Załącznik nr 2i do Umowy nr .........

USŁUGA UTRZYMANIA – USŁUGA INSTALACJI

1. Cel Usługi

Usługa Instalacji (UI) jest jedną z Usług składających się na Usługę Utrzymania. Celem UI jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości korzystania z wersji Systemu, poprzez ich instalację na Środowiskach. Korzyścią biznesową dla Zamawiającego jest zapewnienie możliwości obsługi procesów biznesowych Zamawiającego w oparciu o System.

1. Zakres UI
2. Usługa UI wykonywana będzie na Środowiskach.
3. Wykonawca, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności UI, w tym:
4. instalowanie wersji aplikacji (zawierających Oprogramowanie), w tym na potrzeby testów;
5. instalacja oprogramowania wspomagającego i jego aktualizacji;
6. uruchamianie skryptów bazodanowych zgodnie z instrukcjami instalacji;
7. uruchamianie mikroprogramów migrujących dane zgodnie z instrukcjami instalacji;
8. wprowadzanie zmian konfiguracji baz danych, serwerów aplikacyjnych i systemów operacyjnych zgodnie z wymaganiami opisanymi w instrukcjach instalacji;
9. przeprowadzenie innych czynności instalacyjnych niezbędnych do przeprowadzenia prawidłowej instalacji;
10. informowanie Zamawiającego o dokonanych wdrożeniach.
11. Poszczególne instalacje powinny być wykonywane zgodnie ze Zgłoszeniem, z zachowaniem kolejności przekazania wersji Systemu. Ewentualne zmiany kolejności instalacji muszą być zatwierdzone przez Zamawiającego.
12. W przypadku zawieszenia Zgłoszenia instalacji przez Kierownika Projektu Zamawiającego dla danej wersji, wszystkie Zgłoszenia instalacji z wersjami następnymi również zostają zawieszone, do momentu wznowienia realizacji Zgłoszenia powodującego zawieszenie kolejnych Zgłoszeń. Od momentu wznowienia Zgłoszenia, wznowione zostają wszystkie następne wersje.
13. W przypadku realizacji Zgłoszenia instalacji wymagającego wyłączenia Środowiska Produkcyjnego, czas wyłączenia danego Środowiska Produkcyjnego, na które Zamawiający wyraził zgodę, wstrzymuje Czas Realizacji Zgłoszeń w ramach danej usługi Usługi Utrzymania, które wymagają dostępu do tego Środowiska (i tylko w zakresie tych Zgłoszeń a także zostaje uwzględniony w obliczaniu dostępności Środowiska.
14. W przypadku, jeżeli zakładany czas dla instalacji przewidzianej w jednym Oknie dostępności UI nie jest możliwy do zrealizowania z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, Kierownicy Projektu Stron uzgodnią termin realizacji tej instalacji.
15. Wykonawca ma obowiązek:
	1. przyjmować i analizować Zgłoszenia;
	2. udzielać użytkownikom Systemu wyczerpujących odpowiedzi dotyczących Zgłoszeń.
16. Szczegółowy opis procedury obsługi Zgłoszeń zawiera Załącznik nr 3.
17. Okno dostępności Usługi
18. Okno dostępności UI (czas świadczenia UI) dla przyjmowania Zgłoszeń: wszystkie Dni Robocze
19. Okno dostępności UI dla instalacji na Środowisko Produkcyjne: w tle bez wyłączania Systemu
20. Okno dostępności UI dla instalacji na Środowiska Pomocnicze: 24/7
21. Definicje priorytetów Zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Definicja** |
| ZP1 | instalacja na Środowisko Produkcyjne |
| ZP2 | instalacja na Środowisko Pomocnicze; Błąd Usługi |