

## DOKUMENTACJA SYSTEMU

1. Wykonawca zobowiązany jest do opracowania Dokumentacji systemu w postaci: projektu prac modernizacyjnych Systemu CC (Jeden Numer) i dokumentacji powykonawczej, o których mowa a załączniku nr 2 do Umowy.
2. Dokumentacja musi spełniać następujące wymogi:
  - 1) dokumentacja musi zostać dostarczona w języku polskim w wersji elektronicznej, edytowalnej. Wersja elektroniczna musi być dostarczona dla:
    - a) dokumentów tekstowych w formacie PDF z możliwością przeszukiwania, również wyrazów z polskimi znakami i możliwością zaznaczania kopiowania treści,
    - b) dokumentów tekstowych w formacie DOC (lub innym ogólnie dostępnym formacie edytowanym);
  - 2) w przypadku diagramów, schematów dostarczonych w ramach dokumentacji muszą być one dostarczone w narzędziu zgodnym z notacjami UML, BPMN, Archimate i zapisane w formacie umożliwiającym ich przeglądanie w dostępnych publicznie i darmowych narzędziach, wraz ze wskazaniem źródła ich pobrania lub poprzez dostarczenie niezbędnego do przeglądania oprogramowania w ramach realizacji Umowy;
  - 3) zawartość dokumentacji powinna być czytelna (dotyczy to grafik, wykresów, diagramów);
  - 4) w odniesieniu do wymagań edytorskich Wykonawca dołoży wszelkich starań, by dostosować się do poniższych wymogów:
    - a) szablon dokumentu zgodny z obowiązującym u Zamawiającego,
    - b) preferowany format dokumentacji (wielkość strony) – A4,
    - c) zastosować czcionkę o kroju Verdana,
    - d) zapewnić wersjonowanie dokumentacji – format wersji n.xx gdzie n oznacza numer kolejnej zatwierdzonej wersji dokumentu, xx – numer kolejnej wersji opiniowanej, roboczej;
  - 5) W razie braku możliwości spełnienia określonych w pkt 4, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dokumentację w formacie MS Word umożliwiającym jej edytowanie przez Zamawiającego oraz wyraża zgodę na opracowanie jej przez Zamawiającego w celu dostosowania do wymogów określonych w pkt 4;
  - 6) w ramach dokumentacji dostarczone muszą być:
    - a) zestawienie wszelkich uzgodnień i protokołów podpisanych na etapie realizacji,
    - b) globalny rejestr zmian dotyczący dokumentacji podwykonawczej (tj. dokumentacja z naniesionymi zmianami dokonanymi w trakcie realizacji Umowy),
  - 7) Zamawiający przekaże Wykonawcy obowiązujące u niego szablony i standardowe formaty dokumentów, o których mowa w pkt 4.
3. Całość dokumentacji, o której mowa w ust. 1, zostanie dostarczona przed podpisaniem Protokołu Odbioru Końcowego Etapu IC.
4. **Gwarancje i serwis.**

W ramach dokumentacji, wykonawca powinien umieścić informacje dotyczące zasad gwarancyjnych na dostarczane oprogramowanie. Dokumentacja powinna zawierać informację dotyczące udzielanego wsparcia producenta, w tym: terminy obowiązywania gwarancji, numer asysty technicznej, sposób korzystania z asysty technicznej.

Opis usługi serwisowej:

  - 1) Klasyfikację, kategoryzację błędów i awarii.
  - 2) Opis procesu zgłaszania błędów i awarii.

- 3) Parametry świadczenia usługi serwisowej
  - a) okres dostępności serwisu gwarancyjnego,
  - b) czas reakcji serwisu w odniesieniu do poszczególnych kategorii błędów i awarii,
  - c) czas realizacji/usunięcia błędu (dla awarii czas przywrócenia funkcjonalności oraz czas przywrócenia stanu z przed awarii).

## 5. Procedury.

6.1 Procedury eksploatacyjne - procedury mające na celu zabezpieczenie, bieżące utrzymanie i zapewnienie wysokiej niezawodności działania Systemu.

- 1) Przekazanie inicjalnych haseł do kont administracyjnych Systemu wraz z procedurą bezpiecznej zmiany haseł (bez wpływu na funkcjonowanie systemu) (w przypadku gdy występują).
- 2) Procedura odstawienia Systemu do konserwacji i ponownego włączenia do pracy produkcyjnej, zawierająca wytyczne odnośnie kolejności wyłączenia poszczególnych składowych Systemu oraz sposobie weryfikacji poprawności wykonania procedury.
- 3) Procedura monitorowania Systemu zawierająca wytyczne, które elementy systemu i w jaki sposób powinny być monitorowane w celu zapewnienia wysokiej niezawodności Systemu.

6.2 Procedury awaryjne i odtworzeniowe - szczegółowe procedury tworzenia kopii zapasowych (o ile konieczne) oraz sposób odtwarzania Systemu w przypadku awarii, a także diagnozy Systemu w przypadku jego awarii.

- 1) Procedura odtwarzania wszystkich składowych Systemu po awarii wraz z informacją o sekwencji wykonywania poszczególnych kroków w celu odtworzenia całego Systemu wraz z opisem sposobu testowania Systemu po wykonaniu odtworzenia.
- 2) Procedura diagnostyki awarii zawierająca wytyczne odnośnie kolejności oraz sposobu sprawdzania poszczególnych składowych Systemu.
- 3) Procedura awaryjna dotycząca Systemu łączności (uwzględniająca wpływ awarii poszczególnych urządzeń, łączy danych, infrastruktury pasywnej na poszczególne usługi biznesowe świadczone w ramach projektu/Systemu).

6.3 Procedura wykonania kopii danych i konfiguracji z Systemu produkcyjnego na testowy.

Szczegółowy opis ukazujący utworzenie instancji testowej Systemu powinien zawierać:

- 1) Opis procedury wykonywania kopii danych pochodzących ze środowiska produkcyjnego wraz z opisem procesu importu na środowisko testowe.
- 2) Opis procesu usuwania danych osobowych i wrażliwych i ich ewentualnej zamiany na dane testowe nie zawierające w/w.
- 3) Opis procedury archiwizacji danych w instancji testowej.

6. Zamawiający ma w szczególności prawo:

- 1) udostępnić dokumentację wymienioną w ust. 1 w komputerowej sieci wewnętrznej Zamawiającego,
- 2) sporządzić dowolną ilość kopii/egzemplarzy dokumentacji wymienionej w ust. 1 w dowolnej technice (m.in. drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego, cyfrową) dla własnych potrzeb w celach związanych z Umową,
- 3) udostępnić dokumentację innym podmiotom w zakresie niezbędnym dla prawidłowego przebiegu postępowań o udzielenie zamówienia publicznego, a także w przypadku konieczności zapewnienia integracji Systemu z innymi systemami informatycznymi.

7. Wykonawca zezwala Zamawiającemu w szczególności na wykonanie wszelkich praw zależnych do dokumentacji wymienionej w ust. 1 oraz na wprowadzenie w niej zmian koniecznych ze względów technicznych.
8. Wykonawca prześle dokumentację, o których mowa w ust. 1 Kierownikowi Projektu Zamawiającego w formie elektronicznej na nośniku CD/DVD. W razie wątpliwości poczytuje się, że z chwilą przekazania nośnika, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Zamawiający nabywa jego własność.

**Zamawiający**

**Wykonawca**

.....

podpis

.....

Podpis