

Załącznik nr 3 do UMOWY

## PROCEDURY ODBIORU

Ogólne postanowienia dotyczące odbiorów:

1. Zgodnie z § 6 ust. 1 Umowy kontrakt będzie realizowany w pięciu Etapach:
  - 1.1. Etap I – ~~dostawa licencji Systemu i przygotowanie Harmonogramu dostawa i wdrożenie Systemu w oparciu o wymagania zawarte w OPZ.~~
  - 1.2. Etap II – integracja, migracja, wdrożenie i uruchomienie wersji testowej Systemu:
    - a. integracja Systemu z systemami używanymi przez Zamawiającego wymienionymi w OPZ,
    - b. migrację danych z systemów obecnie funkcjonujących w Uczelni,
    - c. uruchomienie wersji testowej Systemu w oparciu o wymagania zawarte w OPZ,
    - d. przeprowadzenie i nadzór procesu testowania przez użytkowników,,
    - e. zebranie informacji o wynikach testów oraz poprawa błędów w wersji produkcyjnej na ich podstawie.
  - 1.3. Etap III – wdrożenie i uruchomienie produkcyjnej wersji Systemu, przeprowadzenie szkoleń, oraz przygotowanie dokumentacji, a także świadczenie usług wsparcia powdrożeniowego:
    - a. wdrożenie i uruchomienie produkcyjne Systemu zgodnie ze zgłoszonymi wynikami testów,
    - b. wykonanie Testów Akceptacyjnych na podstawie dostarczonych scenariuszy testowych,
    - c. przeprowadzenie szkoleń dla wytypowanych przez Zamawiającego Administratorów i Użytkowników systemu z obsługi i utrzymania Systemu w poszczególnych modułach.
    - d. przygotowanie instrukcji obsługi (podręczników) oraz schematów postępowania administratora i użytkownika,
    - e. przygotowanie dokumentacji powdrożeniowej,
    - f. świadczenie usług wsparcia powdrożeniowego.
  - 1.4. Etap IV – Dostarczenie dokumentacji powdrożeniowej oraz dokumentacji szkoleniowej i materiałów do samokształcenia:
    - a. przekazanie instrukcji obsługi (podręczników) oraz schematów postępowania administratora i użytkownika,
    - b. przekazanie dokumentacji powdrożeniowej.
  - 1.5. Etap V – Świadczenie usługi Asysty Technicznej Systemu.
2. Strony ustalają następujące sposoby odbioru prac:
  - 2.1. Odbiór Produktów,
  - 2.2. Odbiór Etapów,
  - 2.3. Odbiór Asysty Technicznej.
3. Zamawiający dokonywać będzie Odbiorów wykonanych Produktów oddzielnie dla:
  - 3.1. Poszczególnych Produktów będących Dokumentami, na zasadach określonych w Procedurze Odbioru Dokumentów;
  - 3.2. Szkoleń na zasadach określonych w Procedurze Odbioru Szkoleń,
  - 3.3. Testów Akceptacyjnych na zasadach określonych w Procedurze Odbioru Testów Akceptacyjnych;
  - 3.4. Instalacji i konfiguracji Systemu na zasadach Procedury Odbioru Instalacji i Konfiguracji Systemu;

3.5. Asysty Technicznej na zasadach określonych w Procedurze Odbioru Asysty Technicznej.

4. Akceptacja Produktów zostanie każdorazowo potwierdzona podpisaniem przez upoważnionych przedstawicieli Stron Protokołu Odbioru Produktu, którego wzór został zawarty w Załączniku nr 4 do Umowy.
5. Odebranie wszystkich Produktów przewidzianych do realizacji w ramach danego Etapu warunkuje podpisanie Protokołu Odbioru danego Etapu.
6. Projekty Protokołów Odbioru przygotowuje Wykonawca i przekazuje Zamawiającemu do akceptacji.

