Załącznik nr 1 do Umowy

**Procedura Realizacji Aktualizacji**

Aktualizacje, o których mowa w §3 ust. 1 pkt 7 Umowy, będą realizowane w następujący sposób:

1. Do momentu wykorzystania limitu Roboczogodzin, o którym mowa w § 2 ust3 Umowy, Zamawiający ma prawo składać Wykonawcy wnioski o realizację Aktualizacji, a Wykonawca zobowiązany jest do ich realizacji.
2. Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania w całości limitu Roboczogodzin oraz zastrzega sobie prawo wykorzystania dostępnych Roboczogodzin w dowolnym momencie trwania Umowy.
3. Wykonawca nie może odmówić realizacji złożonego Zgłoszenia Aktualizacji, poza przypadkami, gdy realizacja Zgłoszenia spowoduje przekroczenie limitu Roboczogodzin, zastrzeżeniem sytuacji gdy Aktualizacja nie jest możliwa.
4. Zrealizowana usługa nie może prowadzić do naruszenia struktur i integralności danych, do utraty danych lub wpływać negatywnie na funkcjonowanie Systemu lub innych składników infrastruktury Zamawiającego. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do realizacji usług.
5. Procedura Realizacji Aktualizacji składa się:

5.1. etapu I – analiza,

5.2. etapu III – realizacja.

1. Etap I (analiza) – inicjowany jest przez Zamawiającego:

6.1. Zamawiający przekazuje Wykonawcy drogą elektroniczną lub pisemnie Zgłoszenie Aktualizacji wraz z opisem funkcjonalnym Aktualizacji.

6.2.Wykonawca w terminie 2 Dni Roboczych od złożenia Zgłoszenia o Aktualizacji, przedstawi Zamawiającemu wynik analizy Zgłoszenia zawierający
w szczególności:

6.2.1. harmonogram realizacji Aktualizacji,

6.2.2. szacunkową wycenę w Roboczogodzinach Etapu II - realizacja,

6.2.3. specyfikację projektu Aktualizacji;

6.2.4. zakres niezbędnego współdziałania Zamawiającego.

6.3. W przypadku, gdy Wykonawca nie jest w stanie na podstawie Zgłoszenia, o których mowa w 6.1 sporządzić analizy w terminie określonym w pkt 6.2 Strony mogą ustalić inny termin dostarczenia analizy przez Wykonawcę, przy czym termin ten nie będzie dłuższy niż kolejne 3 Dni Robocze;

6.4. Strony mogą dokonać zmian i uzupełnień do materiału analizy w trybie roboczym;

6.5. Zamawiającemu przysługuje prawo weryfikacji i akceptacji sposobu oraz czasochłonności wykonania przez Wykonawcę prac, który został przedstawiony przez Wykonawcę, w tym prowadzenia w tej sprawie ewentualnych negocjacji
z Wykonawcą. Ostateczna akceptacja wyceny czasochłonności prac należy do Zamawiającego;

6.6.Zamawiający ma prawo zrezygnować z realizacji kolejnych etapów. Realizacja etapu I nie powoduje żadnych skutków finansowych dla Zamawiającego;

6.7. Zamawiający zobowiązany jest do przekazania Wykonawcy informacji, czy akceptuje, czy odrzuca przedstawiony przez Wykonawcę wynik etapu I.

1. Etap II (realizacja) – inicjowana przez Zamawiającego po akceptacji etapu I

7.1. Wykonawca przystępuje do realizacji Aktualizacji po otrzymaniu od Zamawiającego Zlecenia Aktualizacji z uwzględnieniem ustalonego harmonogramu. Zlecenie Aktualizacji Zamawiający przekazuje Wykonawcy elektroniczne na adres wskazany w § 9 ust. 3 Umowy.

7.2. Wykonawca niezwłocznie potwierdza przyjęcie Zlecenia i potwierdza ostateczny Termin Wykonania Aktualizacji.

7.3. Po zrealizowaniu Zlecenia Aktualizacji, Wykonawca implementuje Aktualizację na serwer testowy Zamawiającego, a także przeprowadza testy zgodności Aktualizacji ze Zleceniem Aktualizacji oraz innymi modułami Systemu.

7.4. Po przeprowadzeniu testów, o których mowa w pkt 7.3, Wykonawca zgłasza Zamawiającemu gotowość do Testów Akceptacyjnych przez Zamawiającego;

7.5. Poinformowanie Zamawiającego o gotowości do Testów Akceptacyjnych jest równoważne ze zgłoszeniem Aktualizacji do Odbioru zgodnie z procedurą opisaną w punktach poniżej.

