Załącznik nr 2d do Umowy nr .........

**USŁUGA UTRZYMANIA - USŁUGA ZARZĄDZANIA KONFIGURACJĄ OPROGRAMOWANIA**

1. Cel Usługi

Usługa Zarządzania Konfiguracją Oprogramowania (UZKO) jest jedną z Usług składających się na Usługę Utrzymania. Celem świadczenia UZKO jest centralizacja i systematyzacja informacji o konfiguracji Systemu, co ma spowodować wzrost jakości przy eksploatacji Systemu.

Administracja bazą konfiguracji (w tym zarządzanie dostępem, zapewnieniem dostępności i wydajności oraz zabezpieczenie kopii bezpieczeństwa) leży po stronie Zamawiającego. Wykonawca odpowiada za zawartość bazy konfiguracji.

1. Zakres UZKO
2. W ramach UZKO Wykonawca ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności UZKO, w tym:
3. zasilenie inicjalne;
4. udostępnianie żądanych informacji na temat konfiguracji Zamawiającemu i wskazanym przez niego podmiotom;
5. podejmowanie działań mających na celu modyfikacje informacji zawartych w bazie konfiguracji;
6. zapewnienie aktualności i kompletności bazy konfiguracji;
7. przeglądy kompletności konfiguracji – raz na kwartał.
8. Wykonawca ma obowiązek:
9. przyjmować i analizować Zgłoszenia;
10. udzielać użytkownikom Systemu wyczerpujących odpowiedzi dotyczących Zgłoszeń.
11. Szczegółowy opis procedury obsługi Zgłoszeń zawiera Załącznik nr 3.
12. Okno dostępności Usługi

Okno dostępności UZKO (czas świadczenia UZKO): wszystkie Dni Robocze.

1. Definicje priorytetów Zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Definicja** |
| ZP1 | Błąd Usługi; udostępnianie informacji na temat zadanego elementu konfiguracji |