

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu
ul. Wieniawskiego 1
61-712 Poznań

Znak sprawy: ZP/609/U/23

Poznań dnia: 2023-06-15

WYKONAWCY

ubiegający się o zamówienie publiczne

WYJAŚNIENIA TREŚCI SWZ

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na **”Usługa serwisowa w zakresie systemów informatycznych Axapta 3.0 oraz MS Dynamics AX 2012 wraz z modulem Honoraria i Formularze oraz funkcjonalnościami przygotowanymi dla UAM przez okres 12 miesięcy”** – znak sprawy **ZP/609/U/23**

Zamawiający, **Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu**, działając na podstawie art. 135 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2022r. poz. 1710), udostępnia poniżej treść zapytań do Specyfikacji Warunków Zamówienia (zwanej dalej ”SWZ”), które płynęły do Zamawiającego po terminie, o którym mowa w art. 138 ust. 2 ustawy Prawo zamówień Publicznych wraz z wyjaśnieniami:

Pyt. 11:

Dotyczy: Załącznik nr 2 - Opis przedmiotu zamówienia, Pkt. 5.

Aktualna treść: „5. Usługa w zakresie niewskazanym w pkt. 3, w tym w szczególności obejmującym wprowadzanie poprawek, wynikających z ujawnionych Wad Systemu (usuwanie Wad) jest objęta wynagrodzeniem ryczałtowym Wykonawcy, jednakże jej wykonywanie nie wpływa na wykorzystanie Godzin Roboczych objętych wynagrodzeniem ryczałtowym, o którym mowa punkcie 3. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania usług ww. zakresie i usuwania Wad niezależnie do rzeczywistego czasu potrzebnego na ich usunięcie i niezależnie od wykorzystania wynagrodzenia ryczałtowego i nadryczałtowego.”

Pytanie: Czy Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację tego punktu, w sposób pozwalający jednoznacznie określić zakres poprawek, za których wprowadzenie odpowiada Wykonawca, zmieniając go na docelowe brzmienie: „5. Usługa w zakresie wskazanym w pkt. 2, a nie wskazanym w pkt. 3, w tym w szczególności obejmującym wprowadzanie poprawek, wynikających z ujawnionych Wad Systemu (usuwanie Wad) jest objęta wynagrodzeniem ryczałtowym Wykonawcy, jednakże jej wykonywanie nie wpływa na wykorzystanie Godzin Roboczych objętych wynagrodzeniem ryczałtowym, o którym mowa punkcie 3. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania usług ww. zakresie i usuwania Wad niezależnie do rzeczywistego czasu potrzebnego na ich usunięcie i niezależnie od wykorzystania wynagrodzenia ryczałtowego i nadryczałtowego. Z wynagrodzenia ryczałtowego wyłączone

są Wady powstałe z winy Zamawiającego i powstałe wskutek prowadzenia przez Zamawiającego prac rozwojowych (np. zmian konfiguracji i wprowadzania modyfikacji Systemu). Wady powstałe z winy Zamawiającego są usuwane przez Wykonawcę i rozliczane w ramach Pakietu Godzin Roboczych objętych wynagrodzeniem ryczałtowym lub w przypadku ich wyczerpania, dodatkowego pakietu roboczogodzin.

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę treści punktu 5 OPZ.

Pyt. 12:

Dotyczy: Załącznik nr 2 - Opis przedmiotu zamówienia, Pkt. 11.

Aktualna treść:

„11. Zamawiający zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac rozwojowych w systemie”

Pytanie: Z uwagi na fakt, że Wykonawca nie powinien ponosić odpowiedzialności za modyfikacje systemu, których nie jest autorem, czy Zamawiający wyraża zgodę na uzupełnienie tego punktu o zapis, że zmiany wprowadzone w Systemie w efekcie prowadzenia prac rozwojowych przez Zamawiającego będą wyłączone z gwarancji Wykonawcy, a skutki ewentualnych Wad powstałych wskutek tych modyfikacji będą usuwane w ramach Pakietu Godzin Roboczych lub po ich wyczerpaniu, z dodatkowego pakietu roboczogodzin?

