# ZAŁĄCZNIK NR 8 DO UMOWY: WARUNKI USŁUG UTRZYMANIA I ROZWOJU – po zmianach

Zakres usług utrzymania platformy aplikacyjnej

1. Usługi mają obejmować cały zakres Systemu SAP wraz z rozszerzeniami realizowanymi w ramach Zadania nr 3.
2. Językiem właściwym dla prowadzenia prac projektowych, w tym dla zgłoszeń błędów, aktualizacji, asysty zdalnej oraz dokonywania uzgodnień zmian konfiguracji, jest język polski.
3. Usługi mają zapewnić sprawności działania Systemu SAP poprzez:
	1. usuwanie awarii,
	2. usuwanie błędów istotnych,
	3. usuwanie usterek.
4. Przenoszenie na środowisko produkcyjne zatwierdzonych przez **Zleceniodawcę** poprawek powstałych w wyniku naprawy Zgłoszeń serwisowych.
5. Dostosowywanie posiadanej przez **Zleceniodawcę** konfiguracji Systemu SAP do aktualizacji udostępnianych przez producenta platformy aplikacyjnej (SAP S/4HANA).
6. Zapewnienie zgodności wprowadzanych aktualizacji z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
7. W ramach usługi aktualizacji wymagane jest:
	1. Informowanie o niezbędnych dla **Zleceniodawcy** aktualizacjach,
	2. Wygrywanie na środowisko produkcyjne aktualizacji zatwierdzonych przez Zleceniodawcę, przeprowadzenie aktualizacji w czasie uzgodnionym z **Zamawiającym** poza godzinami roboczymi systemu.
	3. Dostosowywanie konfiguracji Systemu SAP do wgranych aktualizacji w celu zapewnienie prawidłowego działania aktualizacji.
	4. Pierwsze testowanie aktualizacji,
	5. Asysta dla administratorów i użytkowników kluczowych przy testowaniu aktualizacji.
8. Udzielanie administratorom i użytkownikom kluczowym wsparcia w zakresie rozwiązywania problemów aplikacyjnych związanych z użytkowaniem Systemu SAP –asysta zdalna (helpdesk). **Wykonawca** będzie udzielał w/w pomocy w języku polskim w godzinach roboczych.
9. Przygotowania nie rzadziej niż raz na kwartał raportu zmian, zawierającego m.in. następujące pozycje: Nota, Opis zmiany wg noty SAP S/4HANA, Rozwiązanie wg noty SAP S/4HANA, Testy Klienta, Uwagi do przeprowadzenia testów, Obszar, Uwagi dla konsultanta.
10. **Zamawiający** oczekuje, by wykonane zmiany konfiguracji wiązały się z jak najmniejszym zakresem odstępstw od standardowego oprogramowania.
11. Szczegółowe warunki realizacji dostosowania konfiguracji Systemu SAP do aktualizacji obowiązujące **Wykonawcę** zostały określone w rozdziale „Warunki opieki serwisowej”.
12. Dla każdego z obszarów aplikacyjnych Systemu SAP, **Wykonawca** wskaże co najmniej 2 konsultantów przewidzianych do realizacji przedmiotu zamówienia. Posiadających co najmniej 2 letnie doświadczenie zawodowe w utrzymaniu danego obszaru.
13. **Wykonawca** może wskazać jednego konsultanta jako przewidzianego do realizacji przedmiotu zamówienia w zakresie kilku obszarów, natomiast dla każdego z obszarów **Wykonawca** musi wskazać co najmniej 2 różnych konsultantów.
14. Zakres środowisk:
	1. Środowisko produkcyjne;
	2. Środowisko szkoleniowe;
	3. Środowisko testowe;
	4. Środowisko deweloperskie;

