

1. WYMAGANIA ZAPEWNIAJĄCE PŁYNNE I STABILNE DZIAŁANIE SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH

W ramach zapewnienia płynności i stabilności działania systemów informatycznych, w czasie trwania serwisu, dostawca zobowiązany jest do nieodpłatnego:

- Prowadzenia bieżącego audytu oprogramowania i bazy danych oraz informowania Zamawiającego o potencjalnych konsekwencjach zidentyfikowanych nieprawidłowości,
- Bieżącego wsparcia użytkowników systemu/oprogramowania poprzez konsultacje i wsparcie techniczne zdalnie lub pocztą elektroniczną,
- Informowania Zamawiającego o nowych wersjach oprogramowania narzędziowego, upływie umów serwisowych oraz wpływie tych czynników na stabilność i rozwój systemu/oprogramowania.
- Monitorowania obowiązujących przepisów prawa w zakresie wymaganych do zgodnego z przepisami funkcjonowania aplikacji/oprogramowania.
- Aktualizowania i udostępniania nowych wersji oprogramowania aplikacyjnego – zmiany winny być dostarczone niezwłocznie, w terminie umożliwiającym poprawną eksploatację systemu, z uwzględnieniem odpowiedniego czasu na wprowadzenie zmian do wdrożonego systemu informatycznego.

Serwer stanowiący część zamawianego systemu musi zapewniać autoryzowany dostęp do danych dystrybuowanych przez udostępniane interfejsy. Dodatkowo, aby zapewnić wymaganą stabilność i wydajność, system musi spełniać poniższe warunki:

1. Obliczania statystyk zużycia wody dla wskazanych odbiorców w zdefiniowanych przedziałach czasu;
2. Obliczania statystyk zużycia wody dla grup odbiorców, wskazanych wg. określonej cechy w tabeli np. nazwy ulicy, nazwy miejscowości, sołectwa;
3. Kolumny tabel bazy danych, które stanowią klucze obce muszą posiadać indeksy;
4. Kolumny tabel, wg których najczęściej wykonywane są zapytania muszą posiadać indeksy;
5. Dane przestrzenne w postaci wektorowej muszą posiadać indeksy przestrzenne;
6. System musi umożliwiać w szczególności rejestrację i przetwarzanie następujących danych:
 - a) dane adresowe odbiorcy usług wodociągowych,
 - b) numer odbiorcy,
 - c) indeks wodomierza,
 - d) bieżąca data i godzina,
 - e) aktualne lub zapamiętane w określonym momencie wskazanie wodomierza,
 - f) numer wodomierza,
 - g) numer nakładki,
 - h) informację o poziomie zużycia baterii,

