

Wzór umowy

Załącznik nr 1 do umowy nr 1/KRK/09
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 (parser),

Wzór umowy

- 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:

Wzór umowy

- 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, wysłanie 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”,

Wzór umowy

- 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 użytkowania 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,

Wzór umowy

- 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.

Wzór umowy

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 Priory-

Wzór umowy

- tecie 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.

Wzór umowy

- 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 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.

Wzór umowy

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 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 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

.....