7.6. Po zgłoszeniu gotowości Odbioru Zamawiający przystąpi niezwłocznie
do weryfikacji Aktualizacji.

7.7. Zamawiający ma prawo do weryfikacji należytego wykonania Aktualizacji dowolną metodą. Zamawiający ma prawo przeprowadzić Testy Akceptacyjne za pomocą samodzielnie zdefiniowanych scenariuszy testowych;

7.8. Po weryfikacji Aktualizacji Zamawiający niezwłocznie potwierdzi wykonanie lub stwierdzi niewykonanie lub nienależyte Aktualizacji. Aktualizacja, która została nie przyjęta przez Zamawiającego podlega dalszym pracom, do czasu jej skutecznego wykonania.

7.9. Jeżeli Wykonawca nie zrealizuje należycie Aktualizacji zgodnie ze zleceniem w terminie określonym w pkt 7.2 powyżej, Zamawiający może:

7.9.1. wydłużyć termin wykonania zlecenia na pisemną prośbę Wykonawcy zawierającą uzasadnienie i zmiany harmonogramu, albo

7.9.2. obciążyć Wykonawcę karą umowną na zasadach opisanych w Umowie.

7.10. Po zakończeniu Testów Akceptacyjnych, Strony ustalają harmonogram instalacji Aktualizacji na środowisku produkcyjnym Zamawiającego. Instalacja Aktualizacji na środowisku produkcyjnym realizowana będzie w Godzinach Roboczych jeżeli Aktualizacja nie wymaga restartu Systemu, bądź po Godzinach Roboczych jeżeli Aktualizacja wymaga chwilowego wyłączenia Systemu o ile Strony nie uzgodnią inaczej.

7.11. Po zaimplementowaniu Aktualizacji na serwerze produkcyjnym, Wykonawca sprawdza poprawność Aktualizacji za pomocą listy kontrolnej, stanowiącej „Załącznik a” do niniejszej procedury. Wyniki z przeprowadzonej kontroli, Wykonawca przekazuje niezwłocznie Zamawiającemu.

7.12. W przypadku, gdy wynik kontroli, o której mowa w pkt 7.11 powyżej, wskazuje na choćby jedno naruszenie działania Systemu, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie usunąć awarię i ponownie przeprowadzić kontrolę, aż do uzyskania pełnej zgodności ze wszystkimi modułami Systemu.

7.13. Po instalacji Aktualizacji na środowisku produkcyjnym, z zastrzeżeniem pkt 7.12., zostanie podpisany Protokół Odbioru, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy.

7.14. Warunkiem koniecznym do podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru jest dostarczenie przez Wykonawcę dokumentacji Aktualizacji, zaktualizowanej wersji kodów źródłowych Systemu. Przekazany materiał musi zawierać wszelkie informacje pozwalające Zamawiającemu lub podmiotom wybranym przez Zamawiającego na samodzielne korzystanie z przekazanej Aplikacji, a także na jej samodzielne utrzymanie bądź rozwój.

7.15. Podpisany Protokół Odbioru bez zastrzeżeń jest podstawą do wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT.

7.16. Z chwilą potwierdzenia Protokołem Odbioru bez zastrzeżeń wykonania zlecenia, Wykonawca obejmuje Aktualizację usługami, o których mowa w § ust 1 pkt 1 i pkt 4 Umowy oraz gwarancją, o której mowa w § 4 Umowy bez zmiany wynagrodzenia przysługującego z tytułu realizacji Umowy oraz przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe oraz zależne prawa do Produktu na zasadach opisanych w § 10 Umowy.

8. Protokół odbioru Aktualizacji zawierać będzie informacje o liczbie Roboczogodzin,
w ramach których Aktualizacja została wykonana. Liczba Roboczogodzin wskazana
w zaakceptowanym protokole odbioru będzie podstawą do rozliczania limitu na
ATiK-u, określoną w § 2 ust.3 Umowy.

1. Zamawiający może wskazać konieczność przeprowadzenia szkolenia dla pracowników Biura z nowej Aktualizacji (w siedzibie oraz na sprzęcie zamawiającego). W takim przypadku Wykonawca przeprowadzi szkolenie w ramach wynagrodzenia za dana Aktualizację oraz zapewni szkoleniowca przygotowanego merytorycznie do wykonania szkolenia z Aktualizacji. W przypadku nie wywiązania się przez Wykonawcę z tego obowiązku Zamawiający może naliczyć Wykonawcy kare umowną, wskazana w § 7 ust. 6 lit. d Umowy
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do skorzystania z rozszerzonej procedury odbioru, opisanej w „Załączniku b” do niniejszej procedury. O fakcie tym, Zamawiający poinformuje Wykonawcę we wniosku zlecając nową Aktualizację.