ZAŁĄCZNIK USŁUG SLA

- i) alarm o niskim poziomie baterii,
 - j) alarm informujący o rozłączeniu nakładki od wodomierza i o oddziaływaniu na nią zewnętrznym polem magnetycznym,
 - k) alarm informujący o przepływie wstecznym,
 - l) zsumowaną wartość przepływu wstecznego,
 - m) alarm o minimalnym przepływie,
 - n) alarm o przekroczeniu przepływu nominalnego,
 - o) alarm o przekroczeniu zadanego przepływu w godzinach nocnych (możliwość zdefiniowania zakresu godzinowego),
 - p) alarm o braku odczytu powyżej określonego progu (np. 7 dni)
 - q) lokalizacja wodomierza - koordynaty GPS (X,Y)
 - r) pole UWAGI na opisowe informacje dot. np. lokalizacji/dojścia/dojazdu itp.
 - s) pole na historii zdarzeń np. wymianę baterii
- 7. Przejrzysty, czytelny i intuicyjny w obsłudze interfejs, w języku polskim;
 - 8. Uruchamiany z poziomu przeglądarki internetowej lub instalowany na stacjach roboczych Zamawiającego;
 - 9. W przypadku uruchamiania systemu z poziomu przeglądarki internetowej powinien on działać poprawnie przynajmniej z następującymi programami: Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox oraz poprawnie wyświetlać się na urządzeniach mobilnych (RWD - Responsive Web Design); w przypadku zastosowania wtyczek do przeglądarek, najpóźniej w momencie zaprzestania wsparcia producenta dla danej wtyczki Wykonawca zapewni prawidłową pracę systemu bez tej wtyczki, a jeśli termin ten przypada później niż okres wsparcia technicznego określony w umowie – to przed końcem tego okresu, to samo dotyczy zaprzestania obsługi wtyczek przez przeglądarki;
 - 10. Możliwość tworzenia kont użytkowników z różnymi poziomami uprawnień (np. administrator, zwykły użytkownik), zabezpieczonych przez odpowiedni login i hasło; administrator powinien mieć możliwość nadawania uprawnień użytkownikom;
 - 11. Możliwość udostępnienia danych do innych systemów (np. poprzez dostęp przez przeglądarkę do wybranej części aplikacji (np. z ukrytymi danymi osobowymi) bądź informacji np. o wolnych miejscach parkingowych, niedziałających latarniach itd. (dostęp bez logowania do minimalnego zestawu danych)
 - 12. Możliwość odczytu wszystkich wysyłanych przez nakładki danych oraz ich prezentacji w sposób liczbowy i graficzny;
 - 13. Możliwość eksportu danych do formatów xls, txt, csv, xml;
 - 14. Możliwość przesyłania informacji o alarmach na wybrane adresy e-mail;
 - 15. Pomoc w języku polskim;
 - 16. Możliwość dowolnego grupowania danych z odczytów (np. odczyty z wybranych obszarów, adresów itp.);
 - 17. Możliwość generowania zestawień według utworzonych przez użytkowników szablonów np.:
 - a) raporty historii zużycia wody dla poszczególnych odbiorców,
 - b) raport alarmów w danym miesiącu z podziałem na rodzaje alarmów,

- c) raport zużycia wody w miesiącu dla poszczególnych odbiorców lub grup;
- 18. Możliwość sortowania po wszystkich kolumnach tabel i zawartych w nich danych odbiorców, np.:
 - a) numer wodomierza,
 - b) dane adresowe odbiorcy usług,
 - c) numer nakładki,
 - d) zużycie.
- 19. Automatyczna archiwizacja danych rejestrowanych z nakładek i innych urządzeń,
- 20. W okresie wsparcia technicznego określonego w umowie Wykonawca zapewni dostosowanie systemu do ewentualnych zmian w przepisach prawa, w tym w zakresie zabezpieczenia danych osobowych,
- 21. Dostęp do wszelkich informacji dotyczących wskazań wodomierzy,
- 22. Dostęp do wszystkich zapisanych danych dotyczących odbiorców wody,
- 23. Prezentacja danych w prostej, przejrzystej, tabelarycznej formie,
- 24. Umożliwiać włączenia do systemu:
 - a) przepływomierzy strefowych,
 - b) czujników ciśnienia,
 - c) inteligentnego oświetlenia ulicznego
 - d) czujników parkingowych.
- 25. System powinien zapewniać bezpieczeństwo gromadzonych w nim danych (zabezpieczenie przed utratą danych i dostępem osób nieuprawnionych), powinien być odporny na znane techniki ataku i włamań, powinien korzystać z najnowszych wersji komponentów i być stale aktualizowany w celu zapewnienia najwyższego poziomu bezpieczeństwa, w szczególności przed pojawiającymi się nowymi zagrożeniami,
- 26. Dostęp do aplikacji przez przeglądarki internetowe za pomocą połączenia szyfrowanego (<https://>)
- 27. Logowanie wszystkich działań w systemie z możliwością filtrowania po kategoriach (dostęp w tym szczególnie niepowodzenia, przeglądanie, generowanie raportów)
- 28. Możliwość zdefiniowania sposobu (np. SMS, adresy email) alarmowania o wystąpieniu określonej kategorii zagrożeń (np. przekroczona ustalona ilość błędnych logowań) itp.

