Załącznik nr 2e do Umowy nr ........x

**USŁUGA UTRZYMANIA - USŁUGA UTRZYMANIA DOKUMENTACJI**

1. Cel Usługi

Usługa Utrzymania Dokumentacji (UUK) jest jedną z Usług składających się na Usługę Utrzymania. Celem świadczenia UUK jest zapewnienie spójności i aktualności Dokumentacji, co ma bezpośrednio przekładać się na wzrost jakości i efektywności prac związanych z utrzymaniem i ulepszeniami Systemu.

1. Zakres UUK
2. W ramach UUK Wykonawca ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności UUK, w tym:
3. aktualizacja Dokumentacji w Repozytorium;
4. zapewnienie prawidłowego przepływu Dokumentacji pomiędzy Stronami;
5. ujednolicanie i integrowanie Dokumentacji przyjętej od Zamawiającego;
6. dbanie o poprawność i aktualność Dokumentacji, w tym usuwanie Błędów Dokumentacji.
7. Wykonawca raz na kwartał, w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, zobowiązany będzie do dostarczenia pełnej i aktualnej Dokumentacji, sporządzonej zgodnie z zasadami określonymi w Załączniku nr 10. Dokumentacja podlega przekazaniu i Odbiorowi na zasadach opisanych w Umowie, w terminach uzgodnionych przez Kierowników Projektu.
8. Niezależnie od powyższego Zamawiający może żądać ujednolicenia Dokumentacji lub jej części na podstawie Żądania.
9. Obowiązki opisane w niniejszym Załączniku obejmują Dokumentację w całości i w poszczególnych jej elementach.
10. Wykonawca, ma obowiązek:
11. przyjmować i analizować Zgłoszenia;
12. udzielać użytkownikom Systemu wyczerpujących odpowiedzi dotyczących Zgłoszeń.
13. Szczegółowy opis procedury obsługi Zgłoszeń zawiera Załącznik nr 3.
14. Okno dostępności UUK

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

1. Definicje priorytetów Zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Definicja** |
| ZP1 | Błąd Dokumentacji; udostępnienie Dokumentacji dla zadanej wersji Systemu; |
| ZP2 | ujednolicenie Dokumentacji na żądanie; Błąd Usługi |