

Załącznik nr 13 – Wzór umowy

UMOWA nr

Zawarta w dniu w Gdańsku pomiędzy:

ENERGA INFORMATYKA I TECHNOLOGIE SP. z o.o. z siedzibą w Gdańsku (kod pocztowy 80-309), Al. Grunwaldzka 472A, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000391862, posiadającą NIP: 9571059190, REGON: 221462531, o kapitale zakładowym w wysokości: 35.343.500,00 PLN, reprezentowaną przez:

1.

2.

zwana dalej „EITE”

a

..... z siedzibą w, kod pocztowy: 00 – 000, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla pod numerem KRS....., posiadającą nr NIP:, REGON: wysokość kapitału zakładowego PLN, w całości wpłacony, którą reprezentują:

1.

2.

zwana dalej „.....”,

zwane każdą z osobna w dalszej części Umowy „Stroną”, a łącznie „Stronami”.

W związku z przeprowadzonym przez Zamawiającego postępowaniem prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego, na podstawie art. 134 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 ze zm.) i wyborem oferty Wykonawcy – została zawarta Umowa następującej treści:



**§ 1****Definicje****1. Terminy zdefiniowane w Umowie:**

- a) **Bieżące Utrzymanie** – usługa polegająca na usuwaniu skutków zgłoszonych Incydentów;
- b) **Czas Gotowości Usługi** – oznacza czas, w którym Usługa w zakresie utrzymania Systemu jest świadczona, tj. 24x7x365;
- c) **Czas Dostarczenia Rozwiązania/Czas rozwiązania incydentu**– oznacza wymagany czas dostarczenia Rozwiązania Incydentu liczony w Godzinach Wsparcia. Jest to czas liczony od momentu zarejestrowania zgłoszenia Incydentu w do momentu przekazania informacji zwrotnej do zgłaszającego o dostarczeniu Obejścia lub Rozwiązaniu Incydentu. Dostarczenie Obejścia nie zwalnia z dostarczenia docelowego Rozwiązania;
- d) **Czas reakcji na zgłoszenie** - oznacza czas liczony od momentu zarejestrowania zgłoszenia/Incydentu w do momentu przekazania zgłoszenia/Incydentu do Grupy Wsparcia, z uwzględnieniem Godzin Wsparcia;
- e) **Czas Realizacji Zlecenia - Czas realizacji** – oznacza wymagany czas realizacji Zlecenia - liczony w Godzinach Wsparcia. Jest to czas liczony od momentu zarejestrowania zgłoszenia w..... do momentu przekazania informacji zwrotnej do zgłaszającego o wykonaniu Zlecenia Standardowego, określony w Umowie, a w przypadku Zmian Rozwojowych w Systemie w terminie uzgodnionym w Zleceniu przez Strony;
- f) **Dostępność Usługi** – oznacza czas w którym dana usługa jest świadczona w odniesieniu do Czasu Gotowości z wyłączeniem Okien Serwisowych;
- g) **Dzień Roboczy (RBD)** - oznacza dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo uznanych za wolne od pracy;
- h) **Godziny wsparcia** – oznacza czas, w którym zapewnia wsparcie użytkowników Systemu (tj. czas zgłaszania Incydentów oraz Zleceń Standardowych) w Dni Robocze (RBD) w godzinach od 7:00 do 15:00;
- i) **Grupa Wsparcia** – oznacza zespół specjalistów dedykowanych do realizacji zgłoszeń/Incydentów;
- j) **Incydent o Priorytecie Krytycznym** – oznacza zgłoszenie związane z całkowitą niemożliwością korzystania z Systemu lub niedostępność kluczowych witryn i obszarów roboczych (modułów) Systemu; oznacza również problem, który powoduje zawieszanie się pracy Systemu, masowe błędne zapisy w bazie danych wymagające korekt ręcznych, wprowadza niespójność w bazie danych lub zaburzenia w integralności danych;
- k) **Incydent o Priorytecie Zwykłym** – oznacza zgłoszenie związane z częściową niemożliwością korzystania z Systemu. Występuje konieczność wykonywania dodatkowych działań wnoszących obciążenie dla użytkownika i utrudniające lub spowalniające realizację zadań;
- l) **Incydent o Priorytecie Niskim** – oznacza zgłoszenie dotyczące problemu w działaniu Systemu innego niż: Incydent o Priorytecie Krytycznym lub Incydent o Priorytecie Zwykłym, nie utrudniającego korzystania z Systemu;
- m) **Incydent** – oznacza w zależności od kontekstu: Incydent o Priorytecie Krytycznym, Incydent o Priorytecie Zwykłym, Incydent o Priorytecie Niskim albo wszystkie te pojęcia, albo niektóre z nich;
- n) **Obejście** – oznacza przywrócenie parametrów świadczenia Usług, po zaistnieniu Incydentu, do poziomu umożliwiającego realizację procesów biznesowych w ograniczonym zakresie, lecz umożliwiającym korzystanie przez użytkowników z Systemu;
- o) **Okno Serwisowe** – ostatni weekend każdego miesiąca w godzinach max od piątku 22:00 do poniedziałku 06:00;
- p) **Rozwiązanie** – oznacza przywrócenie parametrów świadczenia Usług, po zaistnieniu Incydentu, do stanu zgodnego z poziomem określonym w Umowie;

- q) **System Obsługi Zgłoszeń** – stworzona i wykorzystywana przez aplikacja, która służy do zarządzania Incydentami i zgłoszeniami serwisowymi do oprogramowania tworzonego przez Aplikacja ta, m.in. umożliwia przedstawicielowi EITE wyposażonemu w przeglądarkę na zgłoszenie Incydemtu, podgląd stanu zgłoszenia w tym opis zrealizowanych czynności itp. System Obsługi Zgłoszeń zawierał będzie rejestr zgłoszeń, zawierający, m.in.: numer zgłoszenia, typ zgłoszenia (serwis/rozwój), typ Incydemtu (Incydemt o priorytecie krytycznym, zwykłym, niskim), datę odebrania zgłoszenia, kategoryzację problemu, opis problemu, imię i nazwisko osoby zgłaszającej, sposób rozwiązywania problemu, datę rozwiązania problemu, status zgłoszenia (rozwiązane/nierozwiązane), itp..... zapewni EITE zdalny dostęp do tego rejestru;
 - r) **System** – oznacza system informatyczny CRM Siebel
 - s) **Umowa** – oznacza niniejszą umowę wraz z załącznikami do niej;
 - t) **Usługi** – wszystkie czynności polegające na utrzymaniu lub rozwoju Systemu, w szczególności poprzez usuwanie Incydemtów oraz dokonywanie Zmian Rozwojowych w Systemie, opisane w Umowie oraz w załącznikach;
 - u) **Wyniki** – rezultat prac zamówionych i zrealizowanych przez rac rozwojowych w systemie.
 - v) **Mały Rozwój** – oznacza wprowadzenie zmiany w istniejącej funkcjonalności Systemu zgodnie z przyjętą przez Strony dokumentacją funkcjonalną. Zasady realizacji Zmian Rozwojowych w Systemie zostały szczegółowo opisane w załączniku nr 2 do Umowy. Prace zgłoszone przez EITE w ramach Zmian Rozwojowych w Systemie będą realizowane i rozliczane w ramach pakietu godzin miesięcznie Zmian Rozwojowych w Systemie;
2. Strony niniejszym postanawiają, iż wymienione powyżej terminy użyte w Umowie oraz w załącznikach do niej, jeżeli pisane są z wielkiej litery (niezależnie od tego czy zostały użyte w liczbie pojedynczej, czy mnogiej) będą miały znaczenie jak powyżej.

§ 2

Koordynatorzy Stron

1. Koordynatorzy Stron (wraz z ich danymi kontaktowymi) zostali wskazani w załączniku nr 1 do Umowy.
2. Zmiana Koordynatora, nie wymaga zmiany Umowy, a jedynie uprzedniego zawiadomienia drugiej Strony na piśmie.

§ 3

Przedmiot Umowy

1. W ramach postanowień Umowy, zapewnia EITE usługi wsparcia w zakresie Bieżącego Utrzymania zgodnie z Załącznikiem nr 2 oraz małego rozwoju Systemu zgodnie z Załącznikiem nr 3.
2. zobowiązuje się wobec EITE do świadczenia na rzecz EITE Usług oraz do przeniesienia na EITE autorskich praw majątkowych do wyników świadczonych Usług, w tym Zmian Rozwojowych w Systemie, w zamian za wynagrodzenie, o którym mowa w §5 Umowy.
3. zobowiązuje się do świadczenia Usługi z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi zasadami współczesnej wiedzy technicznej i stosowanymi normami technicznymi.

§ 4

Czas obowiązywania Umowy

1. Umowa obowiązuje przez okres 12 (dwunastu) miesięcy od dnia jej wejścia w życie.
2. Umowa wchodzi w życie w dniu jej zawarcia.



**§ 5****Wynagrodzenie i płatności**

1. Z tytułu zrealizowania prac związanych z Bieżącym Utrzymaniem i Małym Rozwojem przysługuje opłata zryczałtowana za każdy miesięczny okres rozliczeniowy w okresie obowiązywania Umowy.
2. Miesięczna opłata zryczałtowana, o której mowa w ust.1 wynosi (słownie:) i zostanie powiększona o podatek VAT, zgodny z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury.
3. Okres rozliczeniowy, za który przysługuje opłata zryczałtowana, i w którym realizowane są prace serwisowe, rozpoczyna się pierwszego dnia danego miesiąca i kończy ostatniego dnia danego miesiąca.
4. Opłata ryczałtowa będzie naliczana od momentu wejścia w życie Umowy. Jeśli pierwszy okres rozliczeniowy, rozpoczynający się bezpośrednio po wejściu Umowy w życie nie obejmie pełnego miesiąca kalendarzowego, opłata ryczałtowa ulegnie proporcjonalnemu obniżeniu.
5. Z tytułu zrealizowania prac związanych z Małym Rozwojem EITE przysługuje 168 godzin roboczych na początku każdego z okresów rozliczeniowych.
6. Na zakończenie każdego z okresów rozliczeniowych, w zestawieniu miesięcznym, przedstawi EITE rozliczenie wykorzystania pakietów godzin roboczych, o których mowa w ust. 5 powyżej za ten okres rozliczeniowy.
7. Jeśli z zestawienia miesięcznego za dany okres rozliczeniowy wynika, że EITE w tym okresie nie wykorzystał całkowicie pakietu godzin roboczych, o którym mowa w ust. 5 powyżej, i którym dysponował na początku tego okresu rozliczeniowego, to niewykorzystane przez EITE godziny robocze zostaną dodane, na początku następnego okresu rozliczeniowego, do pakietu godzin roboczych, którymi będzie dysponował EITE w tymże kolejnym okresie rozliczeniowym.
8. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2, za dany okres rozliczeniowy płatne będzie na podstawie faktury VAT wystawionej przez w ostatnim dniu roboczym tego okresu rozliczeniowego, w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT, na rachunek bankowy wskazany w fakturze.

§ 6**Poziom świadczenia usług serwisowych (SLA)**

1. Prace objęte zakresem Bieżącego Utrzymania określonych Załączniku 2. Umowy, realizowane będą na podstawie przesłanego przez EITE Zgłoszenia Serwisowego.
2. Zgłoszenie Serwisowe uznaje się za skutecznie dokonane z chwilą wykonania jednego z poniższych, z zastrzeżeniem ust. 3:
 - a. Wprowadzenia zgłoszenia do Systemu Obsługi Zgłoszeń udostępnionego przez EITE,
 - b. Przekazania zgłoszenia drogą telefoniczną do jednej z osób wyznaczonych przez do obsługi Zgłoszeń i podanych w Załączniku nr 1, w sytuacji braku dostępności Systemu Obsługi Zgłoszeń. W tym przypadku EITE jest zobowiązana do późniejszego uzupełnienia zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
 - c. Przekazania zgłoszenia drogą telefoniczną do jednej z osób wyznaczonych przez do obsługi Zgłoszeń i podanych w Załączniku nr 1, w przypadku zgłoszenia Incydentu o priorytecie Krytycznym W tym przypadku EITE jest zobowiązana do uzupełnienia zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń w ciągu 1 dnia roboczego od momentu przekazania zgłoszenia.
3. Prawo do wprowadzania Zgłoszeń Serwisowych mają osoby pisemnie wyznaczone przez EITE. Listę pracowników EITE upoważnionych do wprowadzania Zgłoszeń serwisowych określa Załącznik nr 4 do niniejszej Umowy.

4. EITE wprowadza Zgłoszenie Serwisowe odpowiednio oznaczając kategorię zgłoszenia (Incydent o Priorytecie Krytycznym, Incydent o Priorytecie Zwykłym, Incydent o Priorytecie Niskim). Zgłoszenia dla uznania ich ważności powinny dodatkowo zawierać:
 - a) informację o miejscu wystąpienia problemu (np. nazwę modułu lub komponentu, adres URL strony aplikacji itp.),
 - b) informację o przybliżonym czasie wystąpienia problemu,
 - c) opis Incydentu lub problemu,
 - d) opis poprawnego / pożądanego działania Systemu, jeśli nie wynika to z samego opisu Incydentu i wymagałoby dodatkowej analizy ze strony
5.ma prawo do odmówienia przyjęcia zgłoszenia w przypadku, gdy:
 - a) zgłoszenie zostało przesłane przez osobę nieupoważnioną przez EITE do przesyłania zgłoszeń, tj. niewymienioną w Załączniku nr 4,
 - b) przedmiot zgłoszenia wykracza poza zakres prac objętych niniejszą Umową;
 - c) zgłoszenie zawiera niekompletne informacje w stosunku do wymagań określonych w ust. 4 powyżej.