2. ODBIÓR SYSTEMU

2.1. Wydajność oraz testowalność rozwiązania

- 1. Wdrożone rozwiązanie informatyczne musi zapewniać możliwość jednoczesnej pracy minimum 10 użytkowników.
- 2. Rozwiązanie musi zapewniać ten sam poziom wydajności przy podłączaniu kolejnych wodomierzy.

ZAŁĄCZNIK USŁUG SLA

3. Wykonawca musi przeprowadzić wszystkie testy bazując na planie testów i liście scenariuszy testowych. Scenariusze testowe powinny być wspólne dla wszystkich rodzajów testów
4. Wykonawca musi przygotować dokument planu testów obejmujący wszystkie rodzaje testów. Plan testów musi zostać zaakceptowany przez Zamawiającego.
5. Wykonawca musi przygotować scenariusze testowe dla wszystkich rodzajów testów. Scenariusze muszą zostać zaakceptowane przez Zamawiającego.
6. Przygotowane scenariusze powinny zawierać m.in. szczegóły na temat przeprowadzenia każdego testu włączając w to założenia oraz poszczególne kroki wykonania danego testu.
7. Przeprowadzenie testów musi zostać potwierdzone raportem z przeprowadzonych testów. Raport musi zawierać wszystkie istotne informacje ujawnione podczas prowadzonych testów oraz informację dot. jakości procesów testowania, jakości oprogramowania poddanego testowi, a także statystyki uzyskane z testów w tym tych zakończonych niepowodzeniem. W raporcie powinny także znaleźć się informacje o danych wejściowych na jakich przeprowadzano testy oraz dane jakie uzyskano w wyniku przeprowadzonego testu.
8. Warunkiem akceptacji testów jest pomyślne przejście wszystkich testów i procedur ujętych w Projekcie Systemu i Planie testów.

2.2. Wymagania dla szkoleń

1. W ramach Umowy Wykonawca zapewni następujące szkolenia:
 - a. Przeprowadzenie szkoleń użytkowników końcowych w zakresie niezbędnym do użytkowania systemu.
 - b. Przeprowadzenie szkoleń administratorów systemu w stopniu umożliwiającym samodzielną eksploatację, konfigurację oraz konserwację systemu.
2. Szkolenia powinny być dedykowane dla poszczególnych grup użytkowników.
3. Terminy szkoleń Wykonawca uzgodni z Zamawiającym na co najmniej tydzień przed planowaną datą szkolenia.
4. Wykonawca musi przedstawić sugerowany czas szkolenia poszczególnych grup użytkowników.
5. Szkolenia muszą obejmować zakres merytoryczny z zakresu obsługi funkcjonalności dostarczonych w ramach przedmiotu Systemu.
6. Szkolenia będą prowadzone w siedzibie Zamawiającego, który zapewnia sale i niezbędne do przeprowadzenia szkolenia wyposażenie.

Pozostałe wymagania dotyczące szkoleń:

- 1) Wykonawca niezwłocznie po zainstalowaniu i uruchomieniu systemu informatycznego przeprowadzi szkolenie z obsługi systemu dla administratora systemu w wymiarze 6 godzin oraz dla użytkowników w wymiarze 6 godzin w siedzibie Zamawiającego, w dniach roboczych, w terminach i godzinach ustalonych z Zamawiającym,
- 2) Przed rozpoczęciem dostaw nakładek na wodomierze Wykonawca przeprowadzi, w terminie uzgodnionym z Zamawiającym i w jego siedzibie, szkolenie pracowników Zamawiającego

