usterka** - zakłócenie działania oprogramowania, polegające na nienależytym działaniu jego części, nie ograniczające działania całego systemu; nie mające istotnego wpływu na zastosowanie oprogramowania i nie będące awarią lub błędem.
6. **Prace Serwisowe** - działania Wykonawcy mające na celu realizację Zgłoszenia Serwisowego.
7. **Naprawa** – modyfikacja Systemu usuwająca Dysfunkcję Systemu.
8. **Obejście** - tymczasowe rozwiązanie pozwalające na prawidłowe wykorzystanie oprogramowania bez usuwania wykrytego błędu przy zachowaniu integralności bazy danych.
9. **Realizacja Zgłoszenia Serwisowego** - zakończenie Prac Serwisowych, w wyniku których przywrócono Stan Funkcjonalności.
10. **Analiza** – dokumenty opracowane przez Wykonawcę, mające na celu doprecyzowanie sposobu realizacji wymagań Zamawiającego, zasad i metod realizacji Umowy oraz wskazanie i szczegółowe opisanie Produktów;
11. **Backup** – wykonanie kopii bezpieczeństwa danych pozwalających na odtworzenie i przywrócenie Bazy Danych i Systemu po wystąpieniu awarii w przypadku utraty lub uszkodzenia oryginalnych danych; jakość odtworzonych danych powinna być dostosowana do ustalonego uprzednio poziomu ryzyka, który poniesie Zamawiający (poziom ryzyka determinuje cykliczność wykonywania backup'ów).
12. **Baza Danych** – zbiór wszystkich danych zewidencjonowanych za pomocą Systemu.
13. **Czas Roboczy** – czas pracy liczony w Dni Robocze, w którym świadczona jest pomoc telefoniczna przy eksploatacji Systemu.
14. **Dzień Roboczy** – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.
15. **Dokumentacja** – dokument papierowy lub elektroniczny opisujący System i zasady użytkowania Systemu. Wszelka dokumentacja sporządzona przez Wykonawcę dostarczona i modyfikowana w wyniku realizacji umowy.
16. **Godziny robocze** – czas pracy liczony w Dni Robocze w godzinach 7:30 – 15:30.
17. **Konsultant serwisowy** – osoba fizyczna posiadająca odpowiednie kwalifikacje uprawniające do realizowania Serwisu.
18. **Pomoc Telefoniczna** – świadczenie konsultacji telefonicznej dotyczące szeroko pojętej eksploatacji Systemu.
19. **Procedura** – schemat postępowania w jaki winien być realizowany określony fragment Przedmiotu Umowy.
20. **Publikacja** – udostępnienie Systemu zawierającego zmienioną funkcjonalność.
21. **Serwer** – sprzęt komputerowy, na którym zainstalowana jest baza danych wykorzystywana przez System.
22. **Serwis** – usługa o charakterze technicznym, organizacyjnym, doradczym i szkoleniowym, przeznaczona do zapewnienia stabilnej pracy Systemu.
23. **Stan Funkcjonalności** - stan Systemu, w którym nie występują Dysfunkcje.
24. **Upgrade** – nowa  wersja Systemu związana ze stworzeniem nowej funkcjonalności.
25. **Update** – aktualizacja Systemu w wyniku zmian przepisów, związanych bezpośrednio i pośrednio z Systemem lub Zamawiającym, w zakresie tej samej wersji Systemu.
26. **Wdrożenie** – opisane Umową świadczenia Wykonawcy mające na celu wykonanie Systemu
27. **Wersja** – okresowa Publikacja Systemu uwzględniająca Naprawy i zmiany dokonane w okresie od poprzedniej Publikacji Systemu. Wydanie Wersji obejmuje również opis nowej Funkcjonalności Systemu.
28. **Wydanie Systemu** – okresowa Publikacja Systemu obejmująca nową funkcjonalność Systemu oraz nową Dokumentację.
29. **Zgłoszenie Serwisowe** – Dysfunkcja, o której Wykonawca został powiadomiony drogą mailową.
30. **Administrator** - Użytkownik konfigurujący i zarządzający Systemem i Infrastrukturą.