- przy czym w każdym przypadku odmowy przyjęcia zgłoszenia ma obowiązek niezwłocznie powiadomić EITE o odmowie i jej dokładnej przyczynie.

6. dokona analizy zgłoszenia w czasie reakcji odpowiednim dla danej kategorii Incydentu wskazanego przez EITE w zgłoszeniu. po przeprowadzeniu analizy może przekazać EITE uzasadnienie obniżenia priorytetu Zgłoszenia Serwisowego i zmiany kategorii zgłoszenia.
8. W przypadku, w którym klasyfikacja (priorytetyzacja) zgłoszenia Incydentu, odbiega od oczekiwań EITE a EITE jest w stanie przedstawić uzasadnienie zmiany klasyfikacji danego Incydentu, Strony niezwłocznie w dobrej wierze podejmą starania o uzyskanie jednolitej klasyfikacji Incydentu zgodnie z poniższą procedurą:
 - a. w trakcie prowadzenia przez analizy Incydentu, o której mowa w punkcie d. powyżej, Koordynator Umowy ze strony EITE może wnioskować do Koordynatora Umowy ze strony o podwyższenie jego priorytetu. Koordynator powiadomi Koordynatora Umowy ze strony EITE o podwyższeniu priorytetu Incydentu lub odrzuci wniosek EITE podając stosowne uzasadnienie,
 - b. każdy z Czasów Reakcji na Zgłoszenie i Czasów Rozwiązania Incydentu, których przypisany priorytet został podwyższony będą naliczane ponownie, w zdefiniowanym czasie dostarczenia rozwiązania dokona rozwiązania i zamknięcia incydentu.
7. w czasie odpowiednim dla danej kategorii, po otrzymaniu zgłoszenia Incydentu, ustosunkuje się do otrzymanego zgłoszenia poprzez umieszczenie odpowiedniej informacji w Systemie Obsługi Zgłoszeń i podejmie odpowiednie kroki zmierzające do usunięcia Incydentu.
8. Czas usunięcia Incydentu przez liczony jest od momentu zgłoszenia Incydentu przez EITE, do momentu przekazania EITE poprzez System Obsługi Zgłoszeń informacji o rozwiązaniu Incydentu na Środowisku produkcyjnym.
9. Do Czasu Dostarczenia Rozwiązania nie jest wliczany czas akceptacji rozwiązania przez EITE na Środowisku Nieprodukcyjnym – liczony od momentu przekazania informacji do EITE o wdrożeniu . na wdrożenie rozwiązania na Środowisku Produkcyjnym lub uwag dotyczących działania rozwiązania. Komunikacja w tym zakresie odbywać się będzie w oparciu o System Zgłoszeń.
9. Czasy realizacji prac przez Wykonawcę określone zostały w Karcie Usługi, która stanowi załącznik nr .. do Umowy
10. Czasy usunięcia poszczególnych Incydentów liczone będą w paśmie czasowym określonym, jako Godziny Wsparcia i wyrażone będą w godzinach i minutach. Jeżeli zgłoszenie przesłane

jest poza Godzinami wsparcia, czas reakcji oraz usunięcia Incydentu liczony będzie od początku najbliższego okresu Godzin wsparcia.

11. W przypadku konieczności dokonania naprawy Incydentu lub przeprowadzenia przez czynności diagnostycznych związanych z usunięciem Incydentu przy wykorzystaniu zdalnego dostępu do odpowiedniego Środowiska, do czasu reakcji oraz usunięcia Incydentu, o których mowa w ust. 10 i 11 powyżej, nie wlicza się czasu aktywacji przez EITE usługi zdalnego dostępu na podstawie prawidłowo wypełnionego przez wniosku o aktywację usługi.
12. Zgłoszenia Serwisowe przyjmowane poprzez System Obsługi Zgłoszeń będą całą dobę, przez wszystkie dni w roku. Zgłoszenia Serwisowe będą przyjmowane telefonicznie w Dni Robocze w czasie Godzin Wsparcia.

§ 7

Prawa własności intelektualnej

1. zobowiązana jest niezwłocznie po dokonaniu zmian w Systemie do przekazania EITE kompletnych kodów źródłowych wraz z pełną dokumentacją do nich.
2. Z chwilą dostarczenia EITE przez wyników Bieżącego Utrzymania lub Małego Rozwoju (wraz z dokumentacją do wyników, o ile taka jest wymagana przez EITE; dalej łącznie „Wyniki”) przenosi na EITE autorskie prawa majątkowe do Wyników, bez ograniczeń czasowych i terytorialnych, w szczególności na następujących polach eksploatacji:
 - a. utrwalanie, zwielokrotnianie, wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy Wyników, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
 - b. obrót oryginałem albo egzemplarzami, na których Wyniki utrwalono;
 - c. publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie Wyników w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;
 - d. łączenie fragmentów lub całości Wyników z innymi utworami;
 - e. swobodne używanie i korzystanie z Wyników lub jego pojedynczych elementów, dokonywanie modyfikacji Wyników;
 - f. trwałe lub czasowe zwielokrotnienie Wyników w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie; w tym w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania Wyników lub modyfikacji niezbędne jest ich zwielokrotnienie;
 - g. umieszczenie w Internecie lub Intranecie z dostępem tylko dla użytkowników Wyników;
 - h. publiczne rozpowszechnianie, włączając oddanie do korzystania lub w najem;
 - i. posługiwanie się kodami źródłowymi, ich przetwarzania, zwielokrotniania, wprowadzania do obrotu.
3. Z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych do Wyników na EITE, na EITE przechodzi również własność przekazanych przez Wykonawcę nośników tych Wyników. Wynagrodzenie z tytułu przeniesienia autorskich praw majątkowych, o których mowa w ust. 1 jest zawarte w wynagrodzeniu określonym § 5.

§ 8

Kary umowne

1. W przypadku przekroczenia przez czasu usunięcia Incydentów, o których mowa w § 6, EITE ma prawo naliczyć karę umowną w wysokości 0,5 % łącznego miesięcznego wynagrodzenia, określonego w §5 za każdą rozpoczętą godzinę roboczą opóźnienia.



2. Naliczenie kar umownych będzie następować poprzez wystawienie i doręczenie noty obciążeniowej. Wymagalność wierzytelności z tytułu kary umownej będzie następować w terminie 1-7 dni od dnia doręczenia noty.
3. W przypadku, gdy EITE naliczy kary umowne z tego tytułu, kwota kary pomniejszy - na skutek potrącenia - łączne miesięczne wynagrodzenie określone w §5 w danym okresie rozliczeniowym. Całkowita odpowiedzialność z tytułu przekroczenia czasu usunięcia Incydentów, o których mowa w § 6, w danym okresie rozliczeniowym jest ograniczona do wysokości 100% łącznego miesięcznego wynagrodzenia określonego w §5.
4. W przypadku, gdy wskaźnik procentowy Incydentów rozwiązanych terminowo w wymaganym czasie, w stosunku do wszystkich zgłoszonych w danym miesiącu Incydentów spadnie poniżej 95% poziomu Umowy z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi, EITE ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,4% (czterech dziesiątych procenta) łącznego miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w §5 (należnego za miesiąc świadczenia Usługi, w którym nastąpił spadek Dostępności Usługi, o którym mowa powyżej) za każdy nierozwiązany Incydent poniżej poziomu 95% Incydentów rozwiązanych terminowo.
5. W przypadku, gdy Czas wykonania Zmiany Rozwojowej w Systemie przekroczy czas określony w Zleceniu, EITE ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0, 4% (czterech dziesiątych procenta) łącznego miesięcznego wynagrodzenia netto za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy zwłoki w terminowym wykonaniu Zlecenia.
6. łączna wysokość kar umownych, które mogą zostać naliczone dla jednego okresu rozliczeniowego, tj. jednego miesiąca, za niedotrzymanie poziomu Usług, o którym mowa w § 6 nie może przekroczyć 100% (sto procent) wartości średniomiesięcznego wynagrodzenia netto (obliczonego dla miesiąca, za który kary są należne).
7. Całkowita odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy (w tym kar umownych) nie może przekroczyć 100% (sto procent) średniorocznej wartości netto Umowy.
8. Kary umowne naliczane będą od wartości wynagrodzenia netto. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści (lucrum cessans).
9. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań z Umowy, z powodu siły wyższej. Siła wyższa oznacza zdarzenie niezależne od Strony, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, które wystąpiło po dniu wejścia w życie Umowy, takie jak: wojna, katastrofy naturalne, pożar, strajk generalny.
10. Jeżeli zdarzenie stanowiące siłę wyższą w rozumieniu niniejszego paragrafu spowoduje niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań z Umowy przez jedną ze Stron:
 - a. Strona ta niezwłocznie zawiadomi na piśmie drugą Stronę o powstaniu i zakończeniu tego zdarzenia na piśmie,
 - b. Strona ta podejmie niezwłoczne, uzasadnione ekonomicznie działania mające na celu zapobieżenie lub zminimalizowanie skutków działania siły wyższej,
 - c. Strona ta niezwłocznie rozpocznie usuwanie skutków tego zdarzenia,
 - d. każda ze Stron dołoży najwyższej staranności w celu należytego wykonania zobowiązań,
 - e. Strony uzgodnią sposób postępowania wobec tego zdarzenia.
11. Jeżeli siła wyższa spowoduje niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań przez Stronę przez okres przekraczający 6 (sześć) miesięcy, Strony spotkają się i w dobrej wierze rozpatrzą celowość i warunki rozwiązania Umowy, której wykonanie stało się niemożliwe lub utraciło dla EITE znaczenia skutek okoliczności istnienia siły wyższej.



**§ 9****PODWYKONAWCY**

1. może postugiwać się przy wykonywaniu Umowy podwykonawcami, pod warunkiem uzyskania uprzedniej pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody EITE na zaangażowanie konkretnych podwykonawców, przy czym EITE nie odmówi zgody bez zaistnienia uzasadnionej przyczyny.
2. Za działania lub zaniechania podwykonawców ponosi odpowiedzialność jak za działania lub zaniechania własne.
3. zobowiązuje się do przedstawienia uzgodnionej wcześniej z EITE listy jego podwykonawców, z których udziałem zamierza realizować przedmiot Umowy. Każdorazowa modyfikacja tej listy wymaga uprzedniej pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody EITE. W miejsce podwykonawców niezatwierdzonych przez EITE może wskazać EITE do zatwierdzenia innych podwykonawców.
4. W przypadku, gdy postanowi korzystać z usług podwykonawców, EITE będzie miał prawo komunikować się z podwykonawcą we wszystkich sprawach związanych z wykonywaniem Umowy, z zastrzeżeniem, że podwykonawca nie będzie uprawniony do podejmowania decyzji lub składania oświadczeń związanych z realizacją Umowy. EITE będzie na bieżąco informować w przypadku bezpośredniej komunikacji z podwykonawcą.