ZAŁĄCZNIK USŁUG SLA

z montażu, demontażu i ewentualnej konfiguracji urządzeń do zdalnego odczytu i ewentualnych innych urządzeń wchodzących w skład systemu w taki sposób, by pracownik mógł w sposób samodzielny i poprawny zamontować i zdemontować nakładkę, w wymiarze 6 godzin,

- 3) Po zakończeniu szkoleń Wykonawca sporządzi i przekaze Zamawiającemu protokół, w którym pracownicy potwierdzą, że zostali przeszkoleni w zakresie jak wyżej,
- 4) Koszty ww. szkoleń muszą być zawarte w ofercie Wykonawcy,
- 5) Wykonawca zawrze w cenie ofertowej koszt 1 dodatkowego szkolenia dla wskazanych pracowników Zamawiającego w okresie trwania umowy, w siedzibie Zamawiającego, w wymiarze do 6 godzin, zakresie uzgodnionym z Zamawiającym i na wezwanie Zamawiającego oraz 1 dodatkowe szkolenie dla administratora systemu w wymiarze 6 godzin w siedzibie Zamawiającego.

3. OKRES GWARANCYJNY I ASYSTA POWDROŻENIOWA

Wraz z rozpoczęciem okresu gwarancji jakości, Wykonawca świadczyć będzie usługę Asysty Powdrożeniowej przez okres 12 miesięcy. W trakcie trwania Asysty, Zamawiający przewiduje odbycie narad i konsultacji z Wykonawcą, które będą miały na celu dokonanie okresowego podsumowania poprawności funkcjonowania wdrożonego systemu informatycznego do obsługi wodomierzy.

Wykonawca zapewni i udostępni Zamawiającemu aplikację typu Help-desk, która pozwoli na:

- a. Zgłaszanie problemów do Wykonawcy na zasadach określonych poniżej,
- b. Śledzenie statusu zgłoszonego problemu.

3.1. Zasady obsługi zgłoszeń (KPI)

KPI	Miernik	Poziom
Zgłoszenie krytyczne (Z1)	Czas reakcji	2h robocze
	Czas dostarczenie rozwiązania	24h roboczych
Zgłoszenie Standardowe (Z2)	Czas reakcji	4h robocze
	Czas dostarczenie rozwiązania	36h roboczych
Zgłoszenie Niekrytyczne (Z3)	Czas reakcji	8h robocze
	Czas dostarczenie rozwiązania	48h roboczych

1. Kategorię zgłoszenia wskazuje Zamawiający. W przypadku, gdy wskazana przez Zamawiającego kategoria jest niezgodna z opisem zawartym powyżej, Wykonawca może żądać zmiany kategorii zgłoszenia, co wymaga uzgodnienia z Zamawiającym.
2. Do łącznego Czasu reakcji oraz Czasu dostarczenia rozwiązania, o których mowa w tabeli KPI powyżej NIE jest wliczany:

ZAŁĄCZNIK USŁUG SLA

- a. Czas przeznaczony na uzupełnienie Zgłoszenia przez Zamawiającego – pod warunkiem, że zgłoszenie było konieczne
 - b. Czas, w którym nie można się było skontaktować z Zamawiającym z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego;
 - c. Czasu, który upłynął pomiędzy zawiadomieniem Zamawiającego przez Wykonawcę, iż dostarczenie rozwiązania wymaga uzasadnionego współdziałania Zamawiającego, a momentem podjęcia współdziałania przez Zamawiającego – pod warunkiem, że zgłoszenie było uzasadnione;
 - d. Czasu od momentu poinformowania przez Wykonawcę Koordynatora Zamawiającego o konieczności zatrzymania Systemu, w celu dostarczenia rozwiązania, do czasu jej zatrzymania .
3. Jeżeli z przyczyn, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności w wyniku działania Siły wyższej, dostarczenie rozwiązania nie będzie mogło nastąpić w założonym czasie, Wykonawca niezwłocznie informuje o tym fakcie Zamawiającego, wskazując prawdopodobny czas dostarczenia rozwiązania. Wykonawca jest zobowiązany wykazać działanie Siły wyższej.