31. **API** - Application Programming Interface, interfejs programowania aplikacji – jest to sposób rozumiany, jako ściśle określony zestaw reguł i ich opisów, w jaki programy komunikują się między sobą. API definiuje się na poziomie kodu źródłowego dla takich składników oprogramowania jak np. aplikacje, biblioteki czy system operacyjny. Zadaniem API jest dostarczenie odpowiednich specyfikacji podprogramów, struktur danych, klas obiektów i wymaganych protokołów komunikacyjnych. Elementem API jest dokumentacja techniczna umożliwiająca jego wykorzystanie przez zewnętrzne systemy.
32. **Architektura systemu teleinformatycznego** – opis składników systemu teleinformatycznego, powiązań i relacji pomiędzy tymi składnikami.
33. **Czas dostarczenia rozwiązania** - Okres czasu od wysłania Zgłoszenia do usunięcia przyczyny problemu lub zastosowania Rozwiązania Zastępczego.
34. **Dane typu on-line** – dane dostępne w czasie rzeczywistym tzn. natychmiast po wprowadzaniu do określonego modułu systemu.
35. **Dane typu off-line** – dane pochodzące z migracji z innych modułów systemu lub zarchiwizowane, dostępne w czasie zdefiniowanym przez administratora systemu.
36. **Dane referencyjne** - dane opisujące cechę informacyjną obiektu pierwotnie wprowadzone do rejestru publicznego w wyniku określonego zdarzenia, z domniemania opatrzone atrybutem autentyczności .
37. **Dokument Elektroniczny (DE)** - Dokument Elektroniczny w rozumieniu przepisów Art. 3 ust. 2) ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. z 2005r. Nr 64, poz. 565 z późn. zm.).
38. **Dostępność** – właściwość określająca, że zasób systemu teleinformatycznego jest możliwy do wykorzystania na żądanie, w założonym czasie, przez podmiot uprawniony do pracy w systemie teleinformatycznym .
39. **ePUAP** – Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej https://epuap.gov.pl
40. **ESB, szyna usług, szyna ESB** (ang. Enterprise Service Bus) - oparte na otwartych standardach oprogramowanie typu, „middleware”, które dostarcza możliwość bezpiecznego współdziałania (interoperacyjność) aplikacji poprzez interfejsy usług sieciowych (web services). Szyna usługowa zapewnia wymianę informacji pomiędzy aplikacjami opartymi na różnych technologiach, działających na różnych platformach poprzez usługi integracyjne takie jak transformacje i inteligentny routing informacji. Dzięki zastosowaniu takiego rozwiązania usługi mogą być dowolnie konfigurowane, rozszerzane, przemieszczane lub podmieniane bez przerywania pracy systemów biznesowych lub modyfikowania aplikacji.
41. **ESP** – Elektroniczna Skrzynka Podawcza
42. **EZD, EOD** - Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją, oprogramowanie dedykowane do wykonywania ewidencji czynności kancelaryjnych w JST w rozumieniu przepisów Instrukcji Kancelaryjnych. Oprogramowanie to realizuje funkcje rejestracji, przechowywania dokumentów w wersji elektronicznej w repozytoriach oraz ewidencjonowania obiegu korespondencji i spraw w obrębie JST
43. **EZD PUW** – System EZD autorstwa Podlaskiego Urzędu Wojewódzkiego w Białymstoku (https://ezd.gov.pl)
44. **Formularz Elektroniczny** - Graficzny interfejs użytkownika wystawiany przez oprogramowanie służący do przygotowania wygenerowania dokumentu elektronicznego zgodnego z odpowiadającym mu wzorem dokumentu elektronicznego w rozumieniu przepisów rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 roku w sprawie sporządzania pism w postaci dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych (Dz.U. z 2011, Nr206, poz.1216).
45. **Integralność** – właściwość polegająca na tym, że zasób systemu teleinformatycznego nie został zmodyfikowany w sposób nieuprawniony .
46. **JST** – Jednostka Samorządu Terytorialnego.
47. **IAAS** – chmura obliczeniowa udostępniająca Zamawiającemu zasoby infrastruktury serwerów oraz infrastruktury bezpieczeństwa dostępu do sieci i reszty zasobów uruchomionych w chmurze IAAS
48. **Kierownik Projektu Wykonawcy** (KPW) – Osoba ze strony Wykonawcy upoważniona do bezpośredniej koordynacji zadań objętych umową. Do zadań Kierownika Projektu Wykonawcy należy m.in. podpisywanie dokumentów w zakresie Protokołów Odbioru Zadań, Protokołów Odbioru Końcowego.