Odpowiedź:

Zamawiający ustala następującą treść punktu 11 OPZ:

„11. Zamawiający zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac rozwojowych w systemie. Zmiany wprowadzone w Systemie w efekcie prowadzenia prac rozwojowych przez Zamawiającego są wyłączone z gwarancji Wykonawcy, a skutki ewentualnych Wad powstałych wskutek tych modyfikacji będą usuwane w ramach Pakietu Godzin Roboczych lub, po ich wyczerpaniu, z dodatkowego pakietu roboczogodzin.”

Pyt. 13:

Dotyczy: Załącznik nr 8 - Projektowane postanowienia umowy § 11 Pkt. 2

Aktualna treść (po zm. wynikających z Wyjaśnienie treści SWZ do ZP/609/U/23 z dn. 2023-06-09):

„2. Zamawiający w terminie do 12 miesięcy liczonych od terminu zawarcia niniejszej umowy jest uprawniony do odstąpienia od niniejszej umowy w przypadku naruszenia któregośkolwiek z jej postanowień przez Wykonawcę (w tym również w przypadku gdy Wykonawca zaprzestanie realizacji przedmiotu umowy lub nie zareaguje na zgłoszony problem wymagający świadczenia wsparcia technicznego zgodnie z warunkami niniejszej umowy), o ile Wykonawca nie usunie takiego naruszenia i jego skutku w uzasadnionym technicznie terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, który to termin nie może być jednak krótszy niż 3 dni od wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego do prawidłowego wykonania umowy.”

Pytanie: Czy Zamawiający zgadza się na zmianę powyższego zapisu zgodnie z poniższą propozycją:

„2. Zamawiający w terminie do 12 miesięcy liczonych od terminu zawarcia niniejszej umowy jest uprawniony do odstąpienia od niniejszej umowy w przypadku rażącego naruszenia któregośkolwiek z jej postanowień przez Wykonawcę z jego wyłącznej winy (w tym również w przypadku gdy Wykonawca zaprzestanie realizacji przedmiotu umowy lub nie zareaguje na zgłoszony problem wymagający świadczenia wsparcia technicznego zgodnie z warunkami niniejszej umowy), o ile Wykonawca nie usunie takiego naruszenia i jego skutku w uzasadnionym technicznie terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, który to termin nie

może być jednak krótszy niż 3 dni od wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego do prawidłowego wykonania umowy.”

Odpowiedź 3: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę treści § 11 pkt. 2 projektowanych postanowień umowy. Proponowane zmiany znacząco ograniczają uprawnienia Zamawiającego.