§ 10**OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I INNYCH DANYCH**

1. W przypadku zaistnienia konieczności przetwarzania danych osobowych, których administratorem jest druga Strona, Strony zobowiązują się do postępowania zgodnie z treścią niniejszego paragrafu oraz obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa. Strony i ich pracownicy zobowiązani są do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku z dostępem do zbiorów danych osobowych drugiej Strony (w tym sposobu zabezpieczenia danych osobowych).
2. oświadcza, że wprowadzi wszelkie środki techniczne i organizacyjne, aby spełnić wymogi obowiązujących przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych. zobowiązuje się wobec EITE, iż podjął i będzie nieustannie podejmować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa danych osobowych i ich ochronę przed nieupoważnionym i niezgodnym z prawem przetwarzaniem oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem.
3. W związku z faktem, iż czynności wykonywane na podstawie Umowy przez wyczerpują znamiona przetwarzania danych osobowych w rozumieniu UODO, EITE jako administrator danych osobowych powierza dokonanie takiego przetwarzania na podstawie odrębnej umowy, która stanowi Załącznik nr 5 do Umowy. Przetwarzanie danych osobowych będzie się odbywać wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do wykonania Umowy.
4. Strony mają wiedzę, że nowe regulacje UE dotyczące ochrony danych osobowych (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. oraz Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/680 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych) będą w pełni obowiązywać od maja 2018 r. uwzględni wytyczne tych regulacji przy realizacji Umowy. Strony będą współpracować w celu aktualizacji Umowy w zakresie przetwarzania danych, tak, aby uwzględniała ona zmiany wynikające z wejścia w życie regulacji prawa UE, w zakresie w jakim Rzeczpospolita Polska jest zobowiązana lub uprawniona do ich bezpośredniego stosowania.
5. EITE może dochodzić od, w przypadku powstania szkody związanej z niewykonywaniem postanowień niniejszego paragrafu ust. 1 do 4, odszkodowania na zasadach określonych w umowie o przetwarzaniu danych osobowych, w tym kosztów poniesionych bezpośrednio w celu

- obrony przed roszczeniami osób trzecich obejmujących koszty zastępstwa procesowego od chwili zgłoszenia roszczenia oraz kwot odszkodowań – stwierdzonych w treści prawomocnego orzeczenia lub zatwierdzonej przez sąd ugody, kończącej sprawę w przedmiocie ww. roszczeń.
6. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy informacji dotyczących drugiej Strony, stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, w tym w szczególności wszelkich informacji dotyczących treści i wykonania Umowy oraz powziętych wiadomości w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy, zwanych dalej „Informacjami Poufnymi”.
 7. Tajemnicę przedsiębiorstwa stanowią nieujawnione do wiadomości publicznej informacje i materiały techniczne, technologiczne, organizacyjne lub inne posiadające wartość gospodarczą co do których podjęto niezbędne działania w celu zachowania ich poufności. W szczególności tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego stanowią nieujawnione informacje pracownicze, organizacyjne, finansowe, handlowe, eksploatacyjne i teleinformatyczne.
 8. W zakresie zachowania Informacji Poufnych Strony zobowiązują się w szczególności do:
 - 1) zachowania w tajemnicy informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego, które zostały im powierzone przez EITE lub powziętych w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy przez okres trwania Umowy oraz 3 lata od dnia jej ustania lub odstąpienia od niej,
 - 2) przetwarzania udostępnionych lub powziętych w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy informacji wyłącznie w celu w jakim zostały mu powierzone,
 9. Informacje Poufne nie będą ujawniane przez żadną ze Stron jakimkolwiek osobom trzecim, z wyłączeniem osób, którym ujawnienie tych informacji będzie niezbędne do wykonania postanowień Umowy oraz innym osobom, gdy druga Strona wyrazi na piśmie, pod rygorem nieważności, uprzednio zgodę na ich udostępnianie. Wykonawca wyraża zgodę, by Umowa i wszelkie Informacje Poufne pozyskane w związku z jej wykonywaniem były jawne dla spółek z Grupy ENERGA i mogły być im przekazywane przez EITE.
 10. W przypadku, gdyby którakolwiek ze Stron zobowiązana została na mocy przepisów prawa do przekazania informacji związanych z Umową Strona ta – o ile będzie to zgodne z obowiązującymi przepisami prawa – powiadomi drugą Stronę o okolicznościach/ warunkach i zakresie przekazania na tyle wcześniej przed przekazaniem informacji, aby druga Strona mogła przedsięwziąć konieczne środki prawne chroniące przed przekazaniem informacji bądź rzekła się ochrony poufności, chyba że zachowanie takiego terminu, przy zachowaniu należytej staranności, nie będzie możliwe.
 11. Strony zobowiązują się do zapoznania swoich pracowników oraz wszystkich osób związanych w jakikolwiek sposób z wykonywaniem Umowy z obowiązującymi zasadami poufności i ponoszą odpowiedzialność za przestrzeganie zasad poufności przez te osoby.

§ 11

Rozwiązanie Umowy

1. Każdej ze Stron przysługuje Strony mają prawo wypowiedzenia rozwiązać Umowę za 2-miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym zostało złożone oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.-
2. W razie rozwiązania Umowy przez EITE, EITE zapłaci należne wynagrodzenia za Usługi dostarczone przez do dnia rozwiązania Umowy.
3. EITE może nadto rozwiązać Umowę po upływie 3 (trzech) miesięcy od dnia jej zawarcia. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno być złożone w terminie 30 dni od okresu, o którym mowa powyżej i będzie skuteczne po upływie 1 (jednego) miesiąca od dnia pisemnego zawiadomienia o skorzystaniu przez EITE z prawa do wcześniejszego rozwiązania





- Umowy. przysługiwać będzie wynagrodzenie należne z tytułu wykonania dotychczasowej części Umowy.
4. EITE może rozwiązać Umowę w okolicznościach określonych w art. 145 ust. 1 Ustawy PZP. Rozwiązanie Umowy nastąpi w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku przysługuje wynagrodzenie należne z tytułu wykonanej części Umowy.
 5. Ponadto, EITE może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w okolicznościach określonych w art. 145a ust. 1 Ustawy PZP. W takim wypadku przysługuje wynagrodzenie należne z tytułu wykonanej części Umowy.
 6. EITE przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, z zachowaniem prawa do kar umownych, w przypadku zaistnienia co najmniej jednego z następujących ważnych powodów:
 - a., gdy w stosunku do niego rozpoczęta zostanie likwidacja lub wszczęto postępowanie likwidacyjne, restrukturyzacyjne lub dokonano wykreślenia z właściwego rejestru;
 - b. zostanie wydany wykonalny tytuł egzekucyjny stanowiący podstawę do zajęcia majątku w sposób uniemożliwiający lub utrudniający wykonanie Umowy;
 - c. powstanie po stronie stan zagrożenia niewypłacalnością, uzasadniający wszczęcie postępowania restrukturyzacyjnego albo upadłościowego wobec lub postępowanie to wszczęto albo został złożony wniosek o jego wszczęcie;
 - d. jeżeli zaistnieje wada prawna przedmiotu Umowy, a nie usunie tej wady w terminie 14 dni od dnia poinformowania go o wadzie,
 - e. w przypadku zaprzestania przez wykonywania działalności w zakresie objętym całością lub częścią Umowy,
 - f. w przypadku istotnego naruszenia przez postanowień Umowy lub Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Istotnym naruszeniem Umowy jest w szczególności naruszenie postanowień Umowy dotyczących sposobu wykonania Umowy lub zasad zachowania poufności;
 - g. w przypadku innych rażących i uporczywych naruszeń postanowień Umowy przez, przy czym za uporczywe naruszenie Zamawiający będzie uważał co najmniej trzykrotne naruszenie przez jednego z postanowień Umowy.
 7. ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku opóźnienia EITE z zapłatą kwoty pełnego wymagalnego Wynagrodzenia za co najmniej 3 pełne okresy płatności, określone w par 5 Umowy, za uprzednim bezskutecznym upływem wyznaczonego pisemnie, dodatkowego, co najmniej 14 - dniowego terminu do dokonania zapłaty.
 8. Umowa rozwiązuje się z dniem doręczenia pisemnego oświadczenia o rozwiązaniu Umowy Stronie, do której jest ono kierowane albo z dniem upływu terminu wypowiedzenia;
 9. Niezależnie od powyższego, Strony mogą rozwiązać Umowę w przypadkach określonych w Kodeksie cywilnym lub w innych postanowieniach Umowy.
 10. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym, powinno zostać złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności i powinno zawierać uzasadnienie. W braku zastrzeżenia innego terminu, oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno być dokonane w terminie do 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym uprawniony do odstąpienia dowiedział się o przyczynie uprawniającej do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym.
 11. W przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron i na jakiegokolwiek podstawie (umownej lub ustawowej), zobowiązuje się zwrócić EITE wszystkie dokumenty w wersji papierowej jak i elektronicznej (nawet jeżeli nie zostały jeszcze ukończone i zaakceptowane przez EITE), którymi posługiwał się on lub osoby trzecie działające na jego zlecenie do chwili rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy, lub które utworzył, lub uzyskał w związku z wykonywaniem Umowy. W terminie 3 (trzech) dni od daty rozwiązania Umowy,

przekazuje EITE, celem weryfikacji, listę dokumentów, które zobowiązany jest zwrócić. W terminie 3 Dni Roboczych od przekazania EITE listy dokumentów, o której mowa w zdaniu poprzednim, EITE zweryfikuje listę, zaakceptuje ją lub uzupełni o dodatkowe dokumenty, do których przekazania zobowiązany będzie oraz wskaże oczekiwany termin ich przekazania. Do czasu dostarczenia przez wszystkich wyżej wymienionych dokumentów, EITE ma prawo powstrzymać się z zapłatą jakiegokolwiek części wynagrodzenia należnego na podstawie Umowy, bez konieczności zapłaty odsetek lub kosztów powstałych po stronie Wykonawcy z tytułu wstrzymania zapłaty tego wynagrodzenia.

12. W przypadku wygaśnięcia Umowy w wyniku jej rozwiązania przez którąkolwiek ze Stron (niezależnie od tego czy na podstawie umownej czy ustawowej):
13. EITE zachowuje wszelkie prawa nabyte w ramach realizacji Umowy przed jej wygaśnięciem, zaś zachowuje należne mu z tytułu wykonania Umowy do dnia wygaśnięcia Umowy wynagrodzenie, pozostają w mocy postanowienia dotyczące kar umownych, odpowiedzialności, praw autorskich, własności, prawa zatrzymania, właściwości sądu, zasad poufności.

§ 12

Zmiana umowy

1. Wszelkie zmiany Umowy mogą być dokonywane jedynie w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w postaci aneksu do Umowy.
2. Zmiany Umowy nie stanowi w szczególności zmiana nazw/określeń Stron, siedziby Stron, numerów kont bankowych Stron, jak również osób odpowiedzialnych za realizację przedmiotu Umowy ze strony, Koordynatorów oraz przedstawicieli
3. Zamawiający przewiduje możliwość zmian postanowień Umowy w przypadkach, gdy:
 - 1) nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu Umowy – w zakresie dostosowania postanowień Umowy do zmiany przepisów prawa;
 - 2) niezbędna jest zmiana sposobu wykonania zobowiązania, o ile zmiana taka jest korzystna dla EITE i o ile zmiana taka jest konieczna w celu prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy;
 - 3) wystąpi konieczność zmiany zakresu zamówionych Usług oraz wynagrodzenia za nie z uwagi na zmianę okoliczności, które nie mogły być brane pod uwagę w momencie zawierania Umowy, takich jak w szczególności: zmiana przepisów prawa, która wymusza dostosowanie Usług do obowiązujących uregulowań, decyzje biznesowe spółek z Grupy ENERGA korzystających z Systemu co do sposobu użytkowania Systemu i jego funkcjonalności lub co do rezygnacji z usług EITE,
 - 4) konieczność zmian wynika ze zmiany zasad odbioru przedmiotu Umowy w sytuacji konieczności zmiany zasad odbioru przedmiotu Umowy, w szczególności wynikających z obiektywnych przyczyn technicznych albo zaistnienia zdarzenia, które uniemożliwiłoby terminowe wykonanie zobowiązań lub zaistnienia innych okoliczności niezależnych od, w szczególności wynikających ze zmian takich zasad lub procedur, narzuconych przez producenta;
 - 5) dojdzie do zmiany terminu realizacji przedmiotu Umowy również z uwagi na:
 - a) okoliczności, za które leżące po stronie EITE ponosi odpowiedzialność;
 - b) okoliczności wynikających z działania Siły Wyższej, uniemożliwiających wykonanie przedmiotu Umowy;
 - c) konieczność zmiany terminów realizacji przedmiotu Umowy wynikających z obiektywnych przyczyn technicznych albo zaistnienia zdarzenia, które uniemożliwiłoby terminowe



- wykonanie zobowiązań lub zaistnienia innych okoliczności niezależnych od, lub których przy zachowaniu należytej staranności nie był w stanie uniknąć lub przewidzieć, jak również zaistnienia innych przeszkód lub utrudnień w wykonywaniu przedmiotu Umowy spowodowanych przez osoby trzecie;
- d) konieczności zmiany terminu realizacji przedmiotu Umowy wynikającej z przyczyn zależnych od Strony, gdy zmiana terminu jest konieczna dla prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy, ale niedochowanie terminu nie wynika z winy
- 6) gdy ujawnione zostaną rozbieżności lub niejasności w Umowie, których nie można usunąć w inny sposób, a zmiana będzie umożliwiać usunięcie rozbieżności i doprecyzowanie Umowy w celu jednoznacznej wykładni jej zapisów przez Strony;
- 7) w przypadku nadzwyczajnej zmiany stosunków, gdyby wykonanie Umowy było połączone z nadmiernymi trudnościami, albo groziłoby jednej ze Stron rażąca stratą, lub też jeżeli zmiana taka nie jest niekorzystna dla EITE;
- 8) jeżeli z wyników przeprowadzonej kontroli jakości wynika konieczność wprowadzenia zmian, których celem będzie zmiana terminów lub sposobu realizacji Umowy, pod warunkiem, że wprowadzone zmiany będą miały na celu realizację zaleceń wynikających z przeprowadzonej kontroli jakości lub optymalizacji wykonywania Umowy.
4. Strony postanawiają ponadto, iż dokonają zmiany wynagrodzenia w wypadku wystąpienia jednej ze zmian przepisów wskazanych w art. 142 ust. 5 Ustawy PZP, tj. zmiany:
- 1) stawki podatku od towarów i usług,
 - 2) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
 - 3) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne.
5. Zmiana wysokości wynagrodzenia, o której mowa w ust. 4 pkt 1) obowiązywać będzie od dnia wejścia w życie zmian.
6. W wypadku zmiany, o której mowa w ust. 4 pkt 1) wartość netto wynagrodzenia nie zmieni się, a wartość brutto wynagrodzenia zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów.
7. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 4 pkt 2) wynagrodzenie ulegnie zmianie o sumę wzrostu kosztów wynikających z podwyższenia wynagrodzeń poszczególnych pracowników biorących udział w realizacji pozostałej do wykonania, w momencie wejścia w życie zmiany, części zamówienia, do wysokości wynagrodzenia minimalnego albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, obowiązującej po zmianie przepisów lub jej odpowiedniej części, w przypadku osób zatrudnionych w wymiarze niższym niż etat.
8. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 4 pkt 3) wynagrodzenie ulegnie zmianie o sumę wzrostu kosztów oraz drugiej strony umowy o pracę lub innej umowy cywilnoprawnej łączącej z osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, wynikającą z konieczności odprowadzania dodatkowych składek od wynagrodzeń osób zatrudnionych na umowę o pracę lub na podstawie innej umowy cywilnoprawnej zawartej przez z osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, a biorących udział w realizacji pozostałej do wykonania, w momencie wejścia w życie zmiany, części zamówienia przy założeniu braku zmiany wynagrodzenia netto tych osób.
9. Za wyjątkiem sytuacji o której mowa w ust. 4 pkt 1), wprowadzenie zmian wysokości wynagrodzenia wymaga uprzedniego złożenia przez oświadczenia o wysokości dodatkowych kosztów wynikających z wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 4 pkt 2) i pkt