## I. Procedura Odbioru Dokumentów

1. Procedura poniższa ma zastosowanie do wszystkich dokumentów powstałych w wyniku wykonywania przedmiotu Umowy, tj.: Dokumentacji **przedwdrożeniowej** i powdrożeniowej.
2. W terminie przewidzianym w Harmonogramie Wykonawca drogą elektroniczną przekazuje Zamawiającemu, dokument przeznaczony do odbioru.
3. Zamawiający w terminie do 7 Dni Roboczych od przekazania dokumentu poinformuje drogą elektroniczną Wykonawcę o:
  - 3.1. odbiorze dokumentu,
  - 3.2. odrzuceniu dokumentu.
4. W przypadku odrzucenia dokumentu Zamawiający przesyła drogą elektroniczną Wykonawcy wykaz uwag z uzasadnieniem.
5. Powodem odrzucenia dokumentu mogą być w szczególności:
  - 5.1. braki w zawartości dokumentu w stosunku do Umowy lub poczynionych uzgodnień,
  - 5.2. Błędy merytoryczne,
  - 5.3. inne odstępstwa od poczynionych uzgodnień.
6. Datą zakończenia prac projektowych nad dokumentem (datą odbioru dokumentu), jest data podpisania Protokołu Odbioru Produktu.
7. W przypadku odrzucenia dokumentu Wykonawca, w terminie 5 Dni Roboczych od daty przekazania uwag przez Zamawiającego, jest zobowiązany do poprawienia dokumentu i ponownego przedstawienia go do odbioru.
8. Procedurę można powtórzyć dwukrotnie.

## II. Procedura Odbioru Szkoleń

1. Akceptacja szkoleń zostanie potwierdzona po przeprowadzeniu wszystkich szkoleń.
2. Warunkiem odebrania Szkoleń przez Zamawiającego jest:
  - 2.1. przeprowadzenie odpowiedniej liczby godzin szkoleniowych;
  - 2.2. załączenie do Protokołu Odbioru Produktu przez Wykonawcę:
    - a. list obecności uczestników szkoleń,
    - b. wszystkich materiałów oraz instrukcji administratora i użytkownika przekazanych uczestnikom szkoleń.
3. W sytuacji zaobserwowania nieprawidłowości w trakcie trwania szkoleń Zamawiający niezwłocznie poinformuje o nich Wykonawcę. Szkolenia do których zgłoszono uwagi będą musiały być powtórzone.
4. Stwierdzonymi nieprawidłowościami mogą być:
  - 4.1. nieodpowiednia jakość szkolenia,

4.2. brak materiałów szkoleniowych.

### III. Procedura Odbioru Testów Akceptacyjnych

1. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu możliwość przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych.
2. Niezwłocznie po zakończeniu prac konfiguracyjnych Systemu Wykonawca powiadomi Zamawiającego o gotowości do przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych Systemu i przekaże do akceptacji scenariusze i dane testowe, akceptowane przez Zamawiającego zgodnie z Procedurą Odbioru Dokumentów
3. Testy Akceptacyjne Systemu przeprowadzane będą przez Zamawiającego z udziałem Wykonawcy, w terminie wskazanym w Harmonogramie, przy czym okres na zgłaszanie Błędów nie powinien być krótszy niż 21 Dni Roboczych.
4. W trakcie trwania Testów Akceptacyjnych Zamawiający na bieżąco będzie przekazywał Wykonawcy Błędy w działaniu Systemu
5. Wykonawca w terminie do 10 Dni Roboczych od zakończenia Testów Akceptacyjnych przez Zamawiającego, o których mowa w pkt. 3 poprawi wszystkie Błędy i ponownie zgłosi gotowość do przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych. Zamawiający przeprowadzi ponowne Testy Akceptacyjne w terminie do 5 Dni Roboczych od Dnia zgłoszenia.
6. Pozytywne zakończenie Testów Akceptacyjnych oznacza pozytywny rezultat dla:
  - 6.1. wszystkich zaimplementowanych wymagań funkcjonalnych i niefunkcjonalnych, które zostały zawarte w OPZ (załącznik nr 1 do Umowy) ~~oraz zgodnie z Dokumentacją przedwdrożeniową,~~
  - 6.2. wszystkich zgłoszonych Błędów, o których mowa w pkt. 4.
7. W przypadku ponownego negatywnego rezultatu Testów Akceptacyjnych procedura opisana powyżej może zostać powtórzona.

