

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

I. Procedura zgłaszania i usuwania Błędów, udzielania konsultacji

1. Osobą odpowiedzialną za kontakt z Wykonawcą ze strony Zamawiającego jest AT lub osoba zastępująca.
 2. Zgłoszenia do Wykonawcy będą kierowane na adres e-mail: przy pomocy systemu obsługi zgłoszeń funkcjonującego u Zamawiającego.
 3. Wykonawca jest zobowiązany każdorazowo do niezwłocznego przesłania potwierdzenia otrzymania zgłoszenia oraz do wysłania odpowiedzi na zgłoszenie co najmniej na adresy, z których przyszło zgłoszenie, tj. osób zgłaszających Błąd/konsultację elektroniczną i Potwierdzenie i odpowiedź nie może mieć zmienionego tematu wiadomości, przy czym należy do niego dopisać numer zgłoszenia w formacie [Ticket: numer Zgłoszenia Zamawiającego].
 4. Decyzja o zakwalifikowaniu danego zgłoszenia, w tym jako Błąd krytyczny/Błąd niekrytyczny/konsultacja elektroniczna należy do Zamawiającego.
 5. 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.
6. Wykonawca, po wykonaniu Usprawnienia Systemu i przetestowaniu go we własnym środowisku testowym, będzie postępował zgodnie z Procedurą instalacji określoną w pkt II. Wykonawca po wykonaniu Usprawnienia Systemu informuje Zamawiającego o przyczynie wystąpienia Błędu.
 7. W przypadku braku możliwości usunięcia Błędu w wyznaczonym czasie, Zamawiający dopuszcza zastosowanie rozwiązania zastępczego, czyli zastosowanie awaryjnych procedur postępowania (lub innych rozwiązań) związanych z eksploatacją Systemu dostarczonych przez Wykonawcę indywidualnie dla każdego Błędu, których użycie zapewni ciągłość pracy Zamawiającego do czasu usunięcia Błędu. Rozwiązanie zastępcze nie może funkcjonować dłużej niż 60 Dni roboczych. Po tym czasie Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczenia kar umownych. Rozwiązanie zastępcze nie jest usunięciem Błędu.
 8. Przez usunięcie Błędu należy rozumieć przywrócenie prawidłowego działania Systemu zgodnie z jego Dokumentacją i Umową.
 9. Zgłoszenia przesłane do Wykonawcy po godzinie 15:30 danego Dnia roboczego będą traktowane jako zgłoszenia przesłane następnego Dnia roboczego o godzinie 7:30, a w przypadku zgłoszeń wysłanych

Wykonawcy w innym dniu niż Dzień roboczy, traktowane będą jako wysłane o godzinie 7:30 w Dniu roboczym przypadającym bezpośrednio po dniach wolnych (tj. innych niż Dni robocze).

II. Procedura wykonywania instalacji Modyfikacji, Usprawnień i Wersji Systemu

1. Wykonawca dostarcza Usprawnienie/Modyfikację/Wersję Systemu 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 Systemu we własnym środowisku testowym, pod kątem:
 - poprawnego działania dostarczonego rozwiązania,
 - poprawnego działania wszystkich pozostałych funkcjonalności Systemu.
3. AT przed instalacją koordynuje sprawę wykonania kopii bezpieczeństwa Systemu/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.