49. **Kierownik Projektu Zamawiającego** (KPZ) - Osoba ze strony Zamawiającego upoważniona do bezpośredniej koordynacji zadań objętych umową. Do zadań Kierownika Projektu Zamawiającego należy m.in. podpisywanie dokumentów w zakresie Protokołów Odbioru Zadań, Protokołów Odbioru Końcowego.
50. **KPA** – Kodeks Postepowania Administracyjnego
51. **Moduł systemu** – kompletny zestaw narzędzi informatycznych obejmujących wszystkie warstwy architektury systemu, który dostarcza aplikację przeznaczoną dla użytkownika końcowego do realizacji określonych dziedzin działalności Zamawiającego.
52. **Okno Serwisowe** – przerwa w działaniu systemu w godzinach pracy [tj. pomiędzy 7:30 a 15:30] w dni robocze Zamawiającego, mająca na celu umożliwienie prowadzenie prac serwisowych wymagających czasowego wyłączenia systemu [np. aktualizacja]. Poza tymi godzinami aktywny 365/24/7 system HelpDesk. Okno serwisowe dotyczy usług serwisowych z wyłączeniem zadań bezpieczeństwa sieci.
53. **Oprogramowanie aplikacyjne** – System Dziedzinowy (SD), Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją (EZD), System usług elektronicznych dla mieszkańców (SUE) oraz oprogramowanie integrujące.
54. **Oprogramowanie standardowe** – Każde oprogramowanie, poza oprogramowaniem aplikacyjnym niezbędne do działania Systemu.
55. **Pakiet Usług elektronicznych** – lista dostarczonych formularzy elektronicznych wraz ze wzorami dokumentów elektronicznych dla Zamawiającego
56. **Portal Usług Elektronicznych** – portal umiejscowiony w chmurze IAAS udostępniający usługi elektroniczne dostarczane przez System dla użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych
57. **PKI** – Infrastruktura Klucza Publicznego
58. **PZ ePUAP** – Profil Zaufany ePUAP
59. **Rozwiązanie zastępcze** - proponowane przez Wykonawcę rozwiązanie tymczasowe, usuwające lub niwelujące czasowo do akceptowalnego poziomu skutki wystąpienia Wady, wprowadzone do czasu usunięcia Wady.
60. **SRP System Rejestrów Państwowych** - Projekt realizowany przez Centralny Ośrodek Informatyki dla MSW udostępnia aplikację Źródło, ułatwiającą korzystanie z SRP. Program obsługuje wszystkie wymagane polskim prawem działania w zakresie rejestru PESEL, dowodów osobistych i stanu cywilnego.
61. **System** – Łączne określenie dla oprogramowania – występującego u Zamawiającego, objętego wdrożeniem oraz umową serwisową z Wykonawcą, bez względu na nazwę handlową. Obejmujący Platformę systemowo-sprzętową, Oprogramowania aplikacyjne oraz inne oprogramowanie niezbędne do działania SD, EZD i SUE realizowanego w niniejszym zamówieniu.
62. **System Dziedzinowy** (SD) - Oferowany przez Wykonawcę zintegrowany system informatyczny dedykowany do obsługi działalności JST.
63. **SUE System Usług Elektronicznych** – system do publikowania i zarządzania usługami elektronicznymi udostępnionymi dla klientów JST w postaci portalu www.
64. **System zewnętrzny** - Każdy System informatyczny niebędący przedmiotem Zamówienia a oddziaływujący na przedmiot zamówienia.
65. **Usługi elektroniczne (eUsługi)** – usługi, których świadczenie odbywa się za pomocą Internetu, jest zautomatyzowane (może wymagać niewielkiego udziału człowieka) i zdalne. Od usługi w ujęciu tradycyjnym, eUsługę odróżnia brak udziału człowieka po drugiej stronie oraz świadczenie na odległość.
66. **Użytkownik** - Osoba, która jest pracownikiem Zamawiającego, posiada swój unikalny login i hasło i wykonuje za pomocą EZD lub SD lub SUE obowiązki służbowe.
67. **Web Service** - Usługa sieciowa dostarczająca określoną funkcjonalność poprzez sieci Internet, niezależnie od platformy sprzętowej i implementacji.
68. **Wzór dokumentu elektronicznego** - Wzór pisma w formie Dokumentu Elektronicznego w rozumieniu Art.19 b) ustawy z dnia 17 lutego 2005r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2005r. Nr 64 z późn. zm.) oraz §18 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 roku w sprawie sporządzania pism w postaci dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych. (Dz.U. z 2011, Nr206, poz.1216).