PROREKTOR

Prof. dr hab. Michał Banaszak

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa serwisowania i rozwoju systemów informatycznych Axapta 3.0 oraz MS Dynamics AX 2012 wraz z modułem Honoraria i Formularze oraz funkcjonalnościami przygotowanymi dla UAM na zasadach opisanych w niniejszym dokumencie przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy. Zamawiający zastrzega, że usługa serwisowania sprzętu będącego elementem Systemu nie jest przedmiotem niniejszego postępowania.
2. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:
 - a. Świadczenia usług wsparcia zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego.
 - b. Wprowadzania poprawek, wynikających z ujawnionych Wad Systemu (usuwanie Wad).
 - c. Monitorowania zmian przepisów prawa i niezwłocznie (bez wezwania ze strony Zamawiającego, ale za jego akceptacją zgodnie z procedurą z załącznika nr 1) dostosowywania Systemu do zmieniających się przepisów. Czynności te muszą być dokonane przed wejściem w życie zmian przepisów z wyprzedzeniem niezbędnym do uwzględnienia zmian Systemu przez jego użytkowników.
 - d. Do dostosowywania Systemu na wniosek Zamawiającego do zmian organizacyjnych w UAM.
 - e. Dokonywania modyfikacji Systemu i udzielania i udzielania licencji oraz gwarancji, na zasadach określonych w umowie .
 - f. Zapewniania wsparcia technicznego dotyczącego instalacji, konfiguracji i funkcjonowania Systemu.
 - g. Przeprowadzania szkoleń.
 - h. Wspomagania Zamawiającego w zakresie czynności związanych z identyfikacją Wad, między innymi w postaci konsultacji telefonicznych i mailowych.
 - i. Wykonywania prac mających na celu usuwanie Wad w sposób niezakłócający pozostałej funkcjonalności Systemu oraz innych systemów z nim powiązanych.
 - j. Przekazywania i instalowania uzgodnionych z Zamawiającym przetestowanych poprawek i odebranych modyfikacji Systemu.
 - k. Aktualizowania na wniosek Zamawiającego bazy danych aplikacji testowej i szkoleniowej.
 - l. Realizowania innych zleceń związanych z Systemem w zależności od potrzeb Zamawiającego.
 - m. Wykonywania okresowych przeglądów (co najmniej raz na miesiąc) mających na celu wykrywanie i usuwanie na bieżąco wszelkich nieprawidłowości w działaniu Systemu, ze szczególnym uwzględnieniem ich konfiguracji i wydajności oraz przygotowywania dla Zamawiającego raportów z przeglądów.
 - n. Zapewnienia usługi serwisowania i rozwoju w Dni Robocze.
 - o. Zapewnienia w terminie 3 dni od zawarcia Umowy jednolitego punktu zgłoszeniowego, umożliwiającego zgłaszanie i kontrolę przez Zamawiającego stanu obsługi zgłoszeń (Helpdesk). Wykonawca umożliwi wprowadzanie w systemie Helpdesk informacji o zgłoszeniach co najmniej w następującym zakresie: data i godzina, unikalny numer, typ, obszar/moduł, opis, osoba zgłaszająca, status, załączniki w formie elektronicznej. Ponadto Wykonawca jest

zobowiązany do przeszkolenia z obsługi systemu Helpdesk pracowników wyznaczonych przez Zamawiającego.

- p. Realizowania usługi serwisowania i rozwoju zgodnie z zasadami określonymi w procedurze obsługi zgłoszeń (załącznik nr 1).
- q. Monitorowania procesu rozwiązywania wszystkich otwartych zgłoszeń i przygotowania raportów z ich realizacji (co najmniej raz w miesiącu).
- r. Dokumentowania wykonanych prac w systemie Helpdesk.
- s. Przygotowywania dokumentacji oraz raportów związanych z prowadzeniem usługi serwisowania i rozwoju w języku polskim.
- t. Realizowania okien serwisowych w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
- u. Wyznaczenia po stronie Wykonawcy opiekuna odpowiedzialnego za nadzór świadczonych usług.
- v. Wyznaczenia do realizacji usługi pracowników posiadających stosowną wiedzę i umiejętności oraz przekazania pracownikom wyznaczonym przez Zamawiającego (załącznik nr 2) danych telefonicznych i mailowych tych osób w celu realizacji usługi.
- w. Rozliczania usługi w zakresie określonym z dokładnością do 15 minut, przy zachowaniu stawki godzinowej, za faktycznie zrealizowane Godziny Robocze w cyklu miesięcznym.

3. Wykonawca będzie rozliczał usługę w ramach wynagrodzenia ryczałtowego wynoszącego **50 Godzin Roboczych/miesiąc kalendarzowy** w następującym zakresie:

- a. dostosowywanie Systemu na wniosek Zamawiającego do zmian organizacyjnych w UAM,
- b. dokonywanie modyfikacji Systemu,
- c. przeprowadzanie szkoleń,
- d. wspomaganie Zamawiającego w zakresie czynności związanych z identyfikacją Wad, między innymi w postaci konsultacji telefonicznych i mailowych,
- e. aktualizowanie na wniosek Zamawiającego bazy danych aplikacji testowej i szkoleniowej.
- f. wykonywanie okresowych przeglądów, o którym mowa w pkt 2 lit. m,
- g. realizowanie innych zleceń związanych z Systemem w zależności od potrzeb Zamawiającego, zgodnie z pkt 2 lit. l.

4. ~~Godziny Robocze, o których mowa w pkt 3, niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym przechodzą na kolejne okresy rozliczeniowe i są wykorzystywane w pierwszej kolejności.~~ Godziny Robocze, o których mowa w pkt 3, niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym przechodzą na kolejny jeden miesiąc i są wykorzystywane w pierwszej kolejności.

