

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG OPIEKI TECHNICZNEJ SYSTEMU DO  
WPROWADZANIA, GROMADZENIA, PRZETWARZANIA, ANALIZOWANIA I  
RAPORTOWANIA DANYCH O POTOKACH PASAŻERSKICH I JAKOŚCI  
ŚWIADCZONYCH USŁUG TRANSPORTOWYCH  
/Service Level Agreement/

**I. Definicje**

1. **System** – System Zarządzania i Aplikacja wraz wszelkimi modyfikacjami dokonanymi na rzecz Zamawiającego wraz z serwerem i oprogramowaniem bazodanowym oraz interfejsami.
2. **Baza Produkcyjna** oraz **Środowisko Produkcyjne** – baza danych oraz System bieżąco eksploatowane do celów operacyjnych.
3. **Błąd lub Błąd Systemu** – niepoprawne działanie Systemu, tzn. sytuacja, w której zachowanie Systemu albo wynik działania jest odmienny od zamierzonego określonego w Dokumentacji Systemu. Błędy Systemu dzielą się na: Błędy Drobne, Błędy Poważne i Błędy Krytyczne.
4. **Błąd Krytyczny** – zgodnie z opisem zawartym w Tabeli 1 w Rozdziale III.
5. **Błąd Poważny** – zgodnie z opisem zawartym w Tabeli 1 w Rozdziale III.
6. **Błąd Drobny** – zgodnie z opisem zawartym w Tabeli 1 w Rozdziale III.
7. **Czas Reakcji** – czas od momentu zgłoszenia przez Zlecającego Błąd Systemu do momentu podjęcia przez Wykonawcę działań mających na celu ustalenie przyczyn i usunięcia określonej kategorii Błąd Systemu. Czas podjęcia zgłoszenia i zmiany statusu w Systemie Zgłoszeń.
8. **Czas Naprawy** – czas liczony od momentu prawidłowego przekazania Zgłoszenia odnośnie zakresu i kategorii Błąd Systemu do momentu Naprawy; do Czasu Naprawy wliczany jest Czas Reakcji. Do Czasu Naprawy nie jest wliczany czas Neutralizacji.
9. **Konsultacja/Zapytanie** – prośba o wyjaśnienie skierowana do Wykonawcy przez Zamawiającego.
10. **Zgłoszenie** – zgłoszenie do Wykonawcy wystąpienia Błąd lub Konsultacji/Zapytania w Systemie Zgłoszeń udostępnionym przez Wykonawcę.
11. **System Zgłoszeń** - Elektroniczny system zarządzania, którego zadaniem jest gromadzenie wszystkich Zgłoszeń dotyczących Błądów Systemu, ich historii oraz statusów i Czasów.
12. **Dzień Roboczy** – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.30 do 15.30 za wyjątkiem dni ustawowo wolnych.
13. **Godziny Robocze** – godziny zegarowe od 7.30 do 15.30 w ramach Dnia Roboczego.
14. **Dokumentacja** – wszelka dokumentacja Systemu, w tym dokumentacja projektowa i powykonawcza dotycząca nowych funkcjonalności, materiały szkoleniowe, opis środowiska informatycznego oraz modułów Systemu, wszelkie instrukcje, w tym instrukcje dla użytkowników, opisy użytkowania Systemu, dane techniczne i konfiguracyjne bazy danych, opisy interfejsów i konfiguracji Systemu.
15. **Naprawa** – trwałe usunięcie Błądów Systemu poprzez usunięcie przyczyny powstania Błąd Systemu, skutkujące przywróceniem pełnej sprawności Systemu po wystąpieniu określonej wady.
16. **Neutralizacja** - tymczasowe rozwiązanie Błąd Systemu powodujące przywrócenie pełnej funkcjonalności Systemu. Czas trwania Neutralizacji nie wlicza się do Czasu Naprawy. Neutralizacja nie może trwać dłużej niż 72h od momentu jej wdrożenia. Po tym czasie, Czas Naprawy jest kontynuowany.
17. **Opieka Techniczna** – świadczona przez Wykonawcę usługa polegająca na asystowaniu i bieżącym wsparciu pracowników Zamawiającego w zakresie

eksploatacji Systemu, w tym świadczenie usług serwisowych, Napraw i Uaktualnień Systemu.