3.2. Odpowiedzialności

Zadanie	Zamawiający				Wykonawca			
Zgłoszenie	R	A	C	I	R	A	C	I
Reakcja	X	X					X	X
Propozycja Tymczasowego obejścia			X	X	X	X		
Akceptacja Tymczasowego obejścia			X	X	X	X		
Rozwiązanie	X	X					X	X
Potwierdzenie rozwiązania	X	X					X	X
Testy Wykonawcy i przekazanie scenariuszy testowych			X	X	X	X		
Testy Zamawiającego	X	X					X	X
Implementacja rozwiązania na środowisko produkcyjne	X	X					X	X
Dostarczenie rozwiązania			X	X	X	X		

R – responsible, to osoba odpowiedzialna za daną aktywność (proces) i rezultat (produkt).
Z reguły wykonawca procesu, jeżeli jest to atomowy proces biznesowy (aktywność);

A - Accountable/Approver, to osoba odpowiedzialna za weryfikację i zatwierdzenie produktu, z reguły czynność ta jest ostatnią czynnością procedury danej aktywności;

C - Consulted – to osoba (jedna lub więcej) posiadająca wiedzę wymaganą w toku realizacji danej aktywności, która na żądanie wykonawcy udziela mu konsultacji;

I – Informed, to osoba (jedna lub więcej), która jest informowana o produkcie aktywności.

Błąd zostaje uznany za zamknięty, gdy Rozwiązanie jest skutecznie wgrane na środowisko produkcyjne i ten sam błąd nie wystąpił ponownie w ciągu kolejnych 5 dni od chwili wgrania.

3.3. Definicje kategorii zgłoszenia

Poniżej zostały zdefiniowane obowiązujące definicje kategorii zgłoszeń:

1. Zgłoszenie Krytyczne (Z1) dotyczy zdarzeń:
 - a) brak możliwości użytkowania Systemu lub jego istotnej funkcjonalności,
 - b) brak możliwości realizacji kluczowego dla Zamawiającego procesu biznesowego,
 - c) zachwianie dostępności, stabilności lub wydajności Systemu lub jego istotnej funkcjonalności,
 - d) naruszenie spójności danych,
 - e) utrata danych.
2. Zgłoszenie Standardowe (Z2) dotyczy zdarzeń:
 - a) Zakłócenia pracy Systemu mogące mieć wpływ na funkcjonalność Systemu, natomiast nie ogranicza ono jego zdolności operacyjnych.
 - b) Rozbieżności pomiędzy danymi rzeczywistymi a danymi wymagającymi kalibracji systemu.
3. Zgłoszenie Niekrytyczne (Z3) – dotyczy wszystkich innych zgłoszeń niewymienionych w kategorii Zgłoszenie Krytyczne (Z1) i Zgłoszenie Standardowe(Z2).

3.4. Procedura dokonywania zgłoszeń

1. Do dokonywania zgłoszeń uprawnieni są:
 - a) Koordynator
 - b) AdministratorZwani dalej „Zgłaszający”
2. Zgłaszający uprawniony jest do dokonywania zgłoszeń za pomocą udostępnionej Zamawiającemu przez Wykonawcę aplikacji typu Help-desk.

ZAŁĄCZNIK USŁUG SLA

3. W przypadku braku dostępności kanału wymienionego w ust.2, Zamawiający uprawniony jest do wykorzystywania awaryjnych kanałów komunikacji, tj.:
 - a) Poczty elektronicznej
 - b) Telefonu
4. Zgłoszenia (elektronicznie) mogą być dokonywane poza godzinami roboczymi, tj. 24/7/365.
5. W przypadku dokonania zgłoszenia poza godzinami roboczymi, zgłoszenie uważa się za dokonane w godzinie 8.00 następnego dnia roboczego po dokonaniu zgłoszenia.
6. Świadczenie pomocy telefonicznej i e-mailowej w zakresie świadczonych usług prowadzone będą w dni robocze od 8:00 do 16:00.