5. Usługa w zakresie niewskazanym w pkt 3, w tym w szczególności obejmującym wprowadzanie poprawek, wynikających z ujawnionych Wad Systemu (usuwanie Wad) jest objęta wynagrodzeniem ryczałtowym Wykonawcy, jednakże jej wykonywanie nie wpływa na wykorzystanie Godzin Roboczych objętych wynagrodzeniem ryczałtowym, o którym mowa punkcie 3. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania usług ww. zakresie i usuwania Wad niezależnie do rzeczywistego czasu potrzebnego na ich usunięcie i niezależnie od wykorzystania wynagrodzenia ryczałtowego i ponadryczałtowego.

6. W razie przekroczenia w danym miesiącu kalendarzowym limitu Godzin Roboczych, o którym mowa w punkcie 3 (z zastrzeżeniem pkt 4), Wykonawca będzie świadczył usługę, w ramach ponadryczałtowego wynagrodzenia w oparciu stawkę godzinową określoną w Umowie, z zastrzeżeniem **limitu 1200 Godzin Roboczych w całym okresie trwania Umowy**.
7. Do wszystkich zgłoszeń ma zastosowanie procedura obsługi zgłoszeń (załącznik nr 1). Zgłoszenia mają formę elektronicznego zgłoszenia w systemie Helpdesk i są akceptowane do realizacji oraz odbierane przez jedną z osób wymienionych w załączniku nr 3.
8. Rozliczanie prac następuje w comiesięcznym protokole odbioru podpisywanym przez przedstawiciela Wykonawcy oraz Dyrektora Centrum Zarządzania Infrastrukturą i Projektami Informatycznymi UAM.
9. Czasy reakcji usunięcia Wad związane z realizacją przedmiotu zamówienia kształtują się w następujący sposób:
 - 9.1. Czas reakcji na zgłoszenie Wady niezależnie od jej klasyfikacji w Dniu Roboczym: 4 godziny.
 - 9.2. Czas usunięcia Awarii: 36 godzin. W przypadku Awarii Wykonawca może zastosować rozwiązanie zastępcze (tymczasowe rozwiązanie, które nie usuwa awarii, ale pozwala na korzystanie z funkcjonalności Systemu), wówczas termin usunięcia Awarii przedłuży się do 5 Dni Roboczych.
 - 9.3. Czas usunięcia Błędu: 40 Godzin Roboczych.
 - 9.4. Czas usunięcia Usterki: 160 Godzin Roboczych.
10. W celu świadczenia usługi wsparcia i serwisowania po podpisaniu Umowy Zamawiający udostępni Wykonawcy posiadaną dokumentację i kody źródłowe Systemu. Ponadto Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do serwerów z Systemem pod nadzorem pracowników Zamawiającego, posiadających odpowiednie kompetencje. W razie uzasadnionej potrzeby Zamawiający zapewni przedstawicielom Wykonawcy miejsce do pracy, o ile wykonanie czynności serwisowych będzie musiało zostać wykonane w siedzibie Zamawiającego.
11. Zamawiający zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac rozwojowych w systemie. Zmiany wprowadzone w Systemie w efekcie prowadzenia prac rozwojowych przez Zamawiającego są wyłączone z gwarancji Wykonawcy, a skutki ewentualnych Wad powstałych wskutek tych modyfikacji będą usuwane w ramach Pakietu Godzin Roboczych lub, po ich wyczerpaniu, z dodatkowego pakietu roboczogodzin.

Zamawiający informuje, że zamówienie finansowane jest ze środków publicznych.

Załącznik nr 1

Procedura obsługi zgłoszeń

A. Informacje ogólne

Typy zgłoszeń w systemie Helpdesk: **usterka, błąd, awaria, konsultacja** (usługa wsparcia nie stanowiąca Wady) i **modyfikacja**.