69. **Wykonawca** – wybrany w drodze zamówienia publicznego podmiot realizujący niniejszy przedmiot zamówienia.
70. **Zamawiający** – Stowarzyszenie Wielkie Jeziora Mazurskie 2020
71. **Zdalny dostęp** – możliwość realizacji usług wsparcia, wdrożenia i gwarancji związanych z systemem z dowolnego miejsca za pośrednictwem bezpiecznego połączenia internetowego.
72. **XML** – Format XML jest to obecnie powszechnie uznany standard publiczny, umożliwiający wymianę danych między różnymi systemami.

**Zakres usługi serwisu i wsparcia**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Usługa** |
| 1. | Udostępnianie oficjalnie wydawanych przez Wykonawcę Napraw, Wersji i Wydań Systemu w okresie trwania Umowy, w tym dotyczących zmian przepisów prawa. |
| 2. | Udostępnianie Dokumentacji związanej z Naprawą, Wersją i Wydaniem Systemu. |
| 3. | Świadczenie Pomocy Telefonicznej przy eksploatacji Systemu w Dni Robocze w Godzinach Roboczych. |
| 4. | Utrzymywanie i/lub przywracanie Stanu Funkcjonalności Systemu na zasadach określonych w Procedurze przyjęcia Zgłoszeń Serwisowych oraz Procedurze podejmowania Prac Serwisowych i na Warunkach zdalnego dostępu do zasobów Zamawiającego. |
| 5. | Utrzymanie bezpieczeństwa w zakresie transmisji danych oraz dostępu do chmury IAAS, w tym monitorowanie usług i urządzeń zapewniających odpowiedni poziom bezpieczeństwa transmisji i usług (np. typu Firewall, AntySpam, itp.) zgodnie z punktem 9.6 od WD7 do WD13 SzOPZ będącego załącznikiem do SIWZ. |
| 6. | Utrzymanie systemu kopii bezpieczeństwa i archiwum w lokalizacji centralnej zgodnie z zapisami Procedury backupu. |
| 7. | Zapewnienie dostępności i prawidłowej pracy usług zainstalowanych w chmurze oraz chmury IAAS w trybie 24x7. – wymagana dostępność 99.9% |
| 8. | Administracja dostarczonymi urządzeniami sieciowymi wchodzącymi w skład Systemu i świadczonej usługi komunikacji IP pomiędzy dostarczonymi Systemami w Dni Robocze w Godzinach Roboczych. |
| 9. | Okresowe [tj. min. raz w miesiącu lub według potrzeby] czynności inwentaryzacyjne:  -prace porządkowo-inwentaryzacyjne, mające na celu utrzymanie stałego poziomu bezpieczeństwa systemu obejmujące m. in.: utrzymanie aktualnej bazy wpisów DNS dla domen Zamawiającego i jego Partnerów; aktualizację bazy połączeń sieciowych Systemu – tabeli routingu, inwentaryzację środowiska serwerowego. |
| 10. | Utworzenie i utrzymanie dokumentacji Systemu oraz opisu działania usług, w szczególności:  - procedury backupu i archiwizacji,  - procedury bezpieczeństwa w zakresie dostępu do sieci i usług,  - procedury działań awaryjnych na wypadek uszkodzenia Systemu. |
| 11. | W zakresie zarządzania zmianami w Systemie, Wykonawca zobowiązuje się do:  a) Rejestracji zgłoszeń zmian (od Zamawiającego oraz z innych źródeł, np. petentów).  b) Oceny zgłoszonych propozycji zmian (kategoria, priorytet, wpływ na system, inne).  c) Planowania w czasie zaprogramowania propozycji zmiany.  d) Wdrażania zmiany,  e) Oceny wprowadzonej zmiany,  f) Rejestracja informacji o zmianach oraz uaktualnianie dokumentacji Systemu.  Wykonawca może odmówić wdrożenia zmian jeśli jej wpływ będzie istotnie zagrażał dostępności, poufności bądź integralności danych przechowywania w Systemie lub działania systemów i sieci tam działających. Każdorazowa odmowa musi być oparta na pisemnej analizie uzasadniającej w sposób jednoznaczny podjętą decyzję.  Każdorazowo przed podjęciem decyzji o wdrożeniu zmiany w Systemie, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu kosztorys wprowadzonej zmiany. Zamawiający ma możliwość odstąpienia od wdrożenia zmiany po zapoznaniu się z kosztorysem. Wykonawca nie będzie się ubiegał o zwrot kosztów przygotowania kalkulacji i planu wdrożenia zmiany. |