3). Obowiązek wykazania, iż zmiany określone w ust. 4 pkt 2) i pkt 3) mają wpływ na koszt wykonania Umowy spoczywa na, który w szczególności powinien przedłożyć dokument zawierający:

- 1) wyliczenie wysokości dodatkowych kosztów wynikających z wprowadzonych zmian, o których mowa w ust. 4 pkt 2) i pkt 3) i propozycję zmian wynagrodzenia Wykonawcy,
- 2) wyjaśnienie wpływu zmian określonych w ust. 4 pkt 2) i pkt 3) na koszty wykonywania zamówienia.

Wykonawca winien wykazać, że zaistniała zmiana ma bezpośredni wpływ na koszty wykonania Zamówienia oraz określić stopień, w jakim wpłynie ona na wysokość wynagrodzenia.

10. Zmiana Umowy o której mowa w ust. 4 pkt 2) i 3) będzie dotyczyła tylko wysokości wynagrodzenia na przyszłość. EITE dokona analizy przedłożonych dokumentów i poinformuje o jej wynikach. Zaakceptowane przez EITE zmiany wysokości wynagrodzenia będą obowiązywały od dnia następującego po dniu złożenia EITE oświadczenia o którym mowa w ust. 9 nie wcześniej jednak niż od dnia wejścia w życie zmian opisanych w ust. 4 pkt 2) i pkt 3).
11. Zmiany Umowy, o których mowa w ust. 4 pkt 2) i pkt 3) wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 13

Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

1. Wykonawca oświadcza, że z tytułu zabezpieczenia należytego wykonania umowy wniósł kwotę % wartości umowy, tj. _____ (słownie złotych: _____), w formie zgodnej z art. 148 ust. 1 Ustawy PZP.
2. Do zmiany formy zabezpieczenie Umowy w trakcie jej trwania stosuje się art. 149 Ustawy PZP.
3. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy zostanie zwrócone Wykonawcy w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty realizacji przedmiotu umowy i uznania przez Zamawiającego za należyte wykonane.

§ 14

Postanowienia dotyczące społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw

1. oświadcza, że w prowadzonym biznesie stosuje zasady etyki, przeciwdziałania korupcji, przestrzegania praw pracowniczych i praw człowieka, przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz działania zgodnego z wymaganiami ochrony środowiska.
2. oświadcza, że zachowuje należyłą staranność przy weryfikacji swoich dostawców, również pod kątem prawidłowości ich rozliczeń podatkowych ze szczególnym uwzględnieniem rozliczeń z tytułu podatku od towarów i usług.

§ 15

Klauzula antykorupcyjna

Strony umowy zgodnie postanawiają, że żadnej z nich nie wolno jest udzielać ani przyjmować korzyści majątkowych lub osobistych w związku z niniejszą umową. Udzielenie lub przyjęcie korzyści majątkowej lub osobistej w celu wpłynięcia na treść zawarcia i wykonania niniejszej umowy stanowi naruszenie postanowień wyżej opisanego zobowiązania.

§ 16

AMUK

Rozstrzyganie sporów. Prawo właściwe

1. Właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z Umowy jest sąd właściwy dla siedziby EITE.
2. W sprawach nieuregulowanych w Umowie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 17

Zawiadomienia

1. Korespondencja Stron związana z wykonywaniem Umowy będzie kierowana na adresy podane poniżej:

dla:

.....
.....

dla EITE:

.....
.....

2. Każda ze Stron zobowiązuje się niezwłocznie zawiadomić drugą Stronę o każdej zmianie adresu, numeru telefonu lub faksu, o których mowa w niniejszym paragrafie. Zmiana taka nie stanowi zmiany Umowy wymagającej sporządzenia aneksu i staje się skuteczna z chwilą powiadomienia drugiej Strony.

§ 17

Egzemplarze Umowy

Umowa została sporządzona w 2 (dwóch) jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

.....
.....

.....
E I T E

Kierownik
Biura Wsparcia Klienta i Zakupów



Piotr Rutkowski

Załącznik 1 - Koordynatorzy Stron

Strony wyznaczają Koordynatorów Umowy oraz przekazują ich dane kontaktowe:

ze strony

.....

ze strony EITE

.....

Zadaniem Koordynatora Umowy jest:

- a. kontrola przebiegu realizacji Umowy
- b. zapewnienie odpowiedniego poziomu współpracy pomiędzy Stronami,
- c. koordynowanie bieżącej współpracy w ramach wykonania Umowy, w szczególności Koordynator każdej Strony uprawniony jest do dokonywania Odbioru,

AMK

**Załącznik 2 - Zakres Bieżącego Utrzymania Systemu**

1. W zakres utrzymania Systemu wchodzi:
 - a) świadczenie usług w zakresie eksploatacji Systemu,
 - b) wsparcie w administrowaniu Systemu.
2. Świadczenie usług w zakresie utrzymania Systemu będzie związane z realizacją następujących procesów:
 1. Zarządzanie i rozwiązywanie incydentów (opis w pkt. 2.1.).
 2. Zarządzanie i rozwiązywanie problemów (opis w pkt. 2.2.).
 3. Wsparcie w obsłudze zgłoszeń standardowych uzgodnionych w Karcie Usługi (opis w pkt. 2.3.).
 4. Realizacja zaakceptowanych zmian w zakresie utrzymania Systemu tj. Zagadnień Utrzymaniowych (opis w pkt. 2.4.).
 5. Dotrzymanie poziomu dostępności Systemu oraz parametrów SLA (opis w pkt. 2.5.).
 6. Zarządzanie konfiguracją operacyjną Systemu (opis w pkt. 2.6.).
 7. Wsparcie użytkownika w realizacji zadań bieżących (opis w pkt. 2.7.).

2.1. Zarządzanie incydentami realizowane jest z wykorzystaniem platformy HP SM (Service Manager). Incydenty zgłaszają Użytkownicy, są one priorytetyzowane zgodnie z obowiązującą procedurą i kierowane do rozwiązania do odpowiednich Grup Wsparcia. Proces jest monitorowany w HP SM oraz nadzorowany przez służby utrzymaniowe EITE. Raporty opisujące statusy realizacji procesu generowane są okresowo z HP SM.

2.2. Zarządzanie Problemami odbywa się z wykorzystaniem systemu REDMINE na podstawie procedury uzgodnionej przez Strony w ciągu dwóch tygodni od daty podpisania Umowy.

2.3. Zarządzanie Zgłoszeniami Standardowymi realizowane jest z wykorzystaniem platformy HP SM (Service Manager). Zgłoszenia Standardowe zgłaszają Użytkownicy, są one kierowane do rozwiązania do odpowiednich Grup Wsparcia. Proces jest monitorowany w HP SM i nadzorowany przez służby utrzymaniowe EITE. Raporty opisujące statusy realizacji procesu generowane są okresowo z HP SM.

2.4. Realizacja zaakceptowanych Zagadnień Utrzymaniowych odbywa się po uzgodnieniu z Wykonawcą zakresu, czasochłonności (MD), terminu realizacji i harmonogramu wykonania.

2.5. Proces Monitorowania Dostępności ma na celu przygotowywanie raportów zawierających informacje o poziomie usług świadczonych w okresie eksploatacji .

Monitorowanie Poziomu Dostępności systemu realizowane jest poprzez

- Narzędzie SolarWinds,
- Narzędzie Zabbix.

Zdefiniowane uprzednio raporty są przekazywane zgodnie z ustalonym harmonogramem.

Monitorowanie parametrów SLA odbywa się z wykorzystaniem wdrożonego w EITE oprogramowania Service Manager produkcji Hewlett Packard (HP SM). Wszystkie informacje związane z cyklem życia Incydentu i Zgłoszenia Standardowego zapisywane są w bazie danych HP SM.

Zdefiniowane uprzednio raporty są przekazywane zgodnie z ustalonym harmonogramem.

Monitorowanie i administrowanie systemu realizowane jest poprzez cykliczne wykonywanie procedur i instrukcji administrowania środowiskiem

- Aplikacyjnym (więcej w pkt. 3.),
- Technicznym (więcej w pkt. 4).

Monitorowanie odbywa się niezależnie dla dwóch instancji systemu - Instancji EOB i Instancji EOP.

Wykonawca zobowiązany jest do działania celem utrzymania zakładanych, wymienionych w Karcie Usług parametrów SLA oraz dostępności usługi.

2.6 Zarządzanie Konfiguracją Operacyjną systemu obejmuje weryfikację, aktualizację konfiguracji elementów środowiska teleinformatycznego i jest realizowane na bieżąco.

2.7 Wsparcie użytkownika w realizacji bieżących działań realizowane jest przez dedykowane zespoły, które realizują działania rutynowe:

- Service Desk,
- Administracja Aplikacji (szerzej w pkt. 3),
- Zespół Infrastruktura (szerzej w pkt. 4),
- III linia Wsparcia

Service Desk (I Linia Wsparcia) realizuje następujące działania:

- Rejestracja wszystkich istotnych szczegółów incydentów i zleceń standardowych (odpowiada Zamawiający) oraz określanie kategorii i priorytetów,
- Zapewnianie pierwszej linii wsparcia i diagnozy zgłoszeń,
- Rozwiązywanie incydentów i zleceń standardowych, które Service Desk jest w stanie rozwiązać,
- Eskalacja do kolejnych linii wsparcia incydentów i zleceń standardowych, tak by mogły być rozwiązane w uzgodnionym czasie,
- Informowanie użytkowników o postępach prac realizowanych w ramach zgłoszeń,
- Zamykanie rozwiązanych incydentów i zleceń standardowych,
- Obsługa reklamacji użytkowników dla rozwiązanych incydentów i zleceń standardowych,
- Badanie satysfakcji użytkownika,
- Komunikacja z użytkownikami,
- Aktualizacja Bazy Zarządzania Konfiguracją w zakresie uzgodnionym z Zarządzającym Konfiguracją,
- Zarządzanie użytkownikami i uprawnieniami.

Administracja Aplikacji (II Linia Wsparcia – odpowiada Zamawiający) odpowiada za

- Doradzenie Użytkownikowi/I linii wsparcia rozwiązania zastępczego, możliwego do natychmiastowego zastosowania (w przypadku gdy takowe istnieje),
- Przegląd Bazy Wiedzy w poszukiwaniu problemów oraz znanych błędów, które mogą być powodem zaistnienia danego incydentu,
- Rozwiązanie incydentu bazującego na dostępnej mu wiedzy i posiadanym doświadczeniu,
- Rozwiązanie zlecenia standardowego bazującego na dostępnej mu wiedzy i posiadanym doświadczeniu,
- Eskalacja do kolejnych linii wsparcia incydentów i zleceń standardowych, tak by mogły być rozwiązane w uzgodnionym czasie,
- Obsługa reklamacji użytkowników dla rozwiązanych incydentów i zleceń standardowych,
- Zapisanie w Bazie Wiedzy wszystkie niezbędne informacji dotyczących incydentu,
- Administracja aplikacją.