18. **Umowa** – niniejsza umowa wraz z Załącznikami.
19. **Prace Dodatkowe** – usługi zlecone przez Zamawiającego w ramach godzin deweloperskich.
20. **Użytkownik Końcowy** – osoba bezpośrednio eksploatująca funkcje Systemu,
21. **Specjalista Wykonawcy** – pracownik Wykonawcy mający wiedzę na temat działania Systemu, wykonujący Opiekę Techniczną ze starannością właściwą dla podmiotu profesjonalnie zajmującego się tego typu usługami.
22. **Uaktualnienie Systemu** – nowa wersja oprogramowania (update), która ma na celu aktualizację lub ulepszenie Systemu, poprawę jego funkcjonalności, użyteczności lub wydajności, a także modyfikacje dostarczone w ramach Prac Dodatkowych.

## II. Opis świadczonych usług

**Konsultacja** jest to usługa polegająca na udzielaniu przez Wykonawcę telefonicznych i/lub e-mailowych porad w zakresie Opieki Technicznej dotyczącego bieżącej eksploatacji Systemu, nie związanych z usuwaniem Błędów Systemu.

**Naprawa** to docelowe rozwiązanie Błędów Systemu związanych z Systemem. Usługa realizowana jest przez Specjalistów Wykonawcy, którzy w celu realizacji rozwiązania dostępni są w Dni Robocze. Usługa realizowana jest w ramach dostępu zdalnego lub, jeżeli to konieczne, w miejscu instalacji. Specjaliści Wykonawcy mają za zadanie jak najszybsze zdiagnozowanie Błędu oraz znalezienie sposobu Naprawy w zakresie oferowanej Opieki Technicznej.

Wszelkie czynności serwisowe Systemu w ramach dostępu zdalnego, będą każdorazowo wykonywane przez Specjalistów Wykonawcy, po uprzednim poinformowaniu Zamawiającego i uzyskaniu jego zgody. Dostęp ten będzie udzielany poprzez dedykowane połączenie z szyfrowaną transmisją i rejestrowane w postaci logów systemowych. Uzyskanie zgody dostępu zdalnego i wykonania czynności serwisowych odbywa się na podstawie wewnętrznej procedury ZTM. Zamawiający w swojej infrastrukturze stosuje system silnego uwierzytelniania (2FA) za pomocą kodów jednorazowych lub tokenów. Dostęp do infrastruktury Zamawiającego może się odbywać po prawidłowym uwierzytelnieniu imiennym kontem pracownika Wykonawcy. Sesje zdalne realizowane przez Wykonawcę mogą być rejestrowane.

Usługa Opieki Technicznej jest świadczona przez doświadczonych Specjalistów Wykonawcy i obejmuje:

- a) wsparcie techniczne w przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego. Wsparcie może być realizowane drogą telefoniczną lub e-mailową;
- b) zdalną lub, jeżeli to konieczne, w miejscu instalacji, diagnostykę Błędów;
- c) definiowanie przyczyn problemów powodujących Błędy;
- d) wskazanie rodzaju Błędu;
- e) naprawę Błędów;
- f) dostarczanie rozwiązań tymczasowych w postaci Neutralizacji;
- g) prowadzenie Systemu Zgłoszeń dedykowanego dla Zamawiającego;
- h) instalację nowej wersji Systemu;
- i) docelowe rozwiązanie problemów powodujących Błędy poprzez:
  - Naprawę,
  - przygotowanie oraz wprowadzenie Uaktualnień Systemu (update).