### IV. Procedura Odbioru Instalacji i Konfiguracji Systemu

1. Strony ustalają, że odbiór instalacji i konfiguracji Systemu rozpocznie się po przeprowadzeniu wszystkich zaplanowanych Testów Akceptacyjnych i Odbiorze Ilościowym Licencji.
2. Wykonawca po zakończeniu instalacji i konfiguracji Systemu na docelowym Środowisku produkcyjnym zgłasza Zamawiającemu gotowość do produkcyjnego uruchomienia Systemu.
3. Zamawiający w terminie 3 Dni Roboczych od ww. zgłoszenia poinformuje Wykonawcę o terminie produkcyjnego uruchomienia Systemu, przy czym termin produkcyjnego uruchomienia nie może być dłuższy niż 10 Dni od Dnia zgłoszenia, o którym mowa w pkt. 2.
4. Przez okres 21 Dni roboczych od Dnia produkcyjnego uruchomienia Systemu (okres stabilizacji) Zamawiający na bieżąco będzie przekazywał Wykonawcy ewentualne Błędy w działaniu Systemu.
5. Wykonawca w terminie do 3 Dni roboczych od zgłoszenia Błędu przez Zamawiającego, o których mowa w pkt. 4 poprawi Błędy i powiadomi Zamawiającego o ich usunięciu.
6. Pozytywne poprawienie wszystkich zgłoszonych na etapie stabilizacji Błędów potwierdzone zostanie podpisaniem Protokołu Odbioru Produktu.

## V. Procedura Odbioru Asysty Technicznej

1. Zamawianie Asysty Technicznej:
  - 1.1. minimalna liczba zamawianych jednorazowo Roboczogodzin Asysty Technicznej wynosi 1.
  - 1.2. Zamawiający za pośrednictwem poczty elektronicznej lub informatycznego systemu obsługi zgłoszeń poinformuje Wykonawcę o zapotrzebowaniu na usługi w ramach Asysty Technicznej. Wzór formularza zgłaszania zapotrzebowania na usługi znajduje się w Załączniku nr 6 do Umowy.
  - 1.3. Strony uzgodnią termin rozpoczęcia realizacji Zamówienia Asysty, przy czym odpowiedź Wykonawcy dot. tego terminu nastąpi nie później niż w terminie 5 Dni Roboczych od zgłoszenia Zamówienia Asysty.
  - 1.4. Strony każdorazowo uzgodnią termin wykonania oraz liczbę Roboczogodzin niezbędnych do realizacji danego Zamówienia Asysty. Zmiana liczby Roboczogodzin i/lub terminu wykonania Zamówienia Asysty każdorazowo musi zostać zaakceptowana przez Zamawiającego.
  - 1.5. uzgodnienia zawarte w pkt 1.4. są warunkiem rozpoczęcia realizacji Zamówienia Asysty przez Wykonawcę.
2. Wykonawca informuje Zamawiającego o zakończeniu prac nad Zamówieniem Asysty.
3. Po każdorazowym prawidłowym wykonaniu usług Asysty Technicznej podpisywany będzie przez Strony w ilości 2 (dwóch) egzemplarzy „Protokół Odbioru Asysty Technicznej” którego wzór stanowi Załącznik nr 7 do Umowy. Wykonawca uzupełnia i podpisuje Protokół Odbioru Asysty Technicznej, który następnie przekazuje w ciągu 2 Dni Roboczych od dnia zakończenia świadczenia usług Asysty Technicznej Przedstawicielowi Zamawiającego. Protokół będzie podlegał weryfikacji przez Zamawiającego. Zamawiający w ciągu 5 Dni Roboczych powiadomi w formie elektronicznej Przedstawiciela Wykonawcy o akceptacji Protokołu Odbioru Asysty Technicznej lub jego nieprawidłowościach.
4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zapisach Zamawiający zwraca Protokół Odbioru Asysty Technicznej drogą elektroniczną Przedstawicielowi Wykonawcy w celu uzupełnienia lub poprawienia. Wykonawca usunie nieprawidłowości w terminie 3 Dni Roboczych i przedstawi „Protokół Odbioru Asysty Technicznej” do ponownej weryfikacji Przedstawicielowi Zamawiającego. Zamawiający dokona ponownej weryfikacji w ciągu 2 Dni Roboczych.