Zespół Infrastruktura (odpowiada Zamawiający) odpowiada za takie działania jak:

- Instalacja i konfiguracja sprzętu
- Optymalizacja infrastruktury pod względem wydajnościowym
- Monitorowanie dostępności, wydajności i obciążenia
- Zarządzanie bazą danych
- Zarządzanie, administracja i konfiguracja systemów operacyjnych
- Zarządzanie polityką backup-ów
- Zarządzanie, administracja i konfiguracja serwerów aplikacyjnych
- Ocena wpływu proponowanych zmian na obecną Infrastrukturę
- Administracja aplikacją - techniczna

III Linia Wsparcia (odpowiada Wykonawca) realizuje następujące zadania:

- Inicjowanie wykonywania prac programistycznych związanych z usuwaniem usterek i poprawkami procesów, realizacja programistycznych poprawek utrzymaniowych (np. błędy migracji, blokady systemowe itd),
- Rozwiązywanie incydentów i zleceń standardowych, które zostały przekazane na III linię wsparcia,
- Przygotowywanie paczek poprawkowych,
- Wykonywanie drobnych zmian nie będących pracami rozwojowymi. Udzielanie odpowiedzi i prowadzenie konsultacji w zakresie wiedzy eksperckiej obszaru zaawansowanych aspektów technicznych i systemowych

3. Na Procedury administrowania środowiskiem aplikacyjnym składają się procedury rutynowe i procedury pomocnicze.

Procedury rutynowe to takie, które są standardowo wykonywane przy normalnej eksploatacji systemu w wyznaczonym harmonogramie.

Procedury rutynowe:

1. Rutynowa kontrola poprawności działania Systemu,
2. Rutynowa kontrola logów Systemu od strony aplikacji,
3. Rutynowa kontrola logów Systemu od strony serwera,

Procedury pomocnicze to takie które grupują przede wszystkim czynności wykonywane przez administratora w celu umożliwienia odpowiedniego wykonywania procedur rutynowych lub awaryjnych.

Procedury pomocnicze:

1. Zalogowanie się do aplikacji,
2. Całościowe zatrzymanie podsystemu,
3. Uruchomienie podsystemu,
4. Zmiana parametrów konfiguracyjnych,

4. Procedury administrowania środowiskiem technicznym systemu dzielą się na procedury rutynowe i procedury pomocnicze. Narzędziami wspomagającym monitoring i automatyzującym działania administracyjne są systemy Zabbix i SolarWinds. Systemy te pozwalają na zdefiniowanie podstawowych parametrów monitorowanego systemu jak i ich wartości ostrzegawczych lub krytycznych.

Działania mają na celu:



- Zapewnienie poprawnego działania elementów środowiska teleinformatycznego przekazanych do utrzymania, które umożliwiają dostęp użytkownikom do funkcjonalności systemu ,
- Administrowanie elementami środowiska teleinformatycznego ,
- Wykonywanie okresowych przeglądów elementów środowiska teleinformatycznego ,
- Weryfikacja, aktualizacja konfiguracji elementów środowiska teleinformatycznego ,
- Wykonywanie prac konserwacyjnych elementów środowiska teleinformatycznego, w tym asysta podczas prac producenta lub jego przedstawiciela realizowanych w ramach świadczonego przez nich wsparcia elementów Systemu.

Procedury rutynowe:

1. Sprawdzenie wolnej przestrzeni na systemie plików wolumenów bazodanowych,
2. Sprawdzenie wolnej przestrzeni na systemie plików wolumenów systemowych,
3. Sprawdzenie poprawności wykonania backupu,
4. Zmiana haseł dla kont systemu operacyjnego (OS),
5. Monitoring obciążenia serwera,
6. Sprawdzenie dostępności (ilości wolnej) pamięci RAM,
7. Monitoring działania aplikacji,
8. Weryfikacja statusu działania macierzy 3PAR.

Procedury pomocnicze:

1. Utworzenie konta użytkownika w systemie operacyjnym (OS),
2. Blokowanie konta użytkownika w systemie operacyjnym (OS),
3. Instalacja aktualizacji, poprawek w systemie operacyjnym (OS),
4. Zmiana konfiguracji podsystemu po zmianie haseł bazodanowych,
5. Uruchomienie procesu backupu,
6. Weryfikacja statusu działania maszyn wirtualnych,
7. Weryfikacja i obsługa oprogramowania klastrowego aplikacji systemu ,

Procedury pomocnicze grupują przede wszystkim czynności wykonywane przez administratora w celu umożliwienia odpowiedniego wykonywania procedur rutynowych lub awaryjnych.

Procedury awaryjne

1. Procedury Planu Ciągłości Działania (PCD)

Procedury Planu Ciągłości Działania realizowane są dla zachowania ciągłości świadczenia usługi „Utrzymania Systemu ”, zgodnie z zawartymi Umowami SLA (opis w załączonej Karcie Usługi), w przypadku awarii.

W Tabeli nr 1 zawarto opis głównych zagrożeń i zdiagnozowanych podatności, które mogą przyczynić się do wystąpienia zagrożeń.

Tabela nr 1

Lp.	Zagrożenia / katastrofy	Przewidywane skutki wystąpienia zagrożeń	Zdiagnozowane podatności, które mogą przyczynić się do wystąpienia zagrożenia
1	Utrata ciągłości działania systemu na skutek błędu	Brak dostępności usługi, ograniczona dostępność usługi	Błędy w procesie wytwarzania i testowania oprogramowania.



Lp.	Zagrożenia / katastrofy	Przewidywane skutki wystąpienia zagrożeń	Zdiagnozowane podatności, które mogą przyczynić się do wystąpienia zagrożenia
	w oprogramowaniu.	lub błędne funkcjonowanie usługi.	
2	Utrata ciągłości działania systemu na skutek uszkodzenia Systemu operacyjnego	Brak dostępności usługi, ograniczona dostępność usługi.	Błąd systemowy, dostęp do zasobów nieautoryzowanych osób, dostęp personelu firm zewnętrznych.
3	Utrata ciągłości działania systemu na skutek awarii bazy danych.	Brak dostępności usługi, utrata danych.	Wg Procedury Odtworzeniowej dla usługi „Udostępnienie bazy danych”.
4	Utrata ciągłości działania systemu na skutek awarii sieci LAN/WAN.	Brak dostępności usługi globalny lub lokalny (w pewnych lokalizacjach)	Wg Planu Ciągłości Działania dla usługi „Utrzymanie sieci LAN/WAN”.
5	Utrata ciągłości działania systemu na skutek awarii infrastruktury sprzętowej.	Brak dostępności usługi, utrata środowiska IT, utrata danych, spadek wydajności środowiska.	Wg Planu Ciągłości Działania dla usługi „Udostępnienie CPD / Kolokacja”.
6	Uszkodzenie serwera.	Brak dostępności usługi, spadek wydajności środowiska.	Brak planu wymiany zużywających się części.
7	Fluktuacja zasilania.	Brak dostępności usługi.	Niestabilna sieć zasilająca.
8	Uszkodzenie podczas obsługi.	Brak dostępności usługi.	Niewłaściwa obsługa lub błędna instalacja urządzeń pamięciowych.
9	Uszkodzenie sprzętu dyskowego, SAN.	Brak dostępności usługi.	Niewłaściwa obsługa serwisowa.
10	Nieautoryzowany dostęp.	Wyciek informacji.	Niewystarczająco chronione połączenia z siecią publiczną.
11	Kradzież.	Wyciek informacji; utrata poufności.	Praca personelu obcego lub utrzymującego porządek bez odpowiedniego nadzoru.
12	Podszywanie się.	Wyciek informacji; utrata poufności.	Przekazanie loginu innym osobom przez osoby z szerokimi uprawnieniami.
13	Siły wyższe.	Utrata danych.	Brak środowiska HADR o wysokim stopniu dostępności.
14	Nie wystarczający poziom świadomości i czujności.	Utrata poufności danych.	Błędy użytkowników w zakresie inżynierii społecznej.
15	Celowe działanie na	Wyciek informacji; utrata	Niewłaściwe zasady rekrutacji.



Lp.	Zagrożenia / katastrofy	Przewidywane skutki wystąpienia zagrożeń	Zdiagnozowane podatności, które mogą przyczynić się do wystąpienia zagrożenia
	szkodę.	poufności.	

W Tabeli nr 2 opisano działania podejmowane w ramach realizacji Planu Ciągłości Działania

Tabela nr 2 Działania podejmowane w ramach realizacji Planu Ciągłości Działania

Lp.	Nazwa zdarzenia	Zadanie	Opis postępowania
Etap aktywacji			
1	Błąd w oprogramowaniu uniemożliwiający pracę użytkownikom systemu .	Informacja	Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za infrastrukturę o uruchomieniu PCD. Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za oprogramowania o uruchomieniu PCD.
2	Uszkodzenie Systemu operacyjnego	Informacja	Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za infrastrukturę o uruchomieniu PCD. Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za oprogramowania o uruchomieniu PCD.
3	Awaria bazy danych.	Informacja	Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za infrastrukturę o uruchomieniu PCD. Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za oprogramowania o uruchomieniu PCD.
4	Awaria sieci LAN/WAN.	Informacja	Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za infrastrukturę o uruchomieniu PCD. Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za oprogramowania o uruchomieniu PCD.
5	Awaria infrastruktury.	Informacja	Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za infrastrukturę o uruchomieniu PCD. Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za oprogramowania o uruchomieniu PCD.
6	Uszkodzenie serwera.	Informacja	Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za infrastrukturę o uruchomieniu PCD. Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za oprogramowania o uruchomieniu PCD.
7	Sily wyższe.	Informacja	Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za infrastrukturę o uruchomieniu PCD.



Lp.	Nazwa zdarzenia	Zadanie	Opis postępowania
			Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za oprogramowania o uruchomieniu PCD.
Etap odtworzenia			
1	Błąd w oprogramowaniu uniemożliwiający pracę użytkownikom systemu .	Przywrócenie ostatniej poprawnej wersji kodu	Postępowanie zgodnie z Procedurą Odtworzeniową umieszczoną na zasobie sieciowym:
2	Uszkodzenie Systemu operacyjnego	Przywrócenie prawidłowego działania Systemu Operacyjnego.	Postępowanie zgodnie z Procedurą Odtworzeniową umieszczoną na zasobie sieciowym:
3	Awaria bazy danych.	Przywrócenie prawidłowego działania bazy danych Oracle, odtworzenie danych bazy danych.	Wg Procedury Odtworzeniowej dla komponentu Baza Danych ORACLE umieszczonej na zasobie sieciowym:
4	Awaria sieci LAN/WAN.	Przywrócenie prawidłowego działania sieci LAN/WAN.	Wg Procedury Odtworzeniowej dla usługi „Utrzymanie sieci LAN/WAN”.
5	Awaria infrastruktury.	Przywrócenie prawidłowego działania infrastruktury technicznej, odtworzenie danych z uszkodzonego sprzętu.	Wg Procedury Odtworzeniowej dla usługi „Udostępnienie mocy obliczeniowej”.
6	Uszkodzenie serwera.	Przywrócenie prawidłowego działania Aplikacji na innym LPAR lub drugiej maszynie IBM Power7 po awarii uszkodzonego sprzętu.	Wg Procedury Odtworzeniowej umieszczonej na zasobie sieciowym:



Lp.	Nazwa zdarzenia	Zadanie	Opis postępowania
7	Sily wyższe.	Przywrócenie prawidłowego działania Aplikacji w nowej lokalizacji lub po odzyskaniu sprawności CPD np. po zalaniu, kradzieży, ataku terrorystycznym czy innym zdarzeniu losowym niszczącym całość infrastruktury w lokalizacji CPD.	Brak planu awaryjnego. Konieczność stworzenia Planu HADR oraz redundantnego ośrodka CPD wraz z gotową infrastrukturą dublującą funkcjonalność ośrodka podstawowego przy jednoczesnej możliwości wykorzystania mocy obliczeniowej jednego i drugiego ośrodka.
Etap oddania do eksploatacji			
1	Błąd w oprogramowaniu uniemożliwiający pracę użytkownikom systemu .	Informacja	Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za infrastrukturę o uruchomieniu PCD.
			Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za oprogramowania o uruchomieniu PCD.
2	Uszkodzenie Systemu operacyjnego	Informacja	Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za infrastrukturę o uruchomieniu PCD.
			Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za oprogramowania o uruchomieniu PCD.
3	Awaria bazy danych	Informacja	Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za infrastrukturę o uruchomieniu PCD.
			Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za oprogramowania o uruchomieniu PCD.
4	Awaria sieci LAN/WAN.	Informacja	Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za infrastrukturę o uruchomieniu PCD.
			Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za oprogramowania o uruchomieniu PCD.
5	Awaria infrastruktury.	Informacja	Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za infrastrukturę o uruchomieniu PCD.
			Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za oprogramowania o uruchomieniu PCD.
6	Uszkodzenie serwera.	Informacja	Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za infrastrukturę o uruchomieniu PCD.
			Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za oprogramowania o uruchomieniu PCD.
7	Sily wyższe.	Informacja	Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za infrastrukturę o uruchomieniu PCD.