Czas Reakcji, Czas Naprawy Błędu w zależności od jego rodzaju oraz możliwości podjęcia interwencji w miejscu instalacji są określane w Rozdziale IV - kryteria czasowe świadczenia Opieki Technicznej.

**System Zgłoszeń** jest udostępniany przez Wykonawcę.

Będzie on rejestrował w szczególności następujące dane: ID zgłoszenia, podsumowanie, opis, status, opis rozwiązania zgłoszenia, komponenty których dotyczy, aktualnie przydzieloną osobę/grupę, twórcę, datę i godzinę otwarcia, datę i godzinę ostatniej zmiany, datę i godzinę zamknięcia zgłoszenia, planowany czas reakcji, rzeczywisty czas reakcji, planowany czas rozwiązania, rzeczywisty czas rozwiązania wraz z informacją o ewentualnym przekroczeniu czasu rozwiązania

Zamawiający ma dostęp do całej historii Zgłoszeń w ramach Umowy wraz z możliwością wygenerowania raportu i jego eksportu w plikach co najmniej pdf i csv. Dla każdego zarejestrowanego Zgłoszenia Wykonawca zobowiązany jest opisać Zgłoszenie ze szczególnym uwzględnieniem przyczyn, sposobie rozwiązania, rekomendacji i zaleceń. System Zgłoszeń będzie generował powiadomienia mailowe do osób przypisanych do zgłoszenia.

### **Obsługa Błędu.**

1. Wszelkie Zgłoszenia dotyczące nieprawidłowości funkcjonowania Systemu będą dokonywane przez pracowników wyznaczonych przez Zamawiającego.
2. Wszelkie Błędy oraz Zapytania, Zamawiający będzie zgłaszał Wykonawcy w Systemie Zgłoszeniowym.
3. W nagłych wypadkach dopuszcza się otwarcie zgłoszenia drogą telefoniczną pod numer ..... lub email na adres ..... , wymaga jednak ono zarejestrowania zgłoszenia w Systemie Zgłoszeniowym. Czas reakcji będzie liczony od zgłoszenia zarejestrowanego w Systemie Zgłoszeniowym.
4. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia w Systemie Zgłoszeniowym, który wysyła automatyczne powiadomienia mailowe na adres osoby zgłaszającej.
5. Zgłoszenie Błędu powinno zawierać:
  - a) komunikat o błędzie, jeżeli się pojawia w Systemie;
  - b) opis nieprawidłowego działania funkcji;
  - c) priorytet;
  - d) wykaz czynności, jakie doprowadziły do powstania błędu, który umożliwi jego powtórzenie.
6. Naprawy, Neutralizacje i Modyfikacje Systemu wolne od Błędów Wykonawca realizuje w ramach Usługi Opieki Technicznej.
7. Ostateczna decyzja odnośnie kategorii Błędu należy do Zamawiającego. W przypadku gdy zgłoszenie zostanie uznane przez Wykonawcę za niezasadne lub w przypadku uznania iż Zamawiający w sposób nieprawidłowy określił kategorię Błędu, Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o wyniku analizy zgłoszenia odpowiednim wpisem w Systemie Zgłoszeniowym, przy czym ostateczna decyzja co do realizacji usługi i do kwalifikacji określonej kategorii Błędu należy do Zamawiającego.
8. Po przeprowadzeniu Naprawy lub Neutralizacji, Wykonawca informuje Zamawiającego w Systemie Zgłoszeniowym dokonując odpowiedniego wpisu.
9. Zamknięcie Zgłoszenia nastąpi po uprzedniej akceptacji Zamawiającego lub po 7 dniach kalendarzowych braku informacji zwrotnej.
10. Naprawa co do której Wykonawca poinformował o jej wykonaniu, a która została odrzucona przez Zamawiającego, ze względu na fakt, iż testy przeprowadzone przez Zamawiającego wskazują że określony rodzaj Błędu nadal istnieje, trwa do czasu jej skutecznego wykonania. Dedykowane zgłoszenie jest ponownie otwierane i jego czas biegnie od pierwotnego terminu zarejestrowania.

