

WARUNKI I ZASADY SERWISU APLIKACJI (OPROGRAMOWANIA UŻYTKOWEGO) KRAJOWEGO REJESTRU KARNEGO

1. Wstęp

Niniejszy dokument opisuje zasady świadczenia usług serwisu aplikacji systemu informatycznego Krajowego Rejestru Karnego (Rejestru) zwanej dalej „Aplikacją”.

Poszczególne rozdziały definiują zakres usług świadczonych w ramach serwisu Aplikacji, sposób realizacji usług serwisu Aplikacji, wymagania Ministerstwa wobec Wykonawcy oraz zobowiązania Ministerstwa warunkujące realizowanie usług serwisu Aplikacji.

2. Zakres usług serwisu Aplikacji

2.1 W zakres usługi serwisu Aplikacji wchodzi: przyjmowanie zgłoszeń, usuwanie Błędów, dostarczanie nowych wersji oprogramowania zawierających korekty Błędów oraz doraźne pomaganie w obsłudze Aplikacji pracownikom Wydziału Informatycznej Obsługi Systemu Krajowego Rejestru Karnego poprzez telefoniczne udzielanie porad w zakresie związanym z działaniem Aplikacji.

2.2 „**Błąd**” oznacza brak możliwości realizowania przez Aplikację określonych dla niej funkcji podanych w Specyfikacji Funkcjonalnej, co powoduje niemożliwość wykorzystania Aplikacji lub ograniczenie w jej stosowaniu. Błędy są klasyfikowane jako mające Priorytet A, B lub C jak następuje:

„**Błąd o Prioryecie A**” oznacza Błąd powodujący jedną z następujących sytuacji. Aplikacja:

- a) nie działa lub
- b) działa błędnie lub
- c) jest niedostępna przez ponad 4 godziny z 8 godzinnego dnia pracy Rejestru z powodu zawieszania się w czasie wykonywania podstawowych funkcji takich jak udzielanie odpowiedzi na zapytanie w zakresie wszystkich 3 kartotek, wprowadzanie dokumentów do każdej z kartotek, drukowanie odpowiedzi i zawiadomień lub
- d) wchodzi w stan wymagający ponownego uruchomienia całego oprogramowania

„**Błąd o Priorytecie B**” oznacza Błąd wpływający istotnie na działanie Aplikacji, ale nie uniemożliwiający używania jej przez Ministerstwo w zakresie podstawowych funkcji. Objawy Błędu o Priorytecie B obejmują:

- e) spowolnienie tempa pracy Aplikacji wynikające z jej Błędu,
- f) utrudnienie administrowania lub użytkowania Aplikacji,
- g) nie działanie lub błędne działanie funkcji pobocznych (np. ładowanie bazy danych aktów prawnych, funkcji grupowych) lub administracyjnych (np. składowania bazy danych - pełne i przyrostowe),
- h) niedostępność Aplikacji ponad 2 godziny z 8 godzinnego dnia pracy Rejestru,
- i) zawieszanie pracy przy wykonywaniu funkcji pobocznych, bez istotnego wpływu na funkcje podstawowe.

„**Błąd o Priorytecie C**” oznacza Błąd wpływający na wygodę użytkowania Aplikacji, ale pozwalający na wykonywanie wszystkich jej funkcji. Objawy Błędu o Priorytecie C obejmują:

- j) spowolnienie tempa pracy Aplikacji wynikające z jej Błędu,
- k) utrudnienie administrowania lub użytkowania Aplikacji,
- l) sporadyczne zawieszanie pracy lub wchodzenie w stan wymagający ponownego uruchomienia, powodujące okresową niedostępność Aplikacji,
- m) konieczność stosowania przez operatorów lub administratorów niewygodnych sposobów realizacji pewnych funkcji,
- n) konieczność przejścia do trybu ręcznej obsługi Aplikacji, zamiast zawartych w Specyfikacji Funkcjonalnej funkcji zautomatyzowanych.

2.3 Każda sytuacja wynikająca z niewłaściwego użycia Aplikacji, jej połączenia lub wykorzystania z jakimkolwiek sprzętem lub oprogramowaniem bez uzgodnienia z Wykonawcą nie będzie uznana za Błąd.

2.4 W zakres usługi serwisu aplikacji wchodzi również zarządzanie bazą danych Aplikacji, to jest:

- a) zapewnienie prawidłowego rozłożenie obszarów bazy na dyskach,
- b) rekonfiguracja wypełnionych obszarów,
- c) przebudowywanie indeksów,
- d) wykonywanie innych działań na bazie zapewniających jej prawidłowe funkcjonowanie.

2.5 W zakres usług serwisu Aplikacji nie wchodzi usuwanie skutków awarii sprzętu ale Wykonawca będzie każdorazowo akceptować metody usuwania defektów urządzeń oraz nadzorować czynności administratora z tym związane. Dotyczy to szczególnie przemieszczania obszarów bazy danych przy wymianie uszkodzonych dysków.

3. Sposób realizacji usługi serwisu Aplikacji

3.1 Usługa serwisu Aplikacji realizowana jest:

- a) w przypadku „Błędu o priorytecie A” - 7 dni w tygodniu włączając niedzielę i święta, w godzinach od 8:00 do 20:00,
- b) w przypadku „Błędu o priorytecie B i C” - w dni robocze (poniedziałek-piątek) w godzinach od 8:00 do 20:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

3.2 Proces obsługi zgłoszenia będzie następujący:

- a) zgłoszenie problemu przez uprawnionego pracownika ze strony Ministerstwa w dedykowanej do tego celu aplikacji internetowej zwanej dalej Rejestrem Błędów.
- b) nadanie statusu oraz priorytetu przez członka zespołu serwisu Aplikacji w uzgodnieniu z przedstawicielem Ministerstwa.
- c) uzyskanie dodatkowych informacji koniecznych do rozwiązania problemu.
- d) w przypadku Błędów o Priorytecie A, niezwłoczne (natychmiastowe) podjęcie przez zespół serwisu Aplikacji działań umożliwiających poprawne działanie systemu informatycznego KRK. Funkcjonalność systemu w takiej sytuacji może być tymczasowo ograniczona, do momentu wykonania korekty błędu za pomocą dostarczonej i zainstalowanej poprawki, bądź za pomocą innych działań. Pełna funkcjonalność systemu musi być przywrócona w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia Błędu,
- e) W przypadku Błędu o Priorytecie B, korekta Błędu będzie zaimplementowana w kolejnej wersji Aplikacji, która będzie dostarczona w czasie nie dłuższym niż tydzień od dnia zgłoszenia Błędu,
- f) W przypadku Błędu o Priorytecie C, korekta Błędu będzie zaimplementowana w kolejnej wersji Aplikacji, która zostanie dostarczona nie później niż w ciągu miesiąca od dnia zgłoszenia Błędu.
- g) Zamknięcie zgłoszenia po potwierdzeniu poprawności rozwiązania.

3.3 W przypadku niemożliwości powtórzenia Błędu bądź w środowisku Rejestru, bądź w systemie testowym Wykonawcy, zespół serwisu Aplikacji Wykonawcy niezwłocznie usunie skutki Błędu, na ile jest to możliwe, a zgłoszenie zostanie zamknięte.

3.4 Wszelkie Błędy związane z funkcjonowaniem Aplikacji muszą być zgłaszane poprzez Rejestr Błędów.

3.4 Do zgłaszania Błędów wyznaczone będą przez Ministerstwo 3 osoby. Lista tych osób wraz z kontaktem telefonicznym i adresem poczty elektronicznej zostanie przekazana do Wykonawcy przed rozpoczęciem usługi serwisu Aplikacji.

- 3.6 Do udzielenia telefonicznej pomocy pracownikom Ministerstwa Wykonawca wyznaczy trzy osoby dostępne pod trzema różnymi numerami telefonów. Lista tych osób wraz z kontaktem telefonicznym i telefonicznym i adresem poczty elektronicznej zostanie przekazana Ministerstwu przez Wykonawcę przed rozpoczęciem usługi serwisu Aplikacji.
- 3.7 Członek zespołu serwisu Aplikacji w uzgodnieniu z przedstawicielem Ministerstwa, w ciągu 1 godziny od momentu zgłoszenia błędu do Rejestru, nada mu status i priorytet. Przyznany status i priorytet potwierdza telefonicznie i pocztą elektroniczną osobie zgłaszającej, co oznacza potwierdzenie przyjęcie Błędu.
- 3.8 Zgłoszenia które nie zostaną zakwalifikowane jako Błąd będą odrzucane i zamykane. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji, Wykonawca w ciągu 24 godzin od otrzymania zgłoszenia przez zespół serwisu Aplikacji poinformuje Ministerstwo o odrzuceniu zgłoszenia. Brak potwierdzenia lub odrzucenia zgłoszenia przez Wykonawcę w ustalonym terminie oznacza, że takie zgłoszenie nie wpłynęło do Wykonawcy.
- 3.9 O wszelkich zmianach w sposobie zgłaszania Błędów Wykonawca poinformuje Ministerstwo, na co najmniej na 3 dni robocze przed zaistnieniem takiego faktu.
- 3.10 Podczas instalacji patch'a bądź nowej wersji Aplikacji musi być obecny administrator systemu KRK.
- 3.11 Administrator systemu KRK jest zobowiązany do wykonywania kopii zapasowych danych, każdego dnia roboczego, po zakończeniu pracy użytkowników w systemie.
- 3.12 Usługi Wykonawcy w stosunku do urządzeń i oprogramowania objętych Umową mają zastosowanie do wad i usterek w ich działaniu powstałych z przyczyn tkwiących w tych urządzeniach i oprogramowaniu.
W szczególności następujące usługi nie są objęte Umową:
- a) usługi, których konieczność świadczenia powstała, z powodu działania siły wyższej, niewłaściwej eksploatacji przez pracowników Ministerstwa, wadliwego zasilania prądem elektrycznym, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, działania wirusów komputerowych, a także awarii nośników danych, takich jak: dyskietki, taśmy do streamerów, CD-ROMy, itp.,
 - b) usługi, których konieczność wykonania powstała na skutek usiłowa-

nia naprawy lub modyfikacji, nieprawidłowej konserwacji lub przeniesienia urządzeń i oprogramowania objętych Umową przez inne podmioty niż Wykonawca,

- c) części oprogramowania systemu informatycznego KRK objętych gwarancją producenta,
- d) wymiana materiałów eksploatacyjnych.

3.13 Jeżeli, zdaniem Wykonawcy, jakieś urządzenie nieobjęte serwisem w ramach niniejszej Umowy utrudnia wykonywanie serwisu, Ministerstwo obowiązane jest chwilowo je usunąć, aby dać Wykonawcy możliwość konserwowania urządzeń zakwalifikowanych.

4. Adres Rejestru Błędów

.....