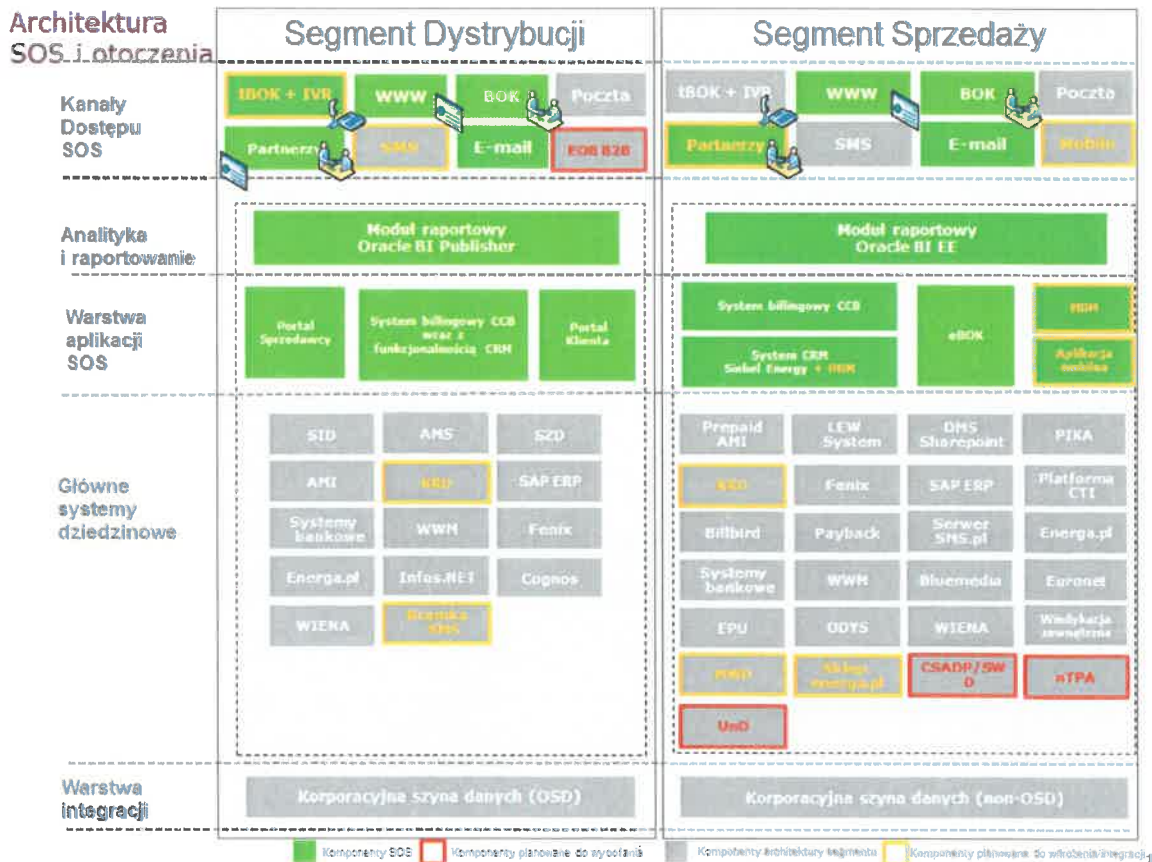


Lp.	Nazwa zdarzenia	Zadanie	Opis postępowania
			Powiadomienie komórki odpowiedzialnej za oprogramowania o uruchomieniu PCD.

MMA

OPIS SYSTEMU

Architektura centralnego Systemu billingowego i jego otoczenia biznesowego została zobrazowana na Rys. nr1.



Rys. nr 1 Architektura i otoczenie

Dostępne są dwie rozdzielone logiczne instancje systemu SMILE eksploatowane przez

- Segment Dystrybucji (Energa – Operator SA)
- Segment Sprzedaży (Energa – Obrót SA)

Można rozróżnić następujące elementy architektury Systemu SOS i jego otoczenia

- Kanale dostępu
- Analityka i raportowanie
- Warstwa aplikacji
- Główne systemy dziedziczne
- Warstwa integracji

Główne komponenty systemu:



Dla Segmentu Dystrybucji

- Moduł raportowy Oracle BI Publisher
- Portal Sprzedawcy
- System Billingowy CCB wraz z funkcjonalnością CRM
- Portal Klienta

Dla Segmentu Sprzedaży

- Moduł raportowy Oracle BI EE
- System Billingowy CCB
- System CRM- SIEBEL ENERGY
- eBOK
- MDM
- Aplikacja mobilna

OBSZART SYSTEMU BĘDĄCY PRZEDMIOTEM NINIEJSZEGO POSTĘPOWANIA

Dla Segmentu Sprzedaży

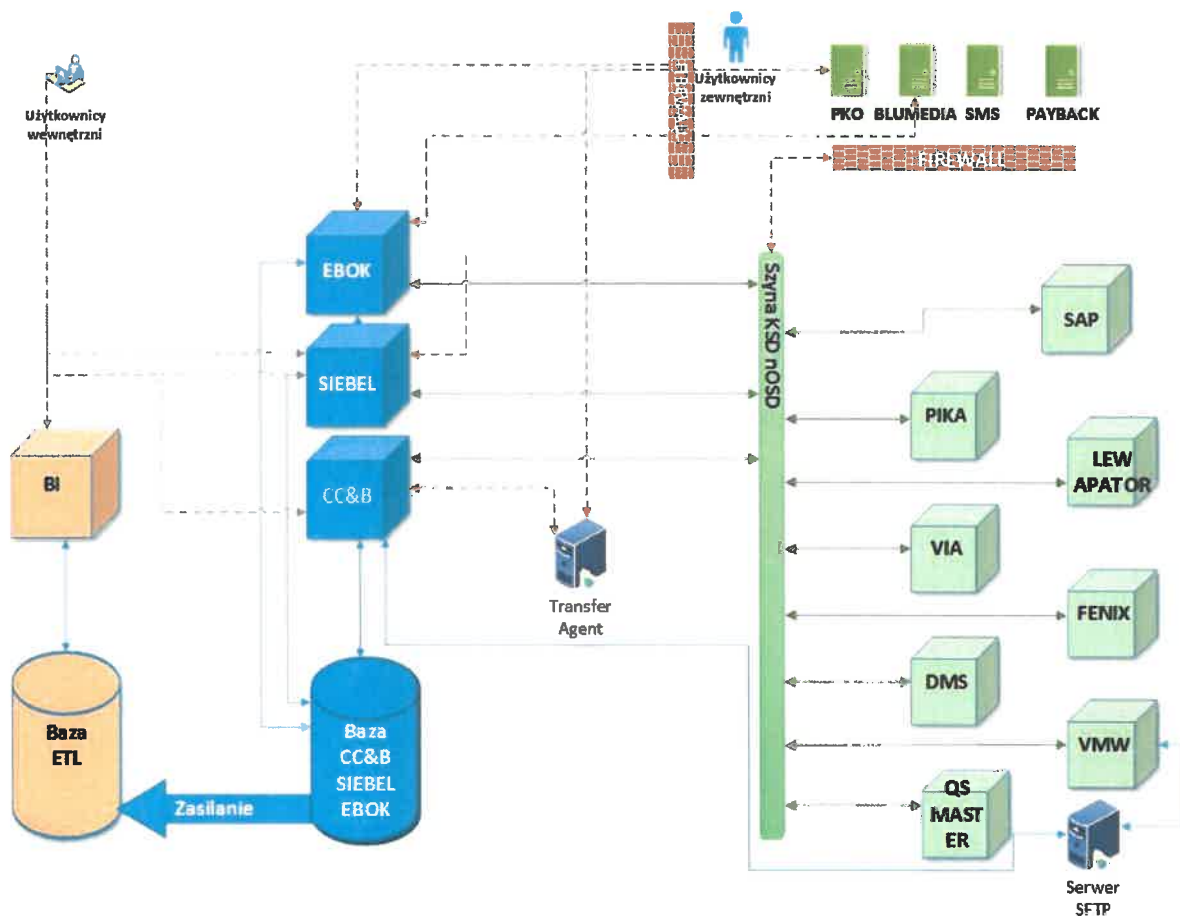
- System CRM- SIEBEL ENERGY

Nazwa	Opis
Portal Samoobsługowy (EBOK)	System samoobsługowy (E-BOK) dla klientów Energa. Składa się z aplikacji z interfejsem WWW instalowanej na bazie Oracle WebCenter Portal. Dla EOP dostarczona będzie kastomizowana aplikacja oparta na Oracle WebCenter Portal.
Baza danych EBOK	Baza danych Oracle przechowująca dane na potrzeby aplikacji EBOK.
Portal Sprzedawców EOP	System samoobsługowy dla sprzedawców Energa (EOP). Składa się z aplikacji z interfejsem WWW instalowanej na bazie Oracle WebCenter Portal.
Baza danych Portalu Sprzedawców	Baza danych Oracle przechowująca dane na potrzeby aplikacji Portalu Sprzedawców.
Portal Przyłączeniowy	Funkcjonalność Portalu Samoobsługowego EBOK – EOP działająca na warstwie bazy Oracle WebCenter Portal.
Oracle Utilities Customer Care & Billing – serwer Web	Warstwa prezentacji systemu billingowego dostępnego dla pracowników Energa, ma postać aplikacji WWW działającej na platformie Oracle WebLogic.
Oracle Utilities Customer Care & Billing – serwer aplikacji	Warstwa logiki biznesowej systemu billingowego dostępnego dla pracowników Energa, ma postać aplikacji WWW działającej na platformie Oracle WebLogic oraz pomocniczych procesów wykonujących kod w języku Cobol. Może być instalowana w tej samej instancji WebLogic co serwer Web CCB lub na oddzielnej instancji i/lub maszynie wirtualnej/fizycznej.
Oracle Utilities Customer Care & Billing – procesy masowe	Komponent aplikacji CCB odpowiadający za wykonywanie procesów masowych systemu. Może być umieszczony w ramach instancji serwera aplikacyjnego CCB (i takie rozwiązanie jest zakładane w tym przypadku) lub w oddzielnej lokalizacji. Składa się z zestawu procesów wykonujących kod Java i Cobol, komunikujących się ze sobą za pośrednictwem bazy danych CCB oraz przez sieć (z wykorzystaniem klastra Oracle Coherence).
Warstwa bazy danych Oracle Utilities Customer Care & Billing	Baza danych Oracle przechowująca konfigurację i dane dla aplikacji CCB.
Siebel Web Server Extension/SWS	Warstwa prezentacji aplikacji Siebel CRM, działająca na bazie serwera WWW Oracle HTTP Server (OHS).
Siebel Partner Relationship Management/SPR	Warstwa prezentacji aplikacji Siebel CRM przeznaczona dla partnerów Energa, działająca na bazie tej samej instancji serwera OHS co SWSE.
Siebel Application Server / SAS	Warstwa serwera aplikacyjnego (logiki biznesowej) aplikacji Siebel CRM.
Siebel Application Server for non-application Object Manager /	Warstwa serwera aplikacyjnego aplikacji Siebel CRM – instancja dla obsługi Object Managerów nie-aplikacyjnych.

Nazwa	Opis
SNS	
Siebel Email Marketing / SEM	Komponent aplikacji Siebel CRM odpowiedzialny za tworzenie masowej korespondencji e-mail, przetwarzanie zwrotów i obsługę linków w wysłanych wiadomościach e-mail.
Siebel Gateway / SGW	Komponent aplikacji Siebel CRM odpowiedzialny za utrzymywanie i zarządzanie konfiguracją techniczną aplikacji.
Baza danych aplikacji Siebel CRM.	Baza danych Oracle zawierająca konfigurację i dane transakcyjne systemu Siebel CRM.
Platforma raportowa SMILE	Komponent części raportowej systemu SMILE odpowiedzialny za przetwarzanie danych z baz systemów źródłowych (CCB, Siebel CRM). W skład komponentu wchodzić będzie narzędzie klasy ETL oraz dla EOB oprogramowanie OBI EE (w tym BI Server) i Oracle BI Publisher, a dla EOP oprogramowanie Oracle BI Publisher.
Baza danych platformy raportowej	Baza danych Oracle przechowująca dane platformy raportowej.