Warunki opieki serwisowej

1. W niniejszym Załączniku oraz w Umowie, poniższe określenia, mają następujące znaczenia

|  |  |
| --- | --- |
| Oprogramowanie  | oznacza oprogramowanie składające się na System SAP wdrożony i uruchomiony produkcyjnie |
| Błąd  | błąd oznacza: Awarię, Błąd istotny lub Usterkę (kategorie błędów)  |
| Awaria  | błąd konfiguracji lub danych całkowicie uniemożliwiający realizowanie procesów biznesowych w Systemie bądź powodujący zatrzymanie lub zakłócenie pracy Systemu w takim zakresie, że nie istnieje możliwość realizacji przez **Zleceniodawcę**istotnych dla jego organizacji procesów biznesowych lub czynności (na przykład: niemożność naliczania płac i wypłacania ich w obowiązujących **Zleceniodawcę**terminach, niemożność terminowego wypełnienia przez **Zleceniodawcę**obowiązków wynikających z przepisów wewnętrznych lub zewnętrznych - sprawozdawczość)   |
| Błąd istotny  |  błąd utrudniający możliwość realizowania procesów biznesowych w Systemie (w zakresie nieobjętym definicją Awarii).  |
| Usterka  | błąd powodujący nieistotne utrudnienia w korzystaniu z systemu, niewykluczające możliwości realizowania procesów biznesowych w Systemie (w zakresie nieobjętym definicją Błędu istotnego)  |
| Karta Zgłoszenia Serwisowego  | dokument wypełniany przez **Zleceniodawcę** przy dokonywaniu Zgłoszenia Serwisowego, zawierający całość informacji niezbędnych do podjęcia Reakcji Serwisowej. Karta Zgłoszenia Serwisowego może być sporządzona (wypełniona) w formie elektronicznej we wskazanym przez **Wykonawcę** serwisie zgłoszeniowym  |
| Zgłoszenie Serwisowe  | informacje o Błędzie na Karcie Zgłoszenia Serwisowego zawierające wszelkie niezbędne dane konieczne do podjęcia działań zmierzających do jego usunięcia, otrzymane przez **Wykonawcę** od przedstawiciela **Zleceniodawcę** |
| Reakcja Serwisowa  | Przyjęcie zgłoszenia serwisowego przez **Wykonawcę** zakończone przesłaniem potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia dla **Zleceniodawcę**, zmierzającego do podjęcia Naprawy  |
| Naprawa  | usunięcie Błędu w sposób umożliwiający realizację wadliwie działającej funkcjonalności Oprogramowania - Naprawa obejmuje wyłącznie Błędy zgłoszone w Karcie Zgłoszenia Serwisowego  |
| Czas Naprawy  | okres od zakończenia Reakcji Serwisowej do momentu potwierdzenia usunięcia błędu przez **Zleceniodawcę**. W okres ten nie wilcza się czasu od momentu przekazania przez **Wykonawcę**informacji o gotowości do przeprowadzenia testów przez **Zleceniodawcę**do momentu ich zakończenia.  |
| Użytkownik kluczowy  | Osoba wskazana przez **Zmawiającego**do zgłaszania błędów w serwisie zgłoszeniowym   |
| Administrator  | Pracownicy Sekcji ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Uczelnią  |
| Dni robocze  | za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku z pominięciem dni ustawowo wolnych od pracy oraz z uwzględnieniem zmian w kalendarzu pracy wprowadzonych zarządzeniem Rektora UMB (np. pracująca sobota za dzień wolny)  |
| Godziny robocze  | Za godziny robocze przyjmuje się godziny pracy od 8:00 do 16:00 przypadające w dniach określonych jako Dni robocze  |
| Serwis zgłoszeniowy  | System do rejestracji, zarządzania i koordynacji prac związanych ze Zgłoszeniami serwisowymi i Pracami rozwojowymi dostarczony przez **Wykonawcę** |
| Aktualizacje  | Nowe wersje oprogramowania, poprawki, pakiety korekcyjne, pakiety rozszerzeń, zmiany ustawień konfiguracyjnych, wytyczne konfiguracyjne, aktualizacje technologii, aktualizacje na rok kalendarzowy lub inne aktualizacje określone w SAP ENTERPRISE SUPPORT.  |
| Prace rozwojowe  | Dodatkowe usługi realizowane jako prace sukcesywne rozliczane godzinowo  |

1. Świadczenie usług serwisowych odbywać się będzie na podstawie Zgłoszeń Serwisowych, które będą kierowane przez **Zleceniodawcę** do **Wykonawcy** przy wykorzystaniu Karty Zgłoszenia Serwisowego, przy czym Zgłoszenie Serwisowe może być przesyłane za pomocą wskazanego przez **Wykonawcę** serwisu zgłoszeniowego. **Zamawiający** może dokonać Zgłoszenia Serwisowego w zakresie Błędów telefonicznie. Zgłoszenia telefoniczne muszą być przez **Zleceniodawcę** również udokumentowane za pomocą Karty Zgłoszenia Serwisowego, nie później niż tego samego dnia co zgłoszenie telefoniczne. Zgłoszenie telefoniczne (nie udokumentowane za pomocą Karty Zgłoszenia Serwisowego) jest warunkiem wystarczającym dla podjęcia przez **Wykonawcę** Reakcji Serwisowej.