| 12. | Okresowo [min. raz na pół roku] Wykonawca przetestuje wszystkie procedury zapewniające bezpieczeństwo, tj. procedurę backupu i archiwizacji, procedury bezpieczeństwa dostępu do sieci i usług, procedurę działań awaryjnych na wypadek uszkodzenia Systemu. |
| 13. | Monitorowanie stanu serwerów i urządzeń sieciowych w trybie całodobowym przez wszystkie dni w roku.  Monitorowanie dostępności i rejestracja czasu niedostępności urządzeń sieciowych.  Monitorowanie dostępności i rejestracja czasu niedostępności składowych usług systemu. |
| 14. | Monitorowanie i rejestracja w trybie całodobowym przez wszystkie dni w roku parametrów obciążenia serwerów (min.: obciążenie CPU, wykorzystanie pamięci, stan zajętości dysków) i urządzeń sieciowych (min.: obciążenie interfejsów, obciążenie CPU).  Automatyczne wykrywanie przypadków przekroczenia zdefiniowanych wartości ostrzegawczych i krytycznych obciążenia serwerów i urządzeń sieciowych. |
| 15. | Wsparcie Zamawiającego w planowaniu rozbudowy Systemu w zakresie oceny i rekomendacji zmian w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby Zamawiającego w zakresie świadczonych usług. |
| 16. | Sporządzanie miesięcznych raportów z pracy Systemu.  Wyznaczenie osób odpowiedzialnych za kontrolę poziomu usług.  Regularne spotkania osób odpowiedzialnych za świadczenie usług z Zamawiającym w celu omówienia współpracy.  Utrzymywanie kontaktów i organizacja współpracy z producentami sprzętu i oprogramowania |

**Procedura przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego**

1. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenie Serwisowe drogą mailową lub w dedykowanym portalu zgłoszeń.
2. Zgłoszenie Serwisowe realizowane drogą internetową uznaje się za dokonane z chwilą wpłynięcia na adres poczty elektronicznej podany w Zgłoszeniu Serwisowym do Zamawiającego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia serwisowego – potwierdzenie wysyłane jest automatycznie.
3. Zgłoszenie Serwisowe dokonane w czasie innym niż Godziny Robocze w Dniu Roboczym uznaje się za dokonane w pierwszej godzinie roboczej dnia roboczego, w którym dokonano Zgłoszenia Serwisowego lub najbliższego dnia roboczego następującego po dniu dokonania Zgłoszenia Serwisowego.
4. W Zgłoszeniu Serwisowym Zamawiający określa Kategorię Dysfunkcji, a jej zmiana przez Wykonującego wymaga pisemnego (e-mail lub w portalu zgłoszeń) uzasadnienia i możliwa jest jedynie w porozumieniu z pracownikiem Zamawiającego dokonującym zgłoszenia lub jego przełożonym.

**Procedura podejmowania Prac Serwisowych**

1. Wykonawca podejmuje Prace Serwisowe na podstawie Zgłoszenia Serwisowego.
2. Wykonujący może zmienić Kategorię Dysfunkcji danego Zgłoszenia Serwisowego zgodnie z punktem czwartym Procedury przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego.
3. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy usunięcia Dysfunkcji, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu Zamawiającego (zgodnie z warunkami zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego).
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieusunięcie Dysfunkcji Systemu, spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w pkt 3.
5. Ewentualna odmowa zapewnienia dostępu do Systemu winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem.
6. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem Dysfunkcji Systemu, w jak najkrótszym czasie dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel własny Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.
7. Wykonawca dołoży starań, aby Realizacja Zgłoszenia Serwisowego nastąpiła w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana istnieniem Dysfunkcji jak najkrócej, nie dłużej jednak niż:
   1. 4 godziny dla stanu krytycznego,
   2. 2 dni robocze dla awarii,
   3. 15 dni roboczych dla błędu,
   4. 30 dni roboczych dla usterki

od momentu dokonania Zgłoszenia Serwisowego.