3.5. Wymagania dla procesu obsługi błędów

W czasie trwania fazy stabilizacji Systemu (etap 10) oraz okresu gwarancji jakości obowiązują definicje klas błędów opisane poniżej.

3.6. Definicje klas błędów

KPI	Miernik	Poziom
Błąd Krytyczny (B1)	Czas reakcji	2h robocze
	Czas dostarczenie rozwiązania	24h roboczych
Błąd Standardowy (B2)	Czas reakcji	4h robocze
	Czas dostarczenie rozwiązania	36h roboczych
Błąd Niekrytyczny (B3)	Czas reakcji	8h robocze
	Czas dostarczenie rozwiązania	48h roboczych

1. Kategorię błędu wskazuje Zamawiający. W przypadku, gdy wskazana przez Zamawiającego kategoria jest niezgodna z opisem zawartym powyżej, Wykonawca może żądać zmiany kategorii błędu, co wymaga uzgodnienia z Zamawiającym.
2. Do łącznego Czasu reakcji oraz Czasu usunięcia błędu, o których mowa w tabeli KPI powyżej NIE jest wliczany:
 - a. Czas przeznaczony na uzupełnienie Zgłoszenia przez Zamawiającego – pod warunkiem, że zgłoszenie było konieczne
 - b. Czas, w którym nie można się było skontaktować z Zamawiającym z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego;

ZAŁĄCZNIK USŁUG SLA

- c. Czasu, który upłynął pomiędzy zawiadomieniem Zamawiającego przez Wykonawcę, iż dostarczenie rozwiązania wymaga uzasadnionego współdziałania Zamawiającego, a momentem podjęcia współdziałania przez Zamawiającego – pod warunkiem, że zgłoszenie było uzasadnione;
 - d. Czasu od momentu poinformowania przez Wykonawcę Koordynatora Zamawiającego o konieczności zatrzymania Systemu, celem usunięcia błędu, do czasu jej zatrzymania.
3. Jeżeli z przyczyn, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności w wyniku działania Siły wyższej, usunięcie błędu nie będzie mogło nastąpić w założonym czasie, Wykonawca niezwłocznie informuje o tym fakcie Zamawiającego, wskazującą prawdopodobny czas naprawy błędu. Wykonawca jest zobowiązany wykazać działanie Siły wyższej.

3.7. Odpowiedzialności

Zadanie	Zamawiający				Wykonawca			
Zgłoszenie Błędu	R	A	C	II	R	A	C	II
Reakcja	X	X					X	X
Propozycja Tymczasowego obejścia			X	X	X	X		
Akceptacja Tymczasowego obejścia			X	X	X	X		
Rozwiązanie	X	X					X	X
Potwierdzenie rozwiązania	X	X					X	X
Testy Wykonawcy i przekazanie scenariuszy testowych			X	X	X	X		
Testy Zamawiającego	X	X					X	X
Implementacja rozwiązania na środowisko produkcyjne	X	X					X	X
Usunięcie błędu			X	X	X	X		

Błąd zostaje uznany za zamknięty, gdy Rozwiązanie jest skutecznie wgrane na środowisko produkcyjne i ten sam błąd nie wystąpił ponownie w ciągu kolejnych 5 dni od chwili wgrania.