Błędy

1. **Wykonawca** będzie przyjmował zgłoszenia Błędów w Godzinach roboczych. Błędy zgłoszone poza Godzinami roboczymi traktowane będą jako zgłoszone w pierwszej godzinie kolejnego Dnia roboczego.
2. Czas Reakcji Serwisowej liczony jest od chwili zarejestrowania zgłoszenia w systemie serwisowym.
3. Zaniechanie przez **Wykonawcę** terminowego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia oznacza, iż zgłoszenie zostało przyjęte z chwilą przekazania zgłoszenia.
4. **Wykonawca** zobowiązany jest na przeprowadzenie testów poprawności wprowadzonych zmian przed przekazaniem ich do testów wykonanych przez **Zleceniodawcę**.
5. Za datę usunięcia błędu uważana będzie data dostarczenia przez **Wykonawcę** na system testowy skutecznej poprawki (tzn. takiej, która została następnie bez dalszych korekt zostanie przeniesiona przez **Wykonawcę** na system produkcyjny). Czas, w którym zgłoszenie będzie oczekiwało na reakcję **Zleceniodawcę**, nie będzie wliczany do Czasu naprawy obsługi zgłoszenia przez **Wykonawcę**.
6. Fakt usunięcia błędów potwierdzony zostanie przez **Zleceniodawcę** poprzez zamknięcie zgłoszenia w serwisie zgłoszeniowym. Zamknięcie będzie możliwe po przedstawieniu przez **Wykonawcę**:
7. dokumentacji przeprowadzonego z wynikiem pozytywnym scenariusza testowego opracowanego przez **Wykonawcę**i potwierdzonego przez **Zleceniodawcę**
8. wskazaniu przyczyny błędu i sposobu jego usunięcia,
9. przekazaniu dokumentacji wykonanej zmiany w Systemie SAP,
10. przeniesieniu przez **Wykonawcę** rozwiązania (poprawki) na środowisko produkcyjne.
11. W przypadku zwłoki **Wykonawcy** w realizacji opieki serwisowej w przewidzianym czasie, naliczone zostaną kary za każdy dzień zwłoki, w wysokości określonej w Umowie.
12. W przypadku braku uwag do wykonanej usługi w ciągu 14 dni od momentu przekazania przez **Wykonawcę** informacji o gotowości do przeprowadzenia testów przez Zleceniodawcę, **Wykonawca**ma prawo traktować zgłoszenie serwisowe jako rozwiązane, a Naprawę jako dokonaną i przyjętą bez zastrzeżeń. **Wykonawca** dokonuje wówczas zamknięcia zgłoszenia w Serwisie zgłoszeniowym załączając w nim jednocześnie dokumentację dotychczas wykonanych prac tj. Wyniki przeprowadzonych testów,
13. Potwierdzającą przeprowadzenie z wynikiem pozytywnym scenariusza testowego opracowanego przez **Wykonawcę**,
14. wskazującą przyczyny błędu i sposób jego usunięcia,
15. wykonanej zmiany w Systemie,
16. Usługi opieki serwisowej wykonywane będą w siedzibie **Zleceniodawcy** lub za pośrednictwem łącz transmisji danych i zdalnego dostępu.
17. W przypadku wystąpienia Awarii lub Błędu istotnego i stwierdzenia przez **Wykonawcę** niemożności ich usunięcia lub naprawienia w odpowiednim dla danej kategorii błędu czasie, **Wykonawca** bezzwłocznie, jednak nie później niż przed upływem odpowiedniego czasu na usunięcie błędu, zaproponuje do akceptacji **Zmawiającego**zastosowanie procedur zastępczych umożliwiających sprawną realizację podstawowych funkcji Systemu i określi czas niezbędny do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności. W przypadku akceptacji **Zleceniodawcę** danej procedury zastępczej **Zamawiający** nie będzie naliczał przewidzianych Umową kar umownych pod warunkiem usunięcia błędu w terminie określonym w przyjętej procedurze zastępczej.
18. Maksymalny czas reakcji na zgłoszenie błędu (Reakcja serwisowa) oraz maksymalny czas usunięcia błędu (Czas naprawy) wynosi odpowiednio:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria błędu**  | **Maksymalny czas Reakcji serwisowej** **(w Godzinach roboczych)**  | **Maksymalny Czas naprawy** **(w Godzinach roboczych)**  |
| Awaria  | 2 godziny  | 1 dzień roboczy (8 godzin)  |
| Błąd istotny  | 4 godzin  | 4 dni robocze (36 godzin)  |
| Usterka  | 8 godzin  | 8 dni robocze (64 godziny)  |