Załącznik a do Procedury Realizacji Aktualizacji

**Lista kontrolna po realizacji aktualizacji**

Po aktualizacji należy sprawdzić:

1. Czy możliwe jest zalogowanie i wylogowanie z systemu?
2. Czy możliwe jest wykorzystanie zastępstwa?
3. Czy możliwe jest otwarcie każdego modułu?
4. Czy możliwe jest wejście w szczegóły każdego z rodzaju pism: przychodzącego, wewnętrznego, wychodzącego, fiszki elektronicznej?
5. Czy możliwe jest wejście w szczegóły sprawy?
6. Czy możliwe jest dodanie nowego pisma i jego dekretacja – dotyczy każdego z rodzaju pism: przychodzącego, wewnętrznego, wychodzącego, fiszki elektronicznej?
7. Czy możliwe jest dodanie nowej sprawy?

Załącznik b do Procedury Realizacji Aktualizacji

**Szczegółowa procedura odbioru**

**Definicje:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Testy Akceptacyjne** | Testy przeprowadzane wg zatwierdzonego PTA i/lub testy własne Zamawiającego. |
| **Plan wdrożenia** | Dokument zawierający:* zakres prac koniecznych do wykonania na bazie produkcyjnej przed rozpoczęciem wdrożenia,
* szczegółowy harmonogram wdrożenia,
* terminy zawarte w *Zleceniu Aktualizacji*.
 |

**Informacje ogólne:**

1. Odbiór Aktualizacji dokonywany jest w siedzibie Zamawiającego w *Dniach Roboczych*.
2. Odbiór przeprowadzany jest zgodnie z warunkami *Zlecenia Aktualizacji*.
3. Odbiór przeprowadzany jest dwuetapowo:
* etap I – Testy Akceptacyjne,
* etap II – Szkolenie (jeśli wymagane) i Wdrożenie.
1. Odbioru dokonuje Zespół ds. Odbioru powołany przez Zamawiającego do prac na daną Aktualizacją.

**Etap I – Testy Akceptacyjne:**

**Odbiory oprogramowania**

1. Jeśli *Zlecenie Aktualizacji* określa tryb odbioru jedynie poprzez testy własne punkty 2-3 są pomijane.
2. Zgodnie z Procedurą Realizacji Aktualizacji (Zał. 2 do Umowy), Wykonawca, wraz ze zgłoszeniem Aktualizacji do odbioru, przekaże Zamawiającemu Plan Testów Akceptacyjnych.
3. Zgodnie z warunkami *Zlecenia Aktualizacji,* Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego zatwierdza dokument *PTA.* Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego może zgłosić uwagi w postaci Listy Uwag lub własne scenariusze testowe do Planu Testów Akceptacyjnych o ile są one zgodne z wymaganiami funkcjonalnymi i ustaleniami analitycznymi zawartymi w obustronnie przyjętych dokumentach. W sytuacji braku możliwości zatwierdzenia PTA w terminie określonym w *Zleceniu Aktualizacji*, z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, *Termin Realizacji Aktualizacji* ulega stosownemu przedłużeniu na pisemny wniosek Wykonawcy i akceptacji przez Zamawiającego.
4. Wykonawca zainstaluje oprogramowanie na wskazanej przez Zamawiającego infrastrukturze Testowej.
5. Testy akceptacyjne przeprowadza Zespół ds. Odbioru.
6. Jeśli Aktualizacja wpływa na interfejs użytkownika lub sposób jego działania lub ze *Zlecenia Aktualizacji* wynika, że do przekazywanego oprogramowania wymagana jest Dokumentacja to podlega ona jednoczesnemu odbiorowi na zasadach opisanych dalej.
7. Sposób przeprowadzenia testów akceptacyjnych:
	1. Zamawiający zgłosi do protokołu Wykonawcy stwierdzone podczas testów wady w Oprogramowaniu.
	2. Protokół z każdego dnia testów jest sporządzany w dwóch egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.
	3. Za sporządzenie protokołu w każdym dniu testów odpowiada Wykonawca.
	4. Każdy uczestnik testów ze strony Zamawiającego jest zobowiązany do podpisania protokołu bez zastrzeżeń albo wnosząc zastrzeżenia.
	5. Protokoły z wszystkich dni testów z wpisanymi stwierdzonymi wadami i uwagami w oprogramowaniu stanowią Listę Wad.
8. Najpóźniej w pierwszym Dniu Roboczym po przeprowadzeniu testów akceptacyjnych Zespół ds. Odbioru podpisze Protokół odbioru produktu, albo odmawiając podpisania Protokołu, przekaże Wykonawcy Listę Wad.
9. Forma Protokoły odbioru produktu określona zostanie przez Kierowników Projektu
10. W przypadku odmowy odbioru, Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia wad w terminie uzgodnionym przez Kierowników Projektu.
11. Zespół ds. Odbioru przystąpi do ponownego przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych najpóźniej w terminie uzgodnionym przez Kierowników Projektu. Sekwencja pkt. 4-8 powtarza się tak długo, aż nie będzie zgłoszonej wady w trakcie przeprowadzania testów akceptacyjnych.
12. Zespół ds. odbioru potwierdza usuniecie wad w oprogramowaniu przedstawionym do akceptacji i podpisuje Protokół odbioru produktu.