3.8. Definicje kategorii błędu

Poniżej zostały zdefiniowane obowiązujące definicje kategorii zgłoszeń:

1. **BŁĄD KRYTYCZNY (B1)** błąd systemu, którego skutkiem jest całkowite zatrzymanie pracy systemu informatycznego lub zmiana funkcjonalności jednego lub więcej modułów Systemu w sposób uniemożliwiający wykorzystanie go zgodnie z przeznaczeniem lub zakłócenie powodujące brak możliwości normalnego funkcjonowania jednego lub więcej istotnych procesów

ZAŁĄCZNIK USŁUG SLA

w przedsiębiorstwie Zamawiającego, ze względu na krytyczne znaczenie niedziałających funkcji. Wystąpieniu Błędu Krytycznego wiąże się z wystąpieniem co najmniej jednej z następujących sytuacji:

- a) Niedostępność sytemu lub interfejsu,
- b) Utrata danych lub naruszenie ich spójności,
- c) Niedostępność kluczowych funkcji Systemu,
- d) Awaria systemu powtarzająca się przy próbie restartu,
- e) Brak możliwości zapisu lub odtworzenia wyników pracy,
- f) Zachwianie dostępności, stabilności lub wydajności co najmniej jednego składnika funkcjonalnego systemu (wynikająca z warstwy aplikacji),
- g) Awaria dostarczonego urządzenia, mająca wpływ na poprawność działania systemu.

2. **BŁĄD STANDARDOWY (B2)** błąd, który nie jest przyczyną całkowitego zatrzymania pracy systemu lub zmiany funkcjonalności jednego lub więcej modułów Systemu lub niedostępności systemu, a skutkujący problemami w normalnej pracy Systemu. W szczególności Błędem Standardowym będzie m.in.:

- a) Zakłócenie pracy systemu mogące mieć wpływ na funkcjonalności rozwiązania, natomiast nieograniczające zdolności operacyjnych rozwiązania,
- b) Spadek wydajności Systemu (wydłużenie czasu odpowiedzi),
- c) Błąd odczytu lub zapisu danych – bez utraty danych, tzn. nieprawidłowe wyświetlanie odczytanych danych lub niepoprawna forma zapisanych danych.

3. **BŁĄD NIEKRYTYCZNY (B3)** – każdy inny błąd systemu niewymieniony w kategorii B1 i B2.

Zamawiający będzie określać kategorię błędu zgodnie z definicją opisaną poniżej. Wykonawca zobowiązany jest do analizy błędów oraz dostarczenia Rozwiązań.

3.9. Procedura dokonywania zgłoszeń błędów

1. Do zgłaszania błędów uprawnieni są:

- a. Koordynator
- b. Administrator

Zwani dalej „Zgłaszający”

2. Zgłaszający uprawniony jest zgłaszania błędów za pomocą udostępnionego przez Wykonawcę narzędzia informatycznego do obsługi zgłoszeń i błędów.

3. W przypadku braku dostępności kanału wymienionego w ust.2, Zamawiający uprawniony jest do wykorzystywania awaryjnych kanałów komunikacji, tj.:

- a. Poczty elektronicznej
- b. Telefonu

4. Błędy mogą być zgłaszane poza godzinami roboczymi, tj. 24/7/365.

5. W przypadku dokonania zgłoszenia błędu poza godzinami roboczymi, zgłoszeni uważa się za dokonane w godzinie 8.00 następnego dnia roboczego po dokonaniu zgłoszenia.
6. Świadczenie pomocy telefonicznej i e-mailowej w zakresie świadczonych usług prowadzone będą w dni robocze od 8:00 do 16:00.

3.10. Warunki odbioru

Warunkiem odbioru Systemu w fazie procedury odbiorowej jest spełnienie poniższych wymagań:

1. Termin trwania okresu stabilizacji musi się zakończyć zgodnie z Harmonogramem zatwierdzonym przez Zamawiającego.
2. W przypadku kategorii błędów B1 i B2 wszystkie Błędy muszą zostać rozwiązane.
3. W przypadku kategorii błędu B3 Zamawiający dopuszcza maksymalnie 2 błędy ze statusem nierozwiązane.
4. W ostatnich pięciu dniach roboczych trwania okresu stabilizacji nie może pojawić się żaden nowy błąd kategorii B1 lub B2.