11. Jeżeli Błąd Systemu zostanie wykryty przez Wykonawcę, niezwłocznie poinformuje on Zamawiającego o wystąpieniu Błędu, oraz nada odpowiednią kategorię Błędu, przy czym ostateczne ustalenia odnośnie kategorii Błędu należą do Zamawiającego.
12. Wykonawca zobowiązany jest do udzielania odpowiedzi na pytania zadane w ramach Konsultacji, na bieżąco, nie później niż w ciągu 2 dnia roboczego.
13. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia wszelkich czynności w ramach usługi Opieki Technicznej w sposób zapobiegający utracie jakiegokolwiek danych lub naruszenia ich struktur i integralności.
14. Instalacja Uaktualnień Systemu będzie dokonywana w terminach każdorazowo uzgadnianych przez Strony.

### **Klasyfikacja Błędu.**

W zależności od tego, jaki skutek powoduje wystąpienie określonego Błędu, wyróżnia się trzy ich rodzaje, objęte świadczeniem usług na zasadach określonych w niniejszym dokumencie i Umowie.

Naprawy usuwające określone kategorie Błędów realizowane będą w terminach zdefiniowanych w Rozdziale IV, zgodnie z klasyfikacją Błędów zdefiniowanych w tabeli poniżej.

Tabela 1. Klasyfikacja Błędów

<i>Kategoria</i>	<i>Definicja</i>
Błąd Krytyczny	stan powodujący całkowite zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Systemu, dla której nie ma alternatywnej metody wykonania danej operacji w Systemie, uniemożliwiająca normalne korzystanie z podstawowych funkcji Systemu. Dotyczy również pojedynczej funkcjonalności.
Błąd Poważny	stan powodujący zakłócenie pracy Systemu, który jednak nie uniemożliwia Użytkownikom normalne korzystanie z podstawowych funkcji Systemu, polegająca w szczególności na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej z funkcji Systemu.
Błąd Drobnny	każdy inny błąd niebędący Błędem Poważnym ani Błędem Krytycznym. W szczególności jest to wada techniczna lub logiczna Systemu nieograniczająca możliwości przetwarzania, powodująca obniżenie jakości warunków pracy.

### **III. Kryteria czasowe rozwiązywania problemów dotyczące poszczególnych kategorii Błędów.**

1. W zależności od kategorii zgłoszonego Błędu, Wykonawca podejmie działania zmierzające do jego usunięcia. Wykonawca jest zobowiązany przystąpić do rozwiązywania problemu wynikającego z powstałego Błędu w określonym czasie od otrzymania zgłoszenia (Czas Reakcji) oraz Naprawić Błąd (Czas Usunięcia). Czas liczony w Godzinach Roboczych.

Tabela nr 2. Terminy rozwiązywania Błędów.

Rodzaj Błędu	Maksymalny Czas Reakcji	Maksymalny Czas Usunięcia
Błąd Krytyczny	4 [godz.]	8 [godz.]
Błąd Poważny	4 [godz.]	24 [godz.]
Błąd Drobnny	4 [godz.]	56 [godz.]

Nr sprawy: ZTM.TU.0716.1.2021.

2. Specjalistom Wykonawcy zostanie umożliwiony zdalny dostęp do Systemu, w celu dokonania diagnozy Błędu i zdalnego jego usunięcia jeśli będzie to możliwe. W sytuacji braku możliwości zdalnego usunięcia Błędu, Wykonawca dokonuje rozwiązania problemu na miejscu.
3. Zgłoszenia zarejestrowane po godzinie 15:30 danego Dnia Roboczego, traktowane będą jako zarejestrowane o godz. 7:30 następnego Dnia Roboczego.