**Odbiory Dokumentacji**

1. Odbiór Dokumentacji polega na:
2. kontroli formalnej;
3. kontroli merytorycznej.
4. Kontrola merytoryczna obejmuje sprawdzenie Dokumentacji pod względem:
	* 1. poprawności,
		2. adekwatności.
5. Kontrola formalna obejmuje sprawdzenie dokumentacji pod względem:
	1. kompletności,
	2. przejrzystości.
6. Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego podpisze Protokół odbioru produktu dla Dokumentacji albo dostarczy w formie pisemnej Listę Wad do Dokumentacji.
7. W przypadku przekazania przez Zamawiającego Listy Wad do Dokumentacji, Wykonawca w terminie uzgodnionym przez Kierowników Projektu ustosunkuje się pisemnie do zgłoszonej Listy Wad.
8. Brak Błędów w Dokumentacji jest podstawą do podpisania przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego Protokołu odbioru produktu.

**Odbiór Etapu I**

Zakończenie testów oprogramowania i dokumentacji, zakończone podpisaniem protokołu odbioru produktu kończy I etap odbioru.

**Etap II – Szkolenie i Wdrożenie**

Występowanie wad dla oprogramowania odbieranego w Etapie I blokuje odbiory z Etapu II.

**Odbiory szkoleń**

1. Dla każdego ze szkoleń, w terminie uzgodnionym przez Kierowników Projektu, przed ich rozpoczęciem, Wykonawca dostarczy Dokumentację Szkoleniową obejmującą:
	1. konspekt szkolenia,
	2. przykłady szkoleniowe,
	3. test sprawdzający wiedzę uczestników szkolenia.
2. Konspekt szkolenia oraz test sprawdzający wiedzę uczestników szkolenia podlega akceptacji przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego w ciągu jednego *Dnia Roboczego* od jego przekazania. W przypadku braku akceptacji Strony dokonają ustalenia wspólnej akceptowalnej wersji testów w ciągu jednego *Dnia Roboczego*. W razie konieczności modyfikacji testów sprawdzających Wykonawca dostarczy ponownie kompletną wersję dokumentacji szkoleniowej.
3. Szkolenia prowadzone są w *Dniach Roboczych.* Szkolenie rozpocznie się w terminie ustalonym przez Kierowników Projektu. Szkolenia będą odbywać się na koszt Wykonawcy.
4. Podstawą odbioru szkoleń jest uzyskanie pozytywnej oceny z testów sprawdzających wiedzę i umiejętności zdobyte podczas szkolenia przez więcej niż 70% uczestników, przeprowadzonych po każdym szkoleniu, przy czym podstawę do wystawienia oceny pozytywnej stanowi poprawność co najmniej 70% odpowiedzi na pytania testowe.
5. W ciągu dwóch *Dni Roboczych* od dnia zakończenia szkolenia, Wykonawca przedstawia Zamawiającemu listę uczestników Szkolenia wraz z ocenami, kopie testów sprawdzających wypełnionych przez uczestników.
6. Wykonawca zobowiązany jest do jednokrotnego powtórzenia szkolenia dla tych uczestników, którzy otrzymali oceny negatywne. Uczestnicy szkolenia dodatkowego nie będą podlegali ocenie. Dodatkowe szkolenie odbywa się w terminie uzgodnionym przez Kierowników Projektu.
7. W terminie dwóch *Dni Roboczych* od uzyskania pozytywnego wyniku szkolenia, zostaje sporządzony i podpisany przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego Protokół odbioru produktu.

**Odbiór wdrożenia**

1. Aktualizacja wdrożona będzie zgodnie z „Planem wdrożenia”. Plan wdrożenia podlega zatwierdzeniu Protokołem Zatwierdzenia przez Kierowników Projektu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy.
2. Dla każdej Aktualizacji Wykonawca dostarczy i zainstaluje w środowisku testowym i produkcyjnym oprogramowanie w części związanej z aktualizacją.
3. Zamawiający dokona weryfikacji instalacji i w razie wykrycia w niej wad poinformuje o tym Wykonawcę.
4. Po wykonaniu poprawnej instalacji oprogramowania Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego podpisze Protokół odbioru produktu.

**Odbiór końcowy**

1. Podstawą podpisania przez Zespół ds. Odbioru protokołu odbioru końcowego jest podpisanie wszystkich protokołów odbioru dla poszczególnych produktów w ramach Aktualizacji.
2. Po podpisaniu protokołu odbioru końcowego Aktualizację uważa się za odebraną.