1. Do zgłaszania błędów uprawnieni są Administratorzy oraz Użytkownicy kluczowi Zleceniodawcę. **Zamawiający** przekaże **Wykonawcy** listę Użytkowników kluczowych i każdorazowo powiadomi **Wykonawcę** o zmianie osób uprawnionych do zgłaszania błędów. **Wykonawca** nie jest zobowiązany do wykonywania obowiązków w zakresie usuwania błędów zgłaszanych przez inne niż uprawnione osoby.
2. **Wykonawca** przekaże Zamawiającemu listę konsultantów uprawnionych do rozwiązywania Zgłoszeń Serwisowych **Zleceniodawcę**, posiadających wymagane w SIWZ doświadczenie, w podziale na poszczególne obszary najpóźniej w dniu produkcyjnego uruchomienia Systemu. **Wykonawca** zobowiązany jest każdorazowo przy zmianie konsultanta zgłosić ten fakt **Zamawiającemu**, przy czym nowy konsultant nie może posiadać mniejszego doświadczenia niż osoba zastępowana. Po akceptacji zmiany na liście konsultantów **Zamawiający** zapewni stosowny dostęp do Oprogramowania nowemu konsultantowi.
3. Na czas wykonywania usług serwisowych **Wykonawca** otrzyma od **Zleceniodawcę** uprawnienia administracyjne niezbędne do wykonania usług serwisowych. Odpowiednie uprawnienia zostaną nadane przez osobę uprawnioną ze strony **Zleceniodawcę**.
4. Dla błędów naprawianych przez producenta oprogramowania obowiązują warunki świadczenia usług określone w SAP ENTERPRISE SUPPORT, stanowiącego załącznik do Umowy.
5. W przypadku gdy jedyną formą naprawy Błędu jest odtwarzanie Sytemu z kopii zapasowej, **Wykonawca** gwarantuje przywrócenie funkcjonowania Systemu w czasie nie dłuższym niż 8 godzin roboczych.
6. Strony dopuszczają możliwość przedłużenia czasu usuwania Błędu przez **Wykonawcę** na mocy dwustronnego porozumienia, o ile usunięcie Błędu w terminach określonych powyżej jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od **Wykonawcy**.

Aktualizacja

1. **Wykonawca** będzie prowadził bieżącą analizę Aktualizacji publikowanych w ramach SAP ENTERPRISE SUPPORT przez producenta platformy aplikacyjnej w zakresie mającym wpływ na System oraz niezwłocznie przedstawiał **Zamawiającemu** ocenę zasadności zastosowania zmian w konfiguracji Systemu posiadanej przez **Zleceniodawcę**, podając w szczególności informacje o zakresie zmian koniecznych do wprowadzenia w konfiguracji systemu posiadanej przez **Zleceniodawcę**oraz konsekwencjach braku wprowadzenia tych zmian.
2. Każde dostosowanie konfiguracji do Aktualizacji będzie poprzedzone zgodą **Zleceniodawcę** potwierdzoną w Serwisie zgłoszeniowym.
3. W przypadku Aktualizacji wynikających z naprawy Błędów, **Wykonawca** wykona dostosowanie konfiguracji systemu niezwłocznie po udostępnieniu aktualizacji przez producenta platformy aplikacyjnej, nie później niż w terminie odpowiadającym kategorii błędu liczonym od dnia udostępnienia aktualizacji.
4. Strony dopuszczają możliwość wydłużenia terminu wykonania dostosowania konfiguracji do aktualizacji na wniosek **Wykonawcy** złożony przed upływem właściwego terminu i pod warunkiem uzyskania zgody **Zleceniodawcę**.
5. **Wykonawca** zobowiązuje się udzielać odpowiedzi na pytania **Zleceniodawcę** związane z wykonanymi usługami, przekazane drogą poczty elektronicznej, niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w ciągu 3 dni roboczych od ich otrzymania.
6. **Wykonawca** udziela **Zamawiającemu** gwarancji na wykonywane w Systemie zmiany konfiguracji. Gwarancja obowiązuje do dnia upływu 12 miesięcy od dnia odbioru ostatniej zmiany. Gwarancja obejmuje oprogramowanie wytworzone lub zmodyfikowane przez **Wykonawcę** w ramach Umowy, z wyjątkiem oprogramowania standardowego, na którym system jest oparty.