1. Statusy zgłoszeń:

- a. **Otwarte** - automatycznie po utworzeniu nowego zgłoszenia.
 - b. **Analiza** - ustawione przez Wykonawcę po przyjęciu zgłoszenia do analizy (weryfikacja typu zgłoszenia).
 - c. **Realizacja** - ustawione przez Wykonawcę po przejściu do realizacji zgłoszenia, możliwa weryfikacja typu zgłoszenia.
 - d. **Do testów klienta** - ustawione przez Wykonawcę w celu przekazania zadania do testów klienta. Status wstrzymuje czas realizacji.
 - e. **Czeka na informacje** - ustawione przez Wykonawcę w przypadku pytań uszczegóławiających, po udzieleniu odpowiedzi, Zamawiający ustawia ponownie status analiza. Status wstrzymuje czas realizacji.
 - f. **Weryfikacja klienta** - ustawione przez Wykonawcę w przypadku przeniesienia modyfikacji/rozwiązania na aplikację produkcyjną, w przypadku uwag, Zamawiający ustawia ponownie status analiza. Status wstrzymuje czas realizacji.
 - g. **Zamknięte** - ustawiane przez Zamawiającego, po sprawdzeniu poprawności działania modyfikacji/rozwiązania na aplikacji produkcyjnej lub przez Wykonawcę po wyczerpaniu niniejszej procedury.
 - h. **Zawieszone** - odłożenie realizacji.
 - i. **Anulowane** - rezygnacja z realizacji zadania.
2. Użytkownicy systemu Helpdesk są powiadamiani o przyjęciu i zmianie statusów swoich zgłoszeń za pomocą maila wysyłanego automatycznie.
3. Zamawiający na potrzeby realizacji usługi serwisowania i rozwoju udostępnia pięć środowisk:
- a. **DEV**, w którym prowadzone są przez Wykonawcę prace związane z wprowadzaniem poprawek i modyfikacji.
 - b. **QA**, w którym przeprowadzane są przez Wykonawcę testy wprowadzonych poprawek i modyfikacji.
 - c. **TEST**, w którym przeprowadzane są przez Zamawiającego testy wprowadzonych poprawek i modyfikacji.
 - d. **SZKOL** - środowisko szkoleniowe Zamawiającego.
 - e. **PROD** - środowisko produkcyjne Zamawiającego.

B. Rejestracja zgłoszenia

1. Po odebraniu informacji o założeniu zgłoszenia w systemie Helpdesk, Wykonawca sprawdza typ zgłoszenia oraz ustawia status Analiza i rozpoczyna jego obsługę.
2. Jeśli już na tym etapie Wykonawca nie zgadza się z typem zgłoszenia, zmienia typ i powiadamia Zamawiającego.
3. W przypadku różnicy zdań, Wykonawca uzgadnia typ zgłoszenia z Zamawiającym.

C. Obsługa

1. Po rozpoczęciu obsługi zlecenia rejestrowany jest czas pracy nad zgłoszeniem.
2. Gdy podczas obsługi zlecenia okaże się, że konieczna jest zmiana typu zgłoszenia, Wykonawca zmienia typ i powiadamia Zamawiającego. W przypadku różnicy zdań, Wykonawca uzgadnia typ zgłoszenia z Zamawiającym.
3. Po zakończeniu prac nad zgłoszeniem typu konsultacja, Wykonawca zamyka zgłoszenie pamiętając o szczegółowym opisie (temat konsultacji, krótka instrukcja). Jeżeli zgłoszenie wymaga analizy i weryfikacji po stronie Zamawiającego, Wykonawca ustawia status Weryfikacja klienta i kolejnym krokiem staje się punkt 5.

4. Po zakończeniu prac nad pozostałymi typami zgłoszeń (poza zgłoszeniami typu konsultacja i modyfikacja) Wykonawca ustawia status Weryfikacja klienta i prosi Zamawiającego o sprawdzenie efektów prac i potwierdzenie pozytywnego efektu prac lub zgłoszenie uwag.
5. W zależności od przesłanych przez Zamawiającego uwag, Wykonawca podejmuje odpowiednie działania:
 - kontynuuje prace w przypadku zgłoszenia uwag lub błędów,
 - zamyka zgłoszenie w przypadku potwierdzenia braku uwag,
 - wpisuje liczbę Godzin Roboczych, w zaokrągleniu do 15 minut, poświęconych na realizację zgłoszenia.
6. Gdy od zgłoszenia zakończenia prac minęło 5 dni roboczych i brak jest uwag do zgłoszenia, Wykonawca wzywa osobę zgłaszającą do przesłania uwag lub zamknięcie zgłoszenia.
7. Gdy od zgłoszenia zakończenia prac minęło kolejnych 5 dni roboczych i brak jest uwag do zgłoszenia, Wykonawca uznaje, że nie ma uwag i zamyka zgłoszenie.