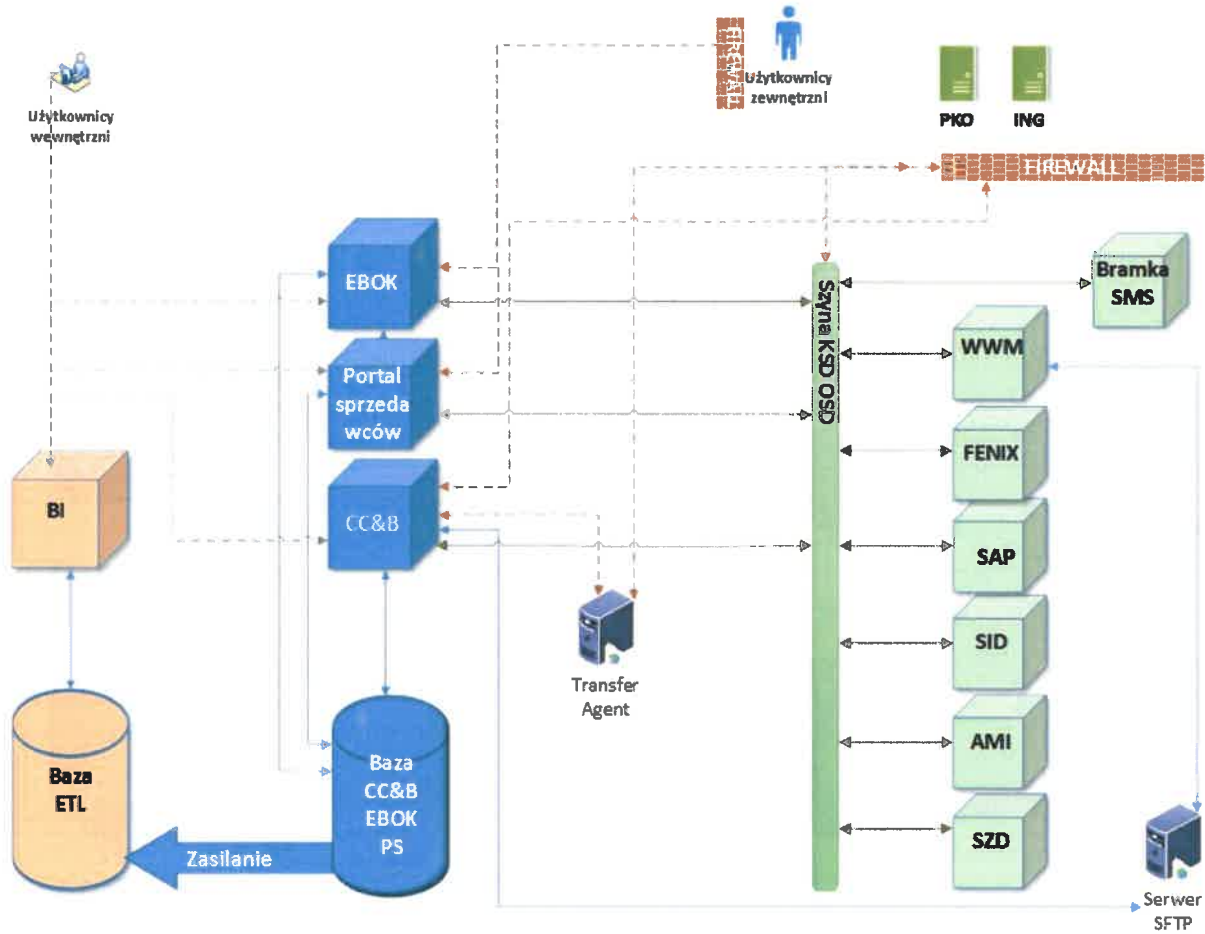
Maile generowane przez system SMILE będą wysyłane bezpośrednio przez komunikację z korporacyjnym serwerem Exchange ENERGA.

Poniższe rysunki pokazują na wysokim poziomie ogólności architekturę logiczną dla instancji EOB i EOP.



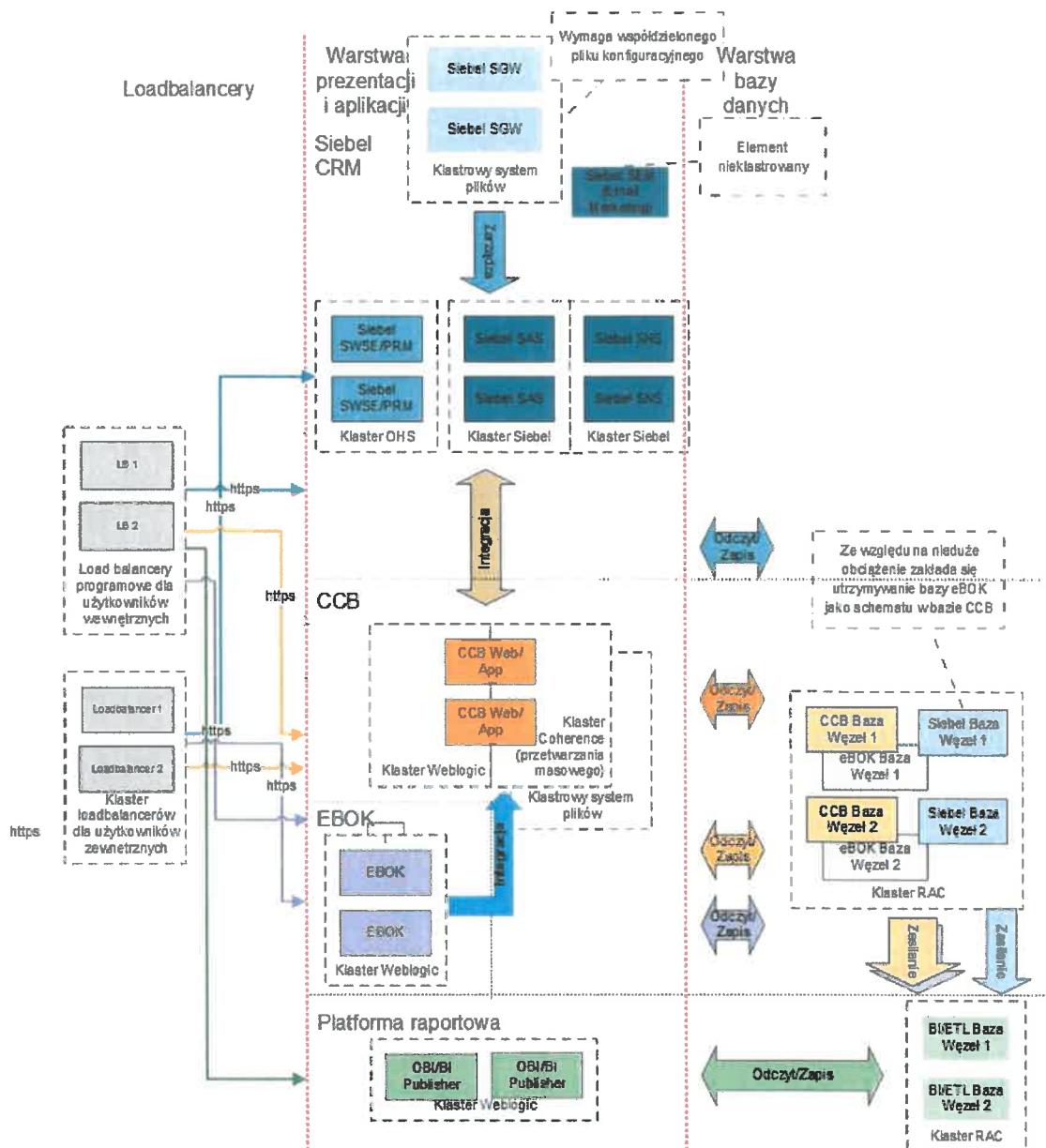
Rys. nr 2 Schemat poglądowy architektury logicznej EOB

[Podpis]



Rys. nr 3 Schemat poglądowy architektury logicznej EOP

Architekturę logiczną systemu zaprezentowano na Rys. nr 4.



Rys. nr 4 Architektura logiczna instancji EOB z uwzględnionymi elementami fail-over

Podobny schemat dla instancji operatora (Rys. nr 5) jest prostszy ze względu na brak systemu Siebel CRM.

W celu uporządkowania opisu architektury systemu wprowadza się poniższą listę komponentów logicznych systemu, odpowiadających poszczególnym aplikacjom lub ich częściom w przypadku aplikacji wielowarstwowych.

Poniższa tabela zawiera listę komponentów (wraz ze skrótową nazwą, która będzie używana później do odwoływania się do komponentów, informację czy dany komponent występuje w klastrze, czy występuje w instancji EOB/EOP oraz jakie typy środowisk (produkcja/pre-produkcja/pozostałe) dla tego komponentu występują.

Handwritten signature

Tabela nr 2 Lista komponentów technicznych systemu

Nazwa	Opis	Ilość węzłów	EOB	EOP	Prod	Pre prod	Non prod
CSS	WebCenter Portal	2	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
DB-CSS	Baza danych EBOOK	2	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
CCB	CCB - serwer WWW, aplikacyjny, klaster batch	2	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
CCB-CSS	CCB - serwer WWW i aplikacyjny na potrzeby CSS	2	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
DB-CCB	Baza danych CCB	2	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
SWS	Siebel Web Server Extension (warstwa WWW)	2	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak
SPR	Siebel Partner Relationship Management (WWW)	2	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak
SAS	Siebel Application Server	2	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak
SNS	Siebel Application Server for non-application OM	2	Tak	Nie	Tak	Tak	Nie
SEM	Siebel Email Marketing (klaster active/standby)	2	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak
SGW	Siebel Gateway	2	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak



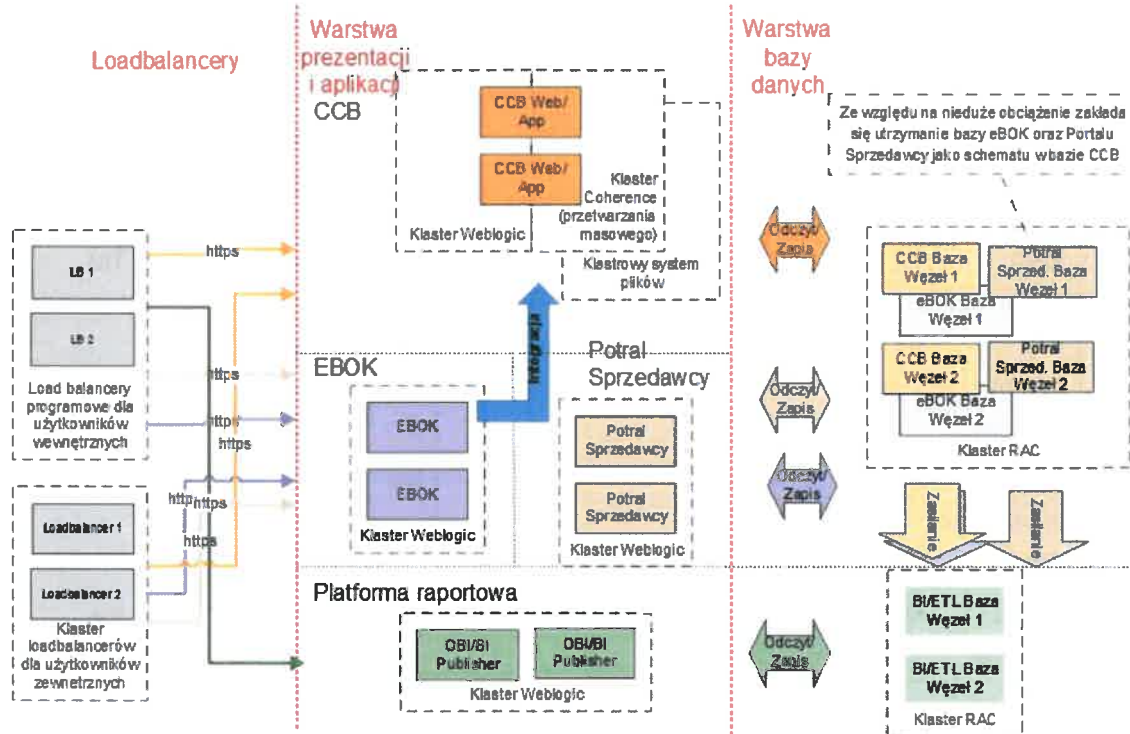
DB-SBL	Baza danych Siebel	2	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak
BIP	OBI EE / Oracle BI Publisher	2	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
ETL	Baza z mechanizmem ETL na potrzeby raportów	2	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
WIN	Serwer developerski Windows	1	Tak	Tak	Nie	Nie	Tak
OVM	Oracle VM Manager	1	Tak	Tak	Tak	Nie	Nie
MON	Serwer monitoringu	1	Tak	Tak	Tak	Nie	Tak
BKP	Serwer backup (klaster active/standby)	2	Tak	Tak	Tak	Nie	Tak
MIG	Środowisko migracji	1	Tak	Tak	Tak	Nie	Nie
LB	Programowy load balancing (w sieci DMZ wewnętrznej)	2	Tak	Tak	Tak	Tak	Nie
LBL	Programowy load balancing w sieci wewnętrznej LAN	2	Tak	Nie	Tak	Tak	Nie

Na Rys. nr 5 przedstawiono Architekturę logiczną dla instancji EOP



„Świadczenie usług utrzymania oraz małego rozwoju dla systemu Siebel”

Znak postępowania: ZP/EITE/02/DA/2017



Rys. nr 5 Architektura logiczna instancji EOP z uwzględnionymi elementami fail-over

Tabela nr 3 zawiera listę komponentów (wraz ze skrótową nazwą) oraz informacją o wersji oprogramowania

Tabela 3 Lista komponentów logicznych systemu i wersje oprogramowania

Nazwa komponentu	Oprogramowanie	Wersja
CSS	WebCenter Portal	11g
DB-CSS	Baza danych WebCenter Portal - EBOK	12c (12.1.0)
CCB	CCB - serwer WWW, aplikacyjny, klaster batch	2.4.0.3
DB-CCB	Baza danych CCB	12c (12.1.0)
SWS	Siebel Web Server Extension (warstwa WWW)	8.1.1.11
SPR	Siebel Partner Relationship Management (WWW)	8.1.1.11
SAS	Siebel Application Server	8.1.1.11
SNS	Siebel Application Server for non-application OM	8.1.1.11
SEM	Siebel Email Marketing (klaster active/standby)	8.1.1.11
SGW	Siebel Gateway	8.1.1.11
DB-SBL	Baza danych Siebel	12c (12.1.0)
BIP	Business Intelligence Enterprise Edition	11.1.1.7
	Baza danych	12c (12.1.0)
ETL	Baza Oracle z mechanizmem ETL na potrzeby raportów	12c (12.1.0)

1.1. GŁÓWNE SYSTEMY DZIEDZINOWE

W Tabelach nr 4 i nr 5 wymienione zostały główne systemy dziedzinowe

Tabela nr 4 Systemy Segmentu Dystrybucji

Segment	Nazwa Systemu	Opis systemu
EOP	SMILE BOK	Kanał kontaktu z klientem – Biuro Obsługi Klienta
EOP	SMILE CC&B EOP	System CC&B EOP wdrażany w Energa - Operator SA realizujący funkcjonalność systemu bilingowego OSD oraz systemu CRM dla OSD.
EOP	SMILE Moduł raportowy Oracle BI Publisher	Komponent raportowy w ramach SMILE EOP. BI Publisher EOP, posiada własną bazę danych.
EOP	SMILE Portal Klienta	Platforma Web Center Portal do budowy portali webowych. Umożliwia budowę portali, przeznaczonych do współpracy oraz samoobsługi klienta.
EOP	SMILE Portal Sprzedawcy	Platforma Web Center Portal do budowy portali webowych. Umożliwia budowę portali, przeznaczonych do współpracy oraz samoobsługi sprzedawcy.
EOP	Kanał: Partnerzy	Kanały partnerskie dla wymiany informacji ze sprzedawcami (WWW oraz B2B).
EOP	Kanał: tBOK + IVR	Planowany kanał kontaktu telefonicznego i IVR.