1. Czas usunięcia zostaje automatycznie wydłużony o:
   1. czas przetwarzania na komputerze, jeżeli czas ten przekracza 8 godzin np. w wyniku archiwizacji lub kopiowania baz danych,
   2. czas oczekiwania na odpowiedź od Zamawiającego,
2. Przedłużenie o którym mowa w pkt 8a powinno być każdorazowo udokumentowane.
3. Terminy realizacji Zgłoszenia Serwisowego podane w pkt. 7 mają zastosowanie tylko do takich Dysfunkcji, których przyczyna leży w Systemie lub działaniach Wykonującego, a Zamawiający nie mógł ich uniknąć eksploatując System zgodnie z Dokumentacją.
4. W przypadku, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego nie jest związana bezpośrednio z Dysfunkcją, czas realizacji zgłoszenia może zostać wydłużony o czas realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia Stanu Funkcjonalności.
5. W przypadku, gdy realizacja zgłoszenia wymaga przyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
6. Zamawiający zostanie poinformowany pisemnie przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach wystąpienia Dysfunkcji celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń.
7. Wykonawca ma prawo rozwiązywania szczególnie złożonych problemów w drodze Update.
8. Wykonawca ma obowiązek natychmiast poinformować Zamawiającego o zakończeniu Prac Serwisowych.
9. Zamawiający dokona weryfikacji efektów Prac Serwisowych i potwierdzenia przywrócenia Stanu Funkcjonalności w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania od Wykonującego informacji o zakończeniu Prac Serwisowych i w formie pisemnej (e-mail lub portal zgłoszeń) poinformuje Wykonującego o:
   1. Potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku gdy stwierdzi, że Stan Funkcjonalności został przywrócony.
   2. Częściowym potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku, gdy Wykonujący stworzy Obejście dla Dysfunkcji. W takim przypadku drogą e-mail określany jest termin Realizacji Zgłoszenia Serwisowego inny niż terminy wskazane w punkcie 7 Procedury podejmowania Prac Serwisowych, nieprzekraczający jednak dwukrotności tych terminów.
   3. Odrzuceniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku gdy Zamawiający stwierdzi iż Dysfunkcja nadal występuje, lub gdy Realizacja Zgłoszenia Serwisowego doprowadzi do powstania innej Dysfunkcji.
   4. W przypadku braku pisemnej odpowiedzi opisanej w punkcie 16 ppkt a. - c. uznaje się, że Zamawiający potwierdził Realizację Zgłoszenia Serwisowego.
10. Potwierdzenie Realizacji Zgłoszenia Serwisowego (pkt 16 ppkt a) jest warunkiem koniecznym do stwierdzenia, że utrzymano i/lub przywrócono Stan Funkcjonalności (pkt 4 Zakresu usługi serwisu oprogramowania).

**Warunki zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego**

1. Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów przez cały okres trwania Umowy.
2. Do zdalnego dostępu upoważnieni są pracownicy Wykonawcy według umowy powierzenia danych osobowych.
3. Wykonawca nie będzie przekazywał danych logowania (loginy i hasła) innym osobom niż wymienione w załączonej liście.
4. Bezpośredni dostęp do Systemu Zamawiającego jest możliwy wyłącznie po poinformowaniu administratora Zamawiającego.
5. W przypadku zgłoszenia Dysfunkcji Zamawiający udostępni Wykonawcy wszelkie niezbędne dane do prawidłowej Realizacji Zgłoszenia Serwisowego.
6. Korzystając ze zdalnego dostępu Wykonawca:
   1. będzie wykorzystywać go wyłącznie w celu realizacji Umowy,
   2. będzie przetwarzał dane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
7. Wykonawca zapewni bezpieczny kanał komunikacji VPN i określi numery portów TCP wykorzystywanych w komunikacji.
8. Zdalne rozwiązywanie problemów zgłoszonych przez Zamawiającego prowadzone będzie z siedziby Wykonawcy w Dni robocze w Godzinach roboczych.
9. Jeżeli nie jest możliwe zdalne rozwiązywanie problemu zgłoszonego przez Zamawiającego lub nie można wskazać Obejścia, wówczas Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązywania problemów bezpośrednio w miejscu zainstalowania Systemu.
10. Lista osób upoważnionych może zostać zmodyfikowana, o czym Wykonawca niezwłocznie zawiadomi Zamawiającego. Czas na nadanie uprawnień do dostępu do zasobów Zamawiającego nie ma wpływu na czas realizacji zgłoszenia serwisowego.