D. Zamknięcie/Zakończenie zgłoszenia

1. Po zakończeniu prac nad zgłoszeniem typu konsultacja, Wykonawca zamyka zgłoszenie. Jeżeli konieczna jest weryfikacja przez Zamawiającego, ustawia status Weryfikacja klienta i kolejnym krokiem staje się punkt C.5.
2. Po zakończeniu prac nad pozostałymi zgłoszeniami (poza zgłoszeniami typu konsultacja i modyfikacja), zgłoszenie jest zamykane po wyczerpaniu niniejszej procedury.

E. Modyfikacje

1. Po odebraniu informacji o zgłoszeniu typu modyfikacja Wykonawca maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych przedstawi czasochłonność potrzebną do realizacji (liczba Godzin Roboczych wymagana do realizacji zlecenia) oraz planowany okres realizacji - możliwy termin udostępnienia modyfikacji do testów (liczba dni roboczych od daty zatwierdzenia wyceny).
2. W przypadku skomplikowanych mechanizmów, wymagających długotrwałej analizy w celu przygotowania wyceny, Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym ustali wymagany czas do przeprowadzenia analizy, który zostanie rozliczony w ramach usługi serwisowania i rozwoju.
3. Termin realizacji biegnie od momentu zaakceptowania przez Zamawiającego wyceny zamieszczonej w zgłoszeniu.
4. Wykonawca ma prawo odmówić wykonania modyfikacji, jeżeli zmiany są niezgodne z prawem lub będą miały istotny wpływ na integralność/wydajność lub istnieje ryzyko, iż zmiany zaburzają logikę działania systemu. W tym przypadku Wykonawca zgłosi odmowę wykonania modyfikacji wraz z uzasadnieniem takiej decyzji.
5. Zamawiający ma prawo dokonać akceptacji bądź odrzucenia wyceny przedstawionej przez Wykonawcę. Akceptacja bądź odrzucenie przez Zamawiającego powinny nastąpić maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych. Po upływie tego czasu, w przypadku braku reakcji ze strony Zamawiającego, wycena może zostać unieważniona, a czas poświęcony na analizę i wycenę rozliczony w ramach usługi serwisowania i rozwoju.
6. Po zakończeniu prac związanych z obsługą zgłoszenia, Wykonawca przekaże wykonane prace do testów na aplikacji testowej. Zamawiający w przeciągu 10 dni roboczych zweryfikuje poprawność działania modyfikacji.
7. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag do przekazanych prac, Wykonawca w ciągu 10 dni roboczych od daty ich zgłoszenia dokona poprawy prac zgodnie z opisem lub zajmie stanowisko w sprawie, jeśli zgłoszone uwagi będą niezasadne.
8. W przypadku braku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego, w terminie określonym w punkcie 6, prace traktowane są jako zaakceptowane.
9. Po zakończonych testach Zamawiający przekazuje do Wykonawcy prośbę o przeniesienie rozwiązania na aplikację produkcyjną. Po potwierdzeniu zainstalowania przez Wykonawcę

modyfikacji na aplikacji produkcyjnej, Zamawiający potwierdza poprawność działania modyfikacji i zamyka zgłoszenie. Jeżeli Zamawiający ma uwagi, to kolejnym krokiem staje się punkt 7.

Załącznik nr 2

Lista osób po stronie Zamawiającego uprawnionych do składania zgłoszeń w systemie Helpdesk i korzystania z bezpośredniego wsparcia Wykonawcy

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

Załącznik nr 3

Lista osób po stronie Zamawiającego i Wykonawcy uprawnionych do podpisywania zleceń w ramach umowy serwisowej

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.