

Załącznik E do SOPZ

WARUNKI ŚWIADCZENIA ASYSTY TECHNICZNEJ

I. Zasady ogólne

1. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługę Asysty Technicznej dla Systemu. Celem świadczenia usług Asysty Technicznej jest bezpłatne wsparcie techniczne w używaniu Systemu, do którego Zamawiający uzyskał prawa na podstawie niniejszego postępowania. Zamawiający przekaze Wykonawcy imienną listę osób uprawnionych ze strony Zamawiającego do korzystania z Asysty Technicznej.
2. Okres świadczenia Asysty Technicznej rozpoczyna się z dniem podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Końcowego i biegnie do czasu wykorzystania puli godzin o której jest mowa w punkcie 7.
3. Wykonawca zapewni świadczenie Asysty Technicznej w języku polskim.
4. Wykonawca zagwarantuje świadczenie usługi Asysty Technicznej wyłącznie przez wykwalifikowany personel, przez co rozumie się osobę/osoby z doświadczeniem, posiadające odpowiednie kwalifikacje merytoryczne i wiedzę na temat Oprogramowania, po odpowiednim przeszkoleniu, cechujące się odpowiednimi predyspozycjami do kontaktu z Użytkownikiem Końcowym w szczególności komunikatywnością, dobrą dykcją, odporność na stres, cierpliwością, pozytywnym nastawieniem.
5. Przedmiotem usługi Asysty Technicznej świadczonej przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego jest:
 - a) gotowość do świadczenia konsultacji telefonicznych w godzinach pracy Zamawiającego,
 - b) gotowość do świadczenia zdalnej pomocy użytkownikom Systemu poprzez szyfrowane połączenia do komputera użytkownika za zgodą i pod nadzorem Zamawiającego,
 - c) gotowość do ewentualnego uruchomienia niezbędnej i koniecznej obsługi danych poprzez szyfrowane kanały dostępne pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym,
 - d) wykonania dodatkowych, a nieprzewidzianych w SIWZ funkcjonalności w Oprogramowaniu, po zaakceptowaniu przez obie strony warunków realizacji (w tym pracochłonności) w ramach Asysty Technicznej.
6. Każdorazowa usługa realizacji Asysty Technicznej prowadzona jest na podstawie zlecenia usługi oraz zakończona Protokołem Odbioru opisującym czas trwania usługi i jej zakres. W ramach okresu Asysty Technicznej Zamawiający będzie miał do wykorzystania pulę 500 roboczogodzin przeznaczonych na realizację zleconych przez niego dowolnych modyfikacji lub rozszerzeń Oprogramowania. Zarejestrowany

Nazwa postępowania: Wdrożenie innowacyjnych e-usług o wysokim poziomie dojrzałości w zakresie rejestracji jachtów i innych jednostek pływających o długości do 24 m

czas pracy poświęcony na Asystę Techniczną będzie sukcesywnie pomniejszać wielkość puli aż do jej wyczerpania.

II. Procedura zlecenia usług Asysty Technicznej

1. Zlecenia dotyczące świadczenia usług Asysty Technicznej określone w punkcie I podpunkt 5 będą realizowane na podstawie przygotowanego przez Zamawiającego zlecenia:
 - a) konsultacji,
 - b) zdalnej pomocy,
 - c) wprowadzenia zmiany lub listy zmian (wykonania dodatkowych, a nieprzewidzianych w SIWZ funkcjonalności w Oprogramowaniu).
2. Wprowadzenie zmiany lub lista zmian stanowi mechanizm grupujący szczegółowe wymagania wraz z terminem ich realizacji. W wyniku realizacji procedury określonej w pkt 3 - 11 wymaganie zmiany lub lista zmian może podlegać modyfikacji.
3. W wymaganiu konsultacji, zdalnej pomocy lub wprowadzenia zmian, Zamawiający określa wymagania merytoryczne (specyfikację) produktu lub usługi oraz proponowany termin ich realizacji. Specyfikacja może zawierać akty prawne/projekty aktów prawnych na podstawie których określono zakres zmian.
4. Zamawiający dokonuje czynności formalnych, które poprzedzają ich zlecenie. Wymaganie zmiany lub lista zmian jest przekazywana do Wykonawcy i musi określać co najmniej:
 - a. wymagania merytoryczne dla Produktu lub usługi;
 - b. wymagany termin realizacji Produktu lub usługi.
5. Zamawiający ma prawo do zgłaszania autorskich wymagań wykonania Produktu lub usług.
6. Wykonawca ma prawo zwrócić się do Zamawiającego z zapytaniem o wyjaśnienie wymagania zmiany lub listy zmian.
7. Wykonawca prowadzi korespondencję wyjaśniającą z Zamawiającym
8. Zamawiający przygotowuje odpowiedzi na zapytania w terminie 3 Dni Robocze od dnia otrzymania zapytania od Wykonawcy.
9. Na podstawie wymagania zmiany lub listy zmian, udzielonych wyjaśnień oraz wyników własnej analizy Wykonawca w terminie 2 Dni Robocze przygotowuje i przedkłada Zamawiającemu do akceptacji: projekt(y) wstępny(e), który(e) zawiera(ją): szczegółowy opis Produktu lub usługi, termin realizacji oraz pracochłonność lub kosztorys.
10. Jeżeli w tym terminie 3 Dni Robocze Zamawiający nie przekaże uwag Wykonawcy uznaje się, że Zamawiający akceptuje projekt(y) wstępny(e).
11. W przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany w terminie 2 Dni Robocze do przedstawienia wyjaśnień dotyczących projektu(ów) wstępnego(ych). Jeżeli przedstawione przez Wykonawcę wyjaśnienia nadal będą budziły zastrzeżenia, Zamawiający i Wykonawca przystąpią do ich negocjacji.
12. Wymagania zmiany lub listy zmian są gromadzone w okresie miesiąca / kwartału poprzedzającego planowane wydanie nowej wersji Oprogramowania.

Nazwa postępowania: Wdrożenie innowacyjnych e-usług o wysokim poziomie dojrzałości w zakresie rejestracji jachtów i innych jednostek pływających o długości do 24 m

13. W przypadku gdy pracochłonność wymaganych zmian lub listy zmian dla danego wydania przekracza limit dostępnej puli godzin to Zamawiający określa priorytety na podstawie których zostaną wybrane wymagane zmiany lub listy zmian do realizacji.
14. Jeśli Zamawiający nie zgłosi zastrzeżeń do przedstawionego przez Wykonawcę projektu(ów) wstępnego(ych) lub sporne kwestie zostały rozstrzygnięte w wyniku negocjacji Wykonawca przystąpi do realizacji Produktu lub usługi.
15. Zamawiający w uzasadnionych przypadkach ma prawo do odstąpienia od realizacji wymagania zmiany lub listy zmian na każdym etapie, który poprzedza przyjęcie projektu(ów) wstępnego(ych).
16. W uzasadnionych przypadkach, Zamawiający może wyrazić zgodę na wydłużenie terminów, o których mowa w niniejszej procedurze.