Asysta

1. Asysta zdalna będzie polegać na udzielaniu Użytkownikom kluczowy i Administratorom **Zleceniodawcę** przez **Wykonawcę**pomocy np. telefonicznej, mailowej w korzystaniu z Systemu, w **tym** w diagnozowaniu błędów w działaniu System w ramach zryczałtowanej stawki za opiekę serwisową.
2. **Wykonawca** będzie udzielał asysty zdalnej w Godzinach roboczych niezwłocznie po zgłoszeniu potrzeby uzyskania asysty zdalnej przez **Zleceniodawcę**.
3. Zgłoszenie potrzeby asysty zdalnej będzie dokonywane poprzez Serwis zgłoszeniowy. W odpowiedzi na zgłoszenie asysty zdalnej **Wykonawca** w ciągu 1 godziny roboczej skontaktuje się z użytkownikiem potrzebującym asysty pod numerem telefonu lub adresem mailowym użytkownika wskazanym w zgłoszeniu.

Zakres usług rozwoju

1. Usługi rozwojowe dotyczące dostosowania Systemu do potrzeb Zleceniodawcy realizowane jako sukcesywne prace konsultacyjno-wdrożeniowe rozliczane godzinowo, w łącznym wymiarze nieprzekraczającym puli godzin roboczych przewidzianych Umową w ramach Zadania nr 3 w całym okresie jej trwania.
2. Rozszerzenia będą zlecane przez **Zleceniodawcę** w uzgodnieniu z **Wykonawcą**za pomocą Serwisu Zgłoszeniowego poprzez złożenie wniosku **Development Request (DR).**
3. **Wykonawca** będzie dokonywał wyceny każdego rozszerzenia wnioskowanego przez **Zleceniodawcę** uwzględniając w wycenie jedynie nakłady pracy deweloperskich (analitycznych, programistycznych, konfiguracyjnych, realizacje testów oraz wykonanie dokumentacji). **Zamawiający**zastrzega sobie prawo do rezygnacji z wykonania wycenionej zmiany w przypadku braku akceptacji przedstawionej wyceny.
4. **Zamawiający** zastrzega sobie prawo do niezrealizowania zamówień sukcesywnych w pełnym wymiarze godzin (roboczodni), **Wykonawcy** nie będą przysługiwały roszczenia z tego tytułu.
5. Przygotowanie Wyceny przez **Wykonawcę** nie może przekraczać 5 dni roboczych licząc od daty zgłoszenia.
6. Termin rozpoczęcia realizacji nie może przekraczać 10 dni roboczych licząc od daty akceptacji wyceny oraz nie może być znacząco dłuższy w stosunku do pracochłonności.
7. **Zamawiający** zastrzega sobie prawo do rezygnacji z realizacji prac, **Wykonawcy** nie będą przysługiwały roszczenia z tego tytułu.
8. **Wykonawca** zobowiązuje się udzielać odpowiedzi na pytania **Zleceniodawcę** związane z wykonanymi usługami, przekazane drogą poczty elektronicznej, niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w ciągu 3 dni roboczych od ich otrzymania.
9. **Wykonawca**zobowiązuje się do udokumentowania na Serwisie Zgłoszeniowym sposobu realizacji prac.
10. Zakończeniem realizacji zlecenia będzie podpisany bez uwag przez **Zleceniodawcę** protokół odbioru prac. Wykonane prace będą podlegały procedurze odbiorowej opisanej w pkt. 10 Umowy.
11. Protokół będzie stanowił podstawę do wystawiania faktury za wykonane prace rozwojowe.
12. W przypadku zwłoki **Wykonawcy** w realizacji zleceń rozwojowych w przewidzianym czasie, naliczone zostaną kary za każdy dzień zwłoki, w wysokości określonej w Umowie.
13. **Wykonawca** udziela **Zamawiającemu** gwarancji na wykonywane w systemie zmiany/rozszerzenia konfiguracji. Gwarancja obowiązuje do dnia upływu 12 miesięcy od dnia odbioru ostatniego rozszerzenia. Gwarancja obejmuje oprogramowanie wytworzone lub zmodyfikowane przez **Wykonawcę** w ramach Umowy, z wyjątkiem oprogramowania standardowego, na którym system jest oparty.
14. Wykonane prace rozwojowe podlegają opiece serwisowej.