EOP	Kanał: WWW	Kanał WWW dla Klientów EOP.
EOP	AMI	Centralna Baza Pomiarów wykorzystywana przez Energa - Operator SA.
EOP	AMS	Systemy handlu i wymiany danych z uczestnikami rynku energii
EOP	Kanał: Bramka SMS	Bramka służąca do wysyłania SMSów do klientów.
EOP	Cognos	Narzędzie raportowe wykorzystywane przez Energa - Operator SA.
EOP	Energia.pl	Portal Energia.pl
EOP	Kanał: EOB B2B	Kanał B2B wymiany informacji z EOB. Docelowo zostanie wycofana.
EOP	Fenix (Active Directory)	Centralne repozytorium użytkowników oraz uprawnień - realizowane przez repozytorium katalogowe Active Directory.
EOP	FENIX (Exchange - poczta elektroniczna)	Serwer pocztowy Energa.
EOP	Infos.net	Komponent EOP pełniący funkcję systemu wspierającego kancelarię.
EOP	Korporacyjna Szyna Danych (OSD)	Korporacyjna Szyna Danych OSD.
EOP	KRD	Krajowy Rejestr Dłużników. Planowana integracja.
EOP	Kanał: Poczta	Kanał kontaktu - poczta
EOP	SAP ERP	Centralny system finansowo-księgowy ENSA - SAP ERP.
		System używany jako księga główna EOP oraz jako controlling EOP. Pobiera dane finansowe z SMILE w celu realizacji swoich procesów.
EOP	SID – PO	Komponent systemu SID odpowiedzialny za realizację wniosków przyłączeniowych
EOP	SID – TIK	System zarządzania danymi sieci i pracami na sieci dystrybucyjnej w Energa - Operator SA W zakresie systemu SMILE dotyczy to głównie danych punktu poboru oraz danych licznika. System zarządza także marszrutami inkasentów i zawiera informacje o harmonogramach odczytowych.
EOP	Kanał: SMS	Kanał kontaktu z klientem - SMS
EOP	Systemy bankowe	Systemy bankowe. Obsługa płatności (PEKAO/ING), poleceń zapłaty (PEKAO)
EOP	SZD Filenet	System Obsługi Dokumentów wykorzystywany przez Energa - Operator SA - używany, jako archiwum dokumentów w formie elektronicznej.
		Dla SMILE realizuje funkcjonalności: 1. Archiwizacji wersji elektronicznych dokumentów generowanych przez WWM, składowanych z SMILE (np. przesłanych przez klienta e-mailem czy załączanych przez klienta do formularzy kontaktowych



		w Portalu Klienta) - wraz z informacjami indeksującymi dokumenty.
		2. Udostępniania obrazów składowanych dokumentów na żądanie.
EOP	WIENA	Aplikacja wspomagająca proces windykacji sądowej. System windykacji należności (twarda windykacja, np. postępowania sądowe, egzekucyjne, itp.) Lokalizacje Toruń, Płock, Kalisz
EOP	WWM	Wydział Wydruków Masowych. System obsługujący wydruk dokumentów (faktur, wezwań do zapłaty, not odsetkowych, ofert, etc.) kierowany do klientów masowo oraz na żądanie. Dla SMILE realizuje poniższe funkcjonalności: 1. Utworzenie obrazu dokumentu na żądanie - dla zadanych z SMILE danych i typu dokumentu. 2. Utworzenie obrazów dokumentów hurtowo (wsadowo) - dla zadanych z SMILE danych i typu dokumentu. 3. Przesłanie dokumentów tworzonych na żądanie i hurtowo do Repozytorium Dokumentów w celu ich archiwizacji. 4. Wysyłka dokumentów tworzonych hurtowo i na żądanie. 5. Zarządzanie szablonami dokumentów. 6. Przekazywanie informacji zwrotnej o statusie wydrukowanych dokumentów.

Tabela nr 5 Systemy Segmentu Sprzedaży

Segment	Nazwa Systemu	Opis systemu
EOB	Kanał: BOK	Kanał kontaktu – Biuro Obsługi Klienta
EOB	SMILE eBOK	Platforma Web Center Portal do budowy portali internetowych. Umożliwia budowę portali przeznaczonych do współpracy oraz samoobsługi klienta.
EOB	Kanał: E-Mail	Kanał kontaktu – E-Mail
EOB	SMILE Moduł raportowy Oracle BI EE	Komponent raportowy i analityczny SOS "Moduł raportowy SMILE EOB" zawierający: <ul style="list-style-type: none"> - Baza platformy raportowej (warstwa danych), - Oracle BIPublisher (warstwa prezentacji), - Oracle BIEE (warstwa prezentacji), - ETL (logika zasilania). W jego zakres wchodzi również tworzenie obrazów elektronicznych (wizualizacja) dokumentów na podstawie zdefiniowanych w nim szablonów (stosowany np. do wydruku umów).
EOB		W SMILE w EOB komponent będzie realizował funkcjonalności: zarządzania szablonami raportów, tworzeniem raportów (analitycznych i operacyjnych) na podstawie szablonów, utrzymaniem bazy analitycznej.
EOB	Kanał: Partnerzy	Planowany kanał kontaktu dla Partnerów Energa Obrót.

EOB	Kanał: WWW	Kanał kontaktu WWW z Klientami.
EOB	Kanał: Mobile	Kanał kontaktu mobilny z Klientami.
EOB	SMILE System billingowy CC&B EOB	System CC&B EOB wdrażany w Energa Obrót realizujący funkcjonalność systemu bilingowego zintegrowanego z systemem CRM.
EOB	SMILE System CRM Siebel Energy + PRM	System do zarządzania relacjami z klientem (CRM), zarządzania relacjami z partnerami (PRM), obsługi kanału CallCenter, obsługi kampanii marketingowych. Moduł PRM jest planowany do wdrożenia.
EOB	SMILE: Aplikacja mobilna	Planowana aplikacja mobilna przeznaczona dla klientów Energa Obrót, zintegrowana z SMILE.
EOB	BillBird (VIA)	Terminal sieci VIA (BillBird) służący do zakupu kodów doładowań wykorzystywanych w licznikach przedpłatowych oraz umożliwiający uregulowanie należności w ramach usługi rozliczeń rzeczywistych. System jest pośrednio zintegrowany z SMILE przez system Apator (LEW).
EOB	Bluemia	Bramka płatnicza firmy Blue Media pośrednicząca w płatnościach drogą elektroniczną, obsługująca płatności od klientów Energa-Obrót SA (EOB) poprzez Portal klientów. System umożliwia także dokonywanie płatności punktami Payback.
EOB	CSADP	Centralny System Akwizycji Danych Pomiarowych zintegrowany z SMILE w zakresie:
		- przesyłanie danych pomiarowych;
		- odbieranie subskrypcji pomiarów;
		- odbieranie zgłoszeń reklamacji pomiarów;
		- przekazywanie statusu wykonania zgłoszeń reklamacji pomiarów z OSD.
EOB		Planowanie zastąpienie przez system klasy MDM
EOB	DMS Sharepoint	Centralny system w Energa-Obrót SA (EOB) do przechowywania oraz archiwizowania umów zawieranych z klientami, dokumentów przekazywanych od klientów, etc.
		Komponent realizowany przez platformę Sharepoint.
		Dla SMILE realizuje funkcjonalności:
		1. Archiwizacji wersji elektronicznych dokumentów generowanych przez WWM, składowanych z SMILE (np. przesłanych przez klienta e-mailem czy załączanych przez klienta do formularzy kontaktowych w eBOK) - wraz z informacjami indeksującymi dokumenty.
EOB		2. Udostępniania obrazów składowanych dokumentów na żądanie.
EOB	eKancelaria (PIKA)	System kancelarii papierowej służący między innymi do rejestracji i

		indeksowania pism przychodzących (PIKA).
		W zakresie SMILE jest źródłem przychodzących pism dotyczących procesów obsługi klienta.
EOB	EPU	Elektroniczne Postępowanie Upominawcze (e-Sąd).
EOB	FENIX (Active Directory)	Centralne repozytorium użytkowników oraz uprawnień - realizowane przez repozytorium katalogowe Active Directory.
EOB	FENIX (Exchange - poczta elektroniczna)	Platforma realizująca wysyłkę e-mail z powiadomieniami (np. informacja o wystawieniu faktury) do klientów na zlecenie EOB.SMILE.
EOB	Korporacyjna Szyna Danych (non-OSD)	Szyna danych nonOSD, wykorzystywana do integracji dla komunikatów zawierających informacje o pojedynczych zdarzeniach biznesowych. Na potrzeby SMILE EOB zrealizowane przepływy, które umożliwiają przekierowanie komunikatów oraz zmianę ich formatów i obsługę asynchronicznej komunikacji pomiędzy systemami.
		Procesy i przepływy są wymienione w dedykowanym rozdziale Przepływy z perspektywy KSD.
EOB	KRD	Krajowy Rejestr Dłużników. Planowana integracja.
EOB	Lew System	System firmy Apator, dostarcza informacji na temat przedpłat (doładowań) klientów w ramach obsługi przedpłatowych liczników energii elektrycznej.
EOB	SMILE MDM	Planowany do wdrożenia system klasy Meter Data Management.
EOB	MWD	System prezentacji danych pomiarowych dla użytkowników eBOK. Planowana integracja na poziomie interfejsu użytkownika z SMILE - eBOK.
EOB	nTPA	Aplikacja wspierająca komunikację EOB z OSD w zakresie sprzedaży dla umów kompleksowych GUD-K oraz sprzedażowych. Komponent do wycofania.
EOB	ODYS	Aplikacja wspomagająca realizację przepływu spraw (workflow) w EOB. Dla SMILE realizuje funkcjonalność przyjmowania i indeksowania email oraz spraw przychodzących do EOB. Docelowo zastępowane przez SMILE w zakresie spraw zgłaszanych ze stron energia.pl oraz ze skrzynek email EOB.
EOB	Payback	System programu lojalnościowego naliczający punkty klientom Energa-Obrót SA (EOB). Gratyfikacji podlega terminowe opłacanie faktur oraz wysokość kwoty za energię elektryczną (bez opłat stałych i dystrybucyjnych).
EOB	Platforma CTI	System Genesys wspierający technologicznie realizację procesów komunikacji z klientem poprzez kanały CallCenter i IVR.
EOB	Platforma SerwerSMS.pl	Zewnętrzny dostawca realizujący wysyłki SMS na zlecenie



		EOB.SMILE w zakresie powiadomień klientów (np. informacja o wystawieniu faktury).
EOB	Kanał: Poczta	Kanał kontaktu - poczta
EOB	Prepaid AMI	System wspierający realizację produktów Prepaid opartych na licznikach AMI.
EOB	SAP ERP	Centralny system finansowo-księgowy ENSA - SAP - moduł SD (Sprzedaż i Dystrybucja). Odpowiedzialny również za dystrybucję danych do modułów SAP - CO oraz SAP - FI. System używany jako księga główna EOB oraz jako kontroling EOB. Pobiera dane finansowe z SMILE w celu realizacji swoich procesów.
EOB	sklep.energa.pl	Sklep internetowy Energa dostępny pod adresem sklep.energa.pl. Planowana integracja z SMILE
EOB	Kanał: SMS	Kanał kontaktu - SMS
EOB	Strona energa.pl	Portal Energa.pl
EOB	Systemy bankowe Deutsche Bank	Systemy bankowe Deutsche Bank, zintegrowane z SMILE w zakresie procesów płatności. Planowane wycofanie przez EOB obsługi kont klientów w tym banku.
EOB	Systemy bankowe mBank	Systemy bankowe mBank, zintegrowane z SMILE w zakresie procesów płatności i poleceń zapłaty. System wykorzystywany w obecnym bilingu SELEN.
EOB	Systemy bankowe PEKAO S.A.	Systemