

Załącznik nr 1 do umowy nr MS .....  
z dnia ..... na serwis aplikacji Krajowego  
Rejestru Karnego.

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

### **1. Wstęp**

Niniejszy dokument opisuje warunki i zasady świadczenia usług serwisu oprogramowania użytkowego systemu informatycznego Krajowego Rejestru Karnego (Rejestru) zwanego dalej „Aplikacją”.

Aplikacja składa się z niżej wymienionych elementów składowych:

- a) baz danych działających w oparciu o oprogramowanie Oracle Rdb w wersji 7.2,
- b) aplikacji lokalnej działającej na platformie OpenVMS/Itanium-2,
- c) aplikacji zdalnej działającej na platformie OpenVMS/Itanium-2,
- d) aplikacji „Akty prawne”,
- e) aplikacji „Podmioty zbiorowe”,
- f) aplikacji „Funkcje pomocnicze”,
- g) aplikacji „Aplikacja Słownikowa”,
- h) aplikacji „Monitor zapytań i odpowiedzi”,
- i) aplikacji do obsługi sądowych Punktów Informacyjnych Krajowego Rejestru Karnego,
- j) aplikacji do obsługi prokuratorskich Punktów Informacyjnych Krajowego Rejestru Karnego,
- k) aplikacji serwera wydruków (parsera),

- l) modułu do współpracy z systemem Centralnego Zarządu Służby Więziennej NOE.NET,
- m) modułu do współpracy z Centralną Ewidencją Pojazdów i Kierowców,
- n) aplikacji pilotażowej do współpracy pomiędzy rejestrami karnymi państw Unii Europejskiej.

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 usług serwisu Aplikacji wchodzi:

- a) przyjmowanie zgłoszeń o wystąpieniu Błędu,
- b) usuwanie Błędu i skutków wystąpienia Błędu,
- c) dostarczanie nowych wersji oprogramowania zawierających korekty Błędów,
- d) 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 Definicja „Błędu” Aplikacji i klasyfikacja „Błędów”.

**„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 Priorytecie A”** oznacza Błąd powodujący jedną z następujących sytuacji:

- a) nie działa lub

- b) działa błędnie lub
- c) jest niedostępna przez ponad 4 godziny z 12 godzinnego dnia pracy Rejestru z powodu zawieszania się w czasie wykonywania podstawowych funkcji lub wykonuje znacznie wolniej podstawowe funkcje takie jak:
  - dla aplikacji lokalnej: udzielanie odpowiedzi na zapytanie w zakresie wszystkich 4 kartotek, wprowadzanie dokumentów do każdej z kartotek, drukowanie i wysyłanie odpowiedzi oraz drukowanie zawiadomień,
  - aplikacji zdalnej sądowej i prokuratorskiej: wykonywanie zapytań, wysyłanie zapytań, odbieranie odpowiedzi w Punktach Informacyjnych KRK,
  - dla aplikacji pilotażowej: wysyłanie odpowiedzi na zapytanie lub decyzji, odbieranie zapytań lub decyzji, drukowanie dokumentów,
  - dla aplikacji Podmioty Zbiorowe: wykonywanie zapytań w Punktach Informatycznych KRK, wykonywanie zapytań i udzielanie odpowiedzi lokalnie,
  - dla modułu do współpracy z systemem Centralnego Zarządu Służby Więziennej NOE.NET: ładowanie danych z systemu NOE,
- d) wchodzi w stan wymagający ponownego uruchomienia całego oprogramowania jeden lub kilka składników Aplikacji wymienionych w punkcie 1 z wyjątkiem:
  - aplikacji „Akty Prawne”,
  - aplikacji „Funkcje Pomocnicze”,
  - aplikacji „Aplikacja Słownikowa”,
  - aplikacji „Monitor Zapytań i Odpowiedzi”,

- aplikacji do współpracy z Centralną Ewidencją Pojazdów i Kierowców,

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

- a) spowolnienie tempa pracy Aplikacji wynikające z jej Błędu,
- b) utrudnienie administrowania lub użytkowania Aplikacji,
- c) nie działanie lub błędne działanie:
  - aplikacji „Akty Prawne”,
  - aplikacji „Funkcje Pomocnicze”,
  - aplikacji „Aplikacja Słownikowa”,
  - aplikacji „Monitor Zapytań i Odpowiedzi”,
  - aplikacji do współpracy z Centralną Ewidencją Pojazdów i Kierowców,
- a) nie działanie lub błędne działanie funkcji administracyjnych (np. składowania bazy danych - pełne i przyrostowe),
- b) niedostępność któregośkolwiek składnika Aplikacji ponad 2 godziny z 12 godzinnego dnia pracy Rejestru,
- c) zawieszanie pracy przy wykonywaniu funkcji pobocznych, bez istotnego wpływu na funkcje podstawowe.

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

- a) spowolnienie tempa pracy Aplikacji wynikające z jej Błędu,
- b) utrudnienie administrowania lub użytkowania Aplikacji,

- c) sporadyczne zawieszanie pracy lub wchodzenie w stan wymagający ponownego uruchomienia, powodujące okresową niedostępność Aplikacji,
- d) konieczność stosowania przez operatorów lub administratorów niewygodnych sposobów realizacji pewnych funkcji,
- e) 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 bazami danych działającymi w oparciu o oprogramowanie Oracle Rdb wykorzystywanymi przez Aplikację, to jest:

- a) zapewnienie prawidłowego rozłożenie obszarów bazowych na dyskach,
- b) rekonfiguracja wypełnionych obszarów,
- c) przebudowywanie indeksów,
- d) wykonywanie innych działań na bazach zapewniających ich 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 usług serwisu Aplikacji**

#### 3.1 Usługi serwisu Aplikacji są realizowane:

- a) w przypadku „Błędu o priorytecie A” - 7 dni w tygodniu włączając niedzielę i święta, w godzinach od 8:00 do 20:00 z wyjątkiem aplikacji pilotażowej, dla której usługi będą realizowane od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 8:00-16:00,
- b) w przypadku „Błędu o priorytecie B i C” - w dni robocze (poniedziałek-piątek) w godzinach od 8:00 do 16:00, 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 z wyjątkiem aplikacji pilotażowej, dla której czas usunięcia Błędu o Priorytecie A nie może przekroczyć 48 godzin, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,

- 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.

3.5 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 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 Reje-

stru, 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 poprawek 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 nie mają zastosowania 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 Mini-



sterstwa, wadliwego zasilania prądem elektrycznym, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, działania wirusów komputerowych, a także awarii nośników danych, takich jak: dyskietki, taśmy do rejestratorów danych, CD-ROMy, itp.,

- b) usługi, których konieczność wykonania powstała na skutek usiłowania naprawy lub modyfikacji, nieprawidłowej konserwacji lub przeniesienia urządzeń i oprogramowania objętych Umową przez inne podmioty niż Wykonawca,
- c) części oprogramowania systemu informatycznego KRK objęte gwarancją producenta.

#### **4. Adres Rejestru Błędów**

.....