

## Rozdział II - Opis przedmiotu zamówienia;

### OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

#### KODY CPV:

- 72260000-5 - Usługi w zakresie oprogramowania
- 72267000-4 - Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania
- 71356300-1 - Usługi wsparcia technicznego
- 72250000-2 – Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów
- 72230000-6 – Usługi w zakresie rozbudowy oprogramowania

#### 1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest **świadczenie usług opieki serwisowej (zwanej dalej: Opieką serwisową)** oraz realizacja **Zmian rozwojowych ITSM w ramach Systemu ITSM** posiadanego przez Zamawiającego, w okresie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy na zasadach wskazanych poniżej.

#### 2. Na potrzeby zamówienia określone poniższe będą miały następujące znaczenie:

- 1) **Administrator Systemu ITSM (Administrator)** – pracownik Zamawiającego posiadający uprawnienia do parametryzacji (konfigurowania) Systemu ITSM,
- 2) **Aplikacja ITSM** – oprogramowanie użytkowe pozwalające na implementację procesów ITIL® wykorzystywanych przez Zamawiającego, wraz z niezbędnymi do prawidłowego działania oprogramowania plikami konfiguracyjnymi,
- 3) **Awaria** - Awaria Krytyczna, Awaria Krytyczna Wydajnościowa, Awaria Pilna i Awaria Standardowa,
- 4) **Awaria Krytyczna** – oznacza zawieszenie wykonywania funkcji Aplikacji ITSM, błędne prezentowanie lub zapisywanie danych, które powodują niesprawność co najmniej jednego Modułu, lub brak możliwości rejestracji i obsługi Zgłoszeń skutkujący utrudnieniami dla co najmniej 20 Użytkowników lub co najmniej 10 Operatorów, dla której nie ma możliwości zastosowania Obejścia,
- 5) **Awaria Krytyczna Wydajnościowa** – oznacza zawieszenie wykonywania funkcji Aplikacji ITSM powodujące przekroczenie maksymalnego czasu odpowiedzi Systemu ITSM przy wykonywaniu transakcji zapisu lub odczytu pojedynczego obiektu powyżej 15 sekund dla co najmniej 20 Użytkowników lub co najmniej 10 Operatorów, lub zakończenie wykonywania operacji komunikatem błędu (z ang. tzw. timeoutem), spowodowanym przekroczeniem zdefiniowanych w Systemie ITSM czasów odpowiedzi, dla której nie ma możliwości zastosowania Obejścia,
- 6) **Awaria Pilna** – Awaria inna niż Awaria Krytyczna, Awaria Krytyczna Wydajnościowa powodująca utratę lub zmniejszenie funkcjonalności Aplikacji ITSM lub jej działanie niezgodne z Dokumentacją powykonawczą, dla której nie ma możliwości zastosowania Obejścia,
- 7) **Awaria Standardowa** – Awaria powodująca utratę lub zmniejszenie funkcjonalności Aplikacji ITSM bądź jej działanie niezgodne z Dokumentacją powykonawczą, dla której istnieje możliwość zastosowania Obejścia,
- 8) **Czas naprawy** – czas na usunięcie Awarii liczony od momentu zgłoszenia Awarii do momentu dostarczenia przez Wykonawcę rozwiązania usuwającego Awarię lub czas na udzielenie Konsultacji liczony od momentu zgłoszenia,

- 9) **Dokumentacja powykonawcza** – dokumentacja opisująca architekturę, konfigurację i parametryzację Systemu ITSM,
- 10) **Dokumentacja użytkowa** – dokumentacja umożliwiająca prawidłowe korzystanie z Systemu ITSM Użytkownikom, Operatorom oraz Administratorom,
- 11) **Dzień roboczy** – wszystkie dni od poniedziałku do piątku oprócz dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej w godzinach 9.00-17.00,
- 12) **ITIL®** – *Information Technology Infrastructure Library* – zbiór dobrych praktyk w zakresie zarządzania infrastrukturą usług teleinformatycznych opublikowany przez brytyjską agencję rządową OGC (Office of Government Commerce),
- 13) **Moduł** – dowolna, autonomiczna część Aplikacji ITSM wspierająca obsługę procesów ITIL® realizowanych przez Zamawiającego,
- 14) **Obejście** – tymczasowe rozwiązanie w ramach Systemu umożliwiające korzystanie z Aplikacji ITSM w ograniczonym zakresie, pozwalającym na realizację kluczowych procesów, nie usuwające przyczyny Awarii, zaproponowane przez Wykonawcę i zaakceptowane przez Zamawiającego.
- 15) **Operator Systemu ITSM (Operator)** – pracownik Zamawiającego lub podmiotu współpracującego z Zamawiającym na mocy odrębnych umów, realizujący procesy ITSM w szczególności realizujący Zgłoszenia w ramach Systemu, nie posiadający uprawnień do parametryzacji (konfigurowania) Systemu ITSM,
- 16) **Oprogramowanie** – Aplikacja ITSM oraz Oprogramowanie standardowe,
- 17) **Oprogramowanie standardowe** – oprogramowanie nie będące Aplikacją ITSM, niezbędne do funkcjonowania Systemu, w szczególności oprogramowanie bazodanowe, systemowe oraz aplikacyjne,
- 18) **Portal Użytkownika** – portal www wystawiony na potrzeby Użytkowników, umożliwiający co najmniej rejestrację Zgłoszeń, zmian, przeglądanie CMDB, przeszukiwanie Bazy wiedzy,
- 19) **Projekt techniczny** – oznacza dokument przedstawiający i opisujący architekturę Systemu ITSM wykorzystywanego przez Zamawiającego,
- 20) **Sprzęt** – oznacza kompletną infrastrukturę Zamawiającego, niezbędną do uruchomienia i działania Systemu ITSM, w szczególności: serwery bazodanowe, aplikacyjne, maszyny wirtualne, urządzenia pamięci masowej, szafy rack wraz z osprzętem, urządzenia sieciowe,
- 21) **System ITSM (System)** – oznacza Sprzęt, Oprogramowanie standardowe oraz Aplikację ITSM zainstalowane i sparametryzowane w Środowisku produkcyjnym i testowym w sposób umożliwiający pracę w Systemie Użytkownikom, Operatorom oraz Administratorom,
- 22) **Środowisko produkcyjne** – oznacza Sprzęt wraz z zainstalowanym na nim Oprogramowaniem, umożliwiające realizację wszelkich funkcjonalności Systemu określonych przedmiotem Umowy, zarówno w ośrodku podstawowym jak i ośrodku zapasowym,
- 23) **Środowisko testowe** – oznacza Sprzęt wraz z zainstalowanym na nim Oprogramowaniem, umożliwiające realizację wszelkich funkcjonalności Systemu określonych przedmiotem Umowy. Środowisko testowe zlokalizowane w ośrodku zapasowym wykorzystywane będzie do prowadzenia testów funkcjonalnych,
- 24) **Użytkownik Systemu ITSM (Użytkownik)** – osoba korzystająca z funkcjonalności Systemu udostępnionych za pomocą Portalu Użytkownika,
- 25) **Wsparcie techniczne (Konsultacje)** – działania realizowane przez Wykonawcę w zakresie wsparcia Zamawiającego w bieżącym użytkowaniu Systemu ITSM, w szczególności w obszarze konfiguracji, wyjaśniania wątpliwości odnośnie pracy Aplikacji ITSM,

- 26) **Zgłoszenie** – dowolny wniosek lub incydent zarejestrowany w Systemie ITSM na potrzeby obsługi Użytkownika,
- 27) **Zlecenie** – dokument zawierający opis Zmiany rozwojowej ITSM, jej wycenę oraz terminy realizacji,
- 28) **Zmiana rozwojowa ITSM** – zlecona usługa, zgodnie z Procedurą udzielania zleceń wskazaną w **Załączniku nr 1** do OPZ, wykonywana przez Wykonawcę na zlecenie Zamawiającego.

### **3. System ITSM wspiera obsługę następujących procesów ITIL® realizowanych przez Zamawiającego:**

- 3.1. Zarządzanie Incydentami oraz Zapytaniem o usługę,
- 3.2. Zarządzanie Problemami,
- 3.3. Zarządzanie Zmianą,
- 3.4. Zarządzanie Konfiguracją wraz z Bazą konfiguracji (CMDB),
- 3.5. Zarządzanie Poziomem Usług,
- 3.6. Zarządzanie Bazą Wiedzy.

### **4. Informacje podstawowe o Systemie ITSM**

- 4.1. ITSM Atmosfera, Aplikacja ITSM wykorzystuje Platformę ATMO,
- 4.2. Budowa:
  - 4.2.1. serwer aplikacyjny:
    - serwer wirtualny w technologii Vmware,
    - zasoby przydzielane dynamicznie z platformy wirtualizacyjnej w miarę potrzeb (RAM 24GB, 8vCPU, Storage 600GB),
    - system MS Windows 2012 R2 Datacenter,
  - 4.2.2. serwer bazodanowy:
    - serwer wirtualny w technologii Vmware,
    - zasoby przydzielane dynamicznie z platformy wirtualizacyjnej w miarę potrzeb (RAM 24GB, 12vCPU, Storage 2,2TB),
    - system MS Windows 2012 R2 Datacenter,
    - MS SQL Server 2014,
  - 4.2.3. system posiada jedno środowisko zapasowe, na którym aktualizacja następuje:
    - wersja Aplikacji synchronizowana jest w trybie on-line przy pomocy mechanizmów Windows DFSR,
    - DB (Database Server) synchronizowana jest w trybie on-line przy pomocy mechanizmu DB Mirroring,
    - przełączenie pomiędzy środowiskami następuje ręcznie.
- 4.3. System ITSM Atmosfera jest wykorzystywany jako system wspierający procesy zarządzania usługami IT w szczególności Zarządzanie zgłoszeniami, zmianą, problemem, konfiguracją, wiedzą. Ponadto System posiada szereg funkcjonalności wspieranych w tym administrowanie kontami, słownikami wspierającymi procesy, oraz definiowania FLOW dla nich, raportowanie.
- 4.4. Użytkownicy Systemu ITSM Atmosfera. Obecnie System obsługuje:
  - 555 000 aktywnych kont Użytkowników, z czego możliwość logowania na Portalu Użytkownika ma 21 000 Użytkowników. W trakcie obowiązywania Umowy prognozuje

się, że liczba Użytkowników może wzrosnąć maksymalnie o kolejne 200 000 z czego 5000 będzie miała możliwość logowania na Portalu Użytkownika.

- 348 Operatorów IT. W trakcie obowiązywania Umowy prognozuje się, że liczba Operatorów IT może wzrosnąć maksymalnie o kolejnych 250.

4.5. System ITSM Atmosfera obsługuje na chwilę podpisania Umowy mechanizm integracji z systemem HP SM realizowanym z wykorzystaniem mechanizmu MailFetch.

5. Czas na dostosowanie Systemu do aktualizacji Oprogramowania standardowego (w szczególności aktualizacji wersji przeglądarki internetowej) będzie określany zgodnie z przyjętą klasyfikacją Awarii. Zamawiający dopuszcza wyznaczenie innego terminu dostosowania Systemu do aktualizacji, po wskazaniu przez Wykonawcę Obejścia nie powodującego przerw w pracy Użytkowników i Operatorów IT.
6. Zamawiający dopuszcza dla Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu, realizowany poprzez VPN do zasobów Systemu ITSM (zgodnie z Polityką Bezpieczeństwa Zamawiającego). Uprawnienia będą ograniczone do poziomu standardowego użytkownika. Windows Server bez zainstalowanych usług „terminal services” realizuje maksymalnie 2 jednoczesne sesje RDP (*Remote Desktop Protocol*). W przypadku, gdy wystąpi problem zajętych sesji należy wysłać do Zamawiającego e-maila z prośbą o zwolnienie sesji. Każde zdarzenie logowania do serwerów APP/DB będzie logowane oraz wysyłane do Administratorów.

## 7. Usługa Opieki serwisowej:

- 7.1. W ramach usługi Opieki serwisowej Wykonawca będzie świadczył: obsługę Awarii oraz Wsparcie techniczne, dostarczanie informacji o aktualizacjach oraz modyfikacjach Oprogramowania standardowego, dostarczania patchy i aktualizacji Aplikacji ITSM, działania prewencyjne, transfer wiedzy, wsparcie Zamawiającego w przeprowadzaniu testów w zautomatyzowanym środowisku testów Aplikacji ITSM.
- 7.2. Aplikację ITSM mają wspierać co najmniej następujące przeglądarki: Google Chrome, Mozilla FireFox, MS Internet Explorer, Microsoft Edge oraz Safari co najmniej w wersji aktualnej na dzień składania ofert.
- 7.3. Zakres Systemu objętego usługą Opieki serwisowej określa Dokumentacja powykonawcza, Dokumentacja użytkowa oraz Projekt techniczny.
- 7.4. Czas naprawy zgodnie z przyjętą klasyfikacją:

Lp.	Zgłoszenie	Czas naprawy
1	Awaria Krytyczna	do 24 godzin
1a	Awaria Krytyczna Wydajnościowa (obowiązuje wyłącznie w okresie prowadzenia prac modernizacyjnych Systemu ITSM, wymienionych w pkt 8.4 OPZ)	do 48 godzin
2	Awaria Pilna	do 5 Dni roboczych
3	Awaria Standardowa	do 20 Dni roboczych
4	Konsultacje	do 20 Dni roboczych

- 7.5. Wszystkie zgłoszenia Awarii i Konsultacji będą przyjmowane całodobowo przez 7 dni w tygodniu. Zgłoszenia będą dokonywane w systemie zgłoszeń Wykonawcy albo na adres poczty elektronicznej przez osoby wyznaczone przez Zamawiającego.

- 7.6. Po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego wykonywania Umowy, Wykonawca do piątego Dnia roboczego kolejnego miesiąca przedstawi do akceptacji Raport z wykonanych usług Opieki serwisowej zgodnie ze wzorem Raportu z wykonanych usług Opieki serwisowej.
- 7.7. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia działań prewencyjnych mających na celu maksymalne wydłużenie czasu bezawaryjnej pracy Systemu ITSM, polegających na dokonywaniu przeglądów Aplikacji ITSM. Przeglądy będą wykonywane nie rzadziej niż raz na 3 miesiące, bez dodatkowego wezwania ze strony Zamawiającego, przy czym pierwszy przegląd musi zostać wykonany w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy. Zakres przeglądu będzie obejmował:
- kontrolę prawidłowości działania Oprogramowania,
  - kontrolę oraz poprawę integralności baz danych (oprogramowania bazodanowego),
  - kontrolę, optymalizację oraz poprawę konfiguracji Oprogramowania,
  - weryfikację procedur i działania backupu Systemu ITSM,
  - kontrolę aktualności Oprogramowania,
  - weryfikację wydajności i pojemności Systemu i Oprogramowania.
- Wnioski z przeprowadzonych przeglądów zostaną zamieszczone w Raporcie z wykonanego przeglądu prewencyjnego.

## 8. Usługi świadczone w ramach zleconych Zmian rozwojowych ITSM:

- 8.1. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zapewni do 1000 godzin na potrzeby realizacji zmian rozwojowych Systemu ITSM.
- 8.2. Wykonawca będzie realizował Zmiany rozwojowe ITSM poprzez:
- prace analityczne,
  - dostarczenie projektu i harmonogramu wdrożenia,
  - prace programistyczne,
  - konsultacje i transfer wiedzy,
  - przeprowadzanie testów funkcjonalnych, w tym przedstawienie planu testów funkcjonalnych oraz scenariuszy testów,
  - wdrożenie Zmian rozwojowych ITSM na Systemie,
  - dostarczanie dokumentacji w zakresie wykonanych prac,
  - aktualizacja Dokumentacji powykonawczej, Dokumentacji użytkowej, Projektu technicznego.
- 8.3. Usługi wykonywane w ramach Zmian rozwojowych będą realizowane na podstawie Procedury udzielania Zleceń stanowiącej **Załącznik nr 1** do niniejszego OPZ.
- 8.4. Wykonawca w ramach zleconych Zmian rozwojowych zrealizuje jednorazowo, w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od udzielenia Zlecenia, niezbędne prace modernizacyjne zapewniające wydajność i stabilność Systemu ITSM, uwzględniające:
- 8.4.1. podwyższenie wydajności wyszukiwania obiektów m.in. takich jak zgłoszenia, z wyszukiwaniem pełnotekstowym na polach danych o dużych rozmiarach. Mechanizm musi wykorzystywać oprogramowanie oparte na otwartym kodzie źródłowym, uruchomione na zasobach Zamawiającego;
- 8.4.2. zmianę modelu danych modyfikatora kolejek e-mail Systemu ITSM – przeniesienie mechanizmu kolejek z systemu dyskowego do bazy danych;

- 8.4.3. optymalizację ergonomii pod kątem powszechnie występujących u Zamawiającego scenariuszy użycia, tj. np. wyłączenie odświeżania listy wyszukiwanych obiektów na nieaktywnych zakładkach.
- 8.5. Produkty dostarczone w ramach realizacji Zmian rozwojowych objęte będą Opieką serwisową Wykonawcy na okres obowiązywania umowy na warunkach wskazanych w pkt 7 powyżej.
- 8.6. Zmiany rozwojowe będą realizowane do upływu terminu obowiązywania Umowy, albo do wyczerpania limitu 1000 godzin, albo do wyczerpania maksymalnego wynagrodzenia za wykonanie Zleceń w ramach Zmian rozwojowych ITSM – w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

## 9. Pozostałe informacje:

- 9.1. Na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca określi kanały komunikacji, w tym co najmniej numer telefonu kontaktowego oraz adres e-mail. Wykonawca zobowiązuje się podać Zamawiającemu przy każdej zmianie tych danych, wszelkie informacje niezbędne do skorzystania przez Zamawiającego z zakresu usług świadczonych przez Wykonawcę w ramach przedmiotu zamówienia.
- 9.2. Usługi będą wykonywane w siedzibie Wykonawcy oraz poprzez połączenie zdalne z zachowaniem obowiązujących zasad bezpieczeństwa zgodnie z Polityką Bezpieczeństwa Zamawiającego. Zasady bezpieczeństwa zostaną przedstawione Wykonawcy w dniu podpisania Umowy.
- 9.3. Usługi będą realizowane zgodnie z zasadami współczesnej wiedzy technicznej, dobrymi praktykami, regułami i zasadami standardu ITIL®.
- 9.4. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przez okres wykonywania przedmiotu Umowy oddelegował zespół projektowy składający się co najmniej z :

### 9.4.1. **Jednej (1) osoby na stanowisku Kierownik projektu** posiadającej:

- co najmniej 3-letnie doświadczenie na stanowisku Kierownika projektu wdrożenia lub utrzymania lub rozwoju systemów ITSM, obejmujących co najmniej moduły wspomagające zarządzanie zasobami i usługami IT,
- certyfikat w zakresie ITIL Foundation lub inny równoważny certyfikat wydany przez niezależną jednostkę akredytowaną do wydawania tego typu certyfikatów; przez certyfikat równoważny rozumie się certyfikat, który obejmuje swoim zakresem co najmniej takie umiejętności jakie potwierdza certyfikat ITIL Foundation min. wiedzę z dziedzin lub biblioteki usług dla działów IT: strategię usług, projektowanie usług, przekazywanie usług, eksploatację usług, poprawę usług oraz szkolenie zakończone egzaminem z wynikiem pozytywnym i wydaniem certyfikatu;

### 9.4.2. **Dwóch (2) osób na stanowisku konsultant ITSM**, z których każda posiada:

- co najmniej 3-letnie doświadczenie na stanowisku konsultanta ITSM technicznego lub systemowego, w zakresie utrzymania systemów ITSM,
- co najmniej 3-letnie doświadczenie w pracach obejmujących serwis i rozwój

Systemu ITSM.

**9.4.3. Jednej (1) osoby na stanowisku konsultant ITIL, posiadającej:**

- co najmniej 3-letnie doświadczenie na stanowisku konsultanta ITIL technicznego lub systemowego, w zakresie utrzymania systemów ITSM,
- certyfikat w zakresie ITIL® Expert lub inny równoważny certyfikat wydany przez niezależną jednostkę akredytowaną do wydawania tego typu certyfikatów;

przez certyfikat równoważny rozumie się certyfikat, który obejmuje swoim zakresem co najmniej takie umiejętności jakie potwierdza certyfikat ITIL Expert min. posiadanie wiedzy z dziedzin lub biblioteki usług dla działów IT, w tym praktyczne umiejętności wykorzystywania biblioteki usług dla działów IT oraz rozumienia powiązań między wszystkimi elementami systemu zarządzania usługami IT, oraz szkolenie zakończone egzaminem z wynikiem pozytywnym i wydaniem certyfikatu.

Zamawiający dopuszcza, aby funkcja konsultanta ITIL była łączona z funkcją konsultanta ITSM, natomiast nie dopuszcza, aby funkcja kierownika projektu była łączona z funkcjami konsultantów.

9.5. Wykonawca przed podpisaniem Umowy dostarczy do Zamawiającego dokumentację potwierdzoną przez właściciela praw autorskich do Oprogramowania, że Wykonawca posiada prawa do wprowadzania w Oprogramowaniu zmian wynikających z realizowanych usług Opieki serwisowej i Zmian rozwojowych ITSM.

**10. Pozostałe warunki realizacji zamówienia zawarte są we Wzorze umowy.**

**11. Załączniki:**

1. Załącznik nr 1 – Procedura udzielania Zleceń,
2. Załącznik nr 2 – Wzór Zlecenia.

## PROCEDURA UDZIELANA ZLECEŃ

### I. Założenia ogólne

1. Zapotrzebowanie Zamawiającego na realizację zmian rozwojowych oraz oferta w ramach zlecenia są przekazywane mailowo i nie wymagają podpisów.
2. Podstawą do rozpoczęcia realizacji usług w ramach zmian rozwojowych Systemu jest Zlecenie podpisane przez Strony w kroku ZZ-07 procedury.
3. Zleczone usługi rejestrowane będą w dedykowanym systemie udostępnionym Zamawiającemu przez Wykonawcę

### II. Przebieg procedury

Sygnatura kroku	Opis aktywności	Produkt wejściowy	Produkty wyjściowy
<b>ZZ-01</b>	Zamawiający wypełnia zapotrzebowanie na realizację usług.	wzór Zlecenia (Załącznik nr 2 do OPZ)	Zlecenie (sekcja A) wypełnione przez Zamawiającego
<b>ZZ-02</b>	Zamawiający wysyła Wykonawcy e-mail z zapotrzebowaniem na realizację usług.	Zlecenie (sekcja A) wypełnione przez Zamawiającego	Zlecenie (sekcja A) przekazane do Wykonawcy
<b>IZZ-03</b>	Wykonawca potwierdza niezwłocznie w formie elektronicznej otrzymanie zapotrzebowania na realizację usług.	Zlecenie (sekcja A) przekazane do Wykonawcy	Zlecenie (sekcja A) odebrane przez Wykonawcę
<b>ZZ-04</b>	Na wniosek Wykonawcy, Zamawiający e-mailowo lub podczas spotkania roboczego uzupełnia lub wyjaśnia informacje zawarte w zapotrzebowaniu oraz Strony potwierdzają opisany przez Wykonawcę zakres prac do wykonania.	Zlecenie (sekcja A) odebrane przez Wykonawcę	Zlecenie (sekcja A) odebrane przez Wykonawcę
<b>ZZ-05</b>	Wykonawca przygotowuje ofertę w ramach zlecenia na realizację prac.	Zlecenie (sekcja A) odebrane przez Wykonawcę	Zlecenie (sekcja B) uzupełnione przez Wykonawcę
<b>ZZ-06</b>	Wykonawca wysyła Zamawiającemu e-mail z ofertą w ramach zlecenia na realizację zadania w terminie 7 dni od ZZ-03 lub ZZ-04.	Zlecenie (sekcja B) uzupełnione przez Wykonawcę	Zlecenie (sekcja B) przekazane do Zamawiającego
<b>ZZ-07</b>	W przypadku akceptacji oferty w ramach zlecenia przez Zamawiającego, upoważnione przez Strony osoby podpisują Zlecenie. W przypadku braku akceptacji oferty Zlecenie nie zostanie podpisane.	Zlecenie (sekcja B) przekazane do Zamawiającego	Zlecenie zaakceptowane i potwierdzone przez osoby upoważnione po stronie Zamawiającego i Wykonawcy (sekcja C)



Sygnatura kroku	Opis aktywności	Produkt wejściowy	Produkty wyjściowy
<b>ZZ-08</b>	Wykonawca realizuje Zgłoszenia na usługi określone w Zleceniu zarejestrowane w systemie zgłoszeniowym	Zlecenie zaakceptowane i potwierdzone przez osoby upoważnione po stronie Zamawiającego i Wykonawcy (sekcja C)	Zrealizowane Zgłoszenie zarejestrowane w ramach Zlecenia
<b>ZZ-09</b>	Wykonawca zgłasza zrealizowanie Zgłoszenia zarejestrowanego w ramach Zlecenia przed upływem terminu realizacji określonego w Zleceniu (sekcja B) przekazując paczkę zmian.	Zgłoszenie zrealizowane, paczka zmian, zrealizowana usługa	Przekazane rozwiązanie Zgłoszenia, przekazana paczka zmian lub zrealizowana usługa
<b>ZZ-10</b>	Zamawiający weryfikuje poprawność rozwiązania Zgłoszenia i: a) w przypadku negatywnej oceny, Zamawiający odrzuca rozwiązanie Zgłoszenia w systemie Wykonawcy zgłaszając uwagi (powrót do kroku ZZ-08) b) w przypadku pozytywnej oceny, Zamawiający zamyka Zgłoszenie w systemie Wykonawcy	Otrzymana paczka zmian, zrealizowana usługa	a) Odrzucone rozwiązanie Zgłoszenia w systemie Wykonawcy b) Zamknięte Zgłoszenie w systemie Wykonawcy
<b>ZZ-11</b>	Wykonawca zgłasza gotowość do odbioru przedmiotu Zlecenia, przekazując Protokół odbioru Zlecenia usług z załącznikami.	Zamknięte wszystkie Zgłoszenia zarejestrowane w ramach Zlecenia	Przekazany Zamawiającemu Protokół odbioru Zlecenia z załącznikami
<b>ZZ-12</b>	Zamawiający weryfikuje realizację Zlecenia zgodnie z uzgodnionymi kryteriami odbioru (sekcja B): a) w przypadku negatywnej oceny, Zamawiający odrzuca realizację Zlecenia zgłaszając uwagi (powrót do kroku ZZ-11) b) w przypadku pozytywnej oceny, Zamawiający podpisuje Protokół odbioru Zlecenia	Podpisany po stronie Wykonawcy Protokół odbioru Zlecenia wraz załącznikami	Protokół Odbioru Zlecenia podpisany przez osoby upoważnione po stronie Wykonawcy i Zamawiającego
<b>ZZ-13</b>	Zakończenie procedury	Protokół odbioru Zlecenia podpisany przez osoby upoważnione po stronie Wykonawcy i Zamawiającego	

**WZÓR ZLECENIA**

<b>Wykonawca</b>	<b>Zamawiający</b>

**Sekcja A. Zapotrzebowanie Zamawiającego**

Zamawiający zgłasza zapotrzebowanie na realizację usług w ramach zmian rozwojowych Systemu ITSM:

1. Opis usług:.....
2. Pozostałe warunki realizacji zlecenia: .....
3. Uwagi dodatkowe: .....

Zamawiający zwraca się do Wykonawcy o przedstawienie realizacji wyżej opisanych usług:

Imię i nazwisko: .....

Data: .....

**Sekcja B. Oferta Wykonawcy w ramach zlecenia**

Wykonawca przedstawia ofertę w ramach zlecenia realizacji usług:

1. Zakres prac: .....
2. Termin realizacji: .....
3. Kryteria odbioru zadania: .....
4. Pracochłonność wykonania zadania w godzinach: ..... (słownie: .....)

w podziale na:

- prace analityczne:
- prace programistyczne:
- pozostałe prace wdrożeniowe.

5. Pozostałe warunki realizacji zlecenia: .....
6. Termin ważności oferty w ramach zlecenia: .....
7. Uwagi dodatkowe: .....

Imię i nazwisko: .....

Data: .....

**Sekcja C. Zlecenie**

Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do wykonania usługi w ramach realizacji zmian rozwojowych Systemu zgodnie z ofertą Wykonawcy (sekcja B).

Strony wyznaczają osoby merytoryczne odpowiedzialne za realizację zleconych usług:

- Ze strony Zamawiającego: .....
- Ze strony Wykonawcy: .....

Odbiór zleconych usług nastąpi na podstawie Protokołu odbioru, sporządzonego w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy. Wraz z Protokołem odbioru Wykonawca przedłoży: .....

Płatność za zrealizowane Zlecenie nastąpi zgodnie z §9 Umowy.

Wartość Zlecenia	Ilość godzin	stawka	Wartość
Imię i nazwisko	Strona	Data	Podpis
	Zamawiający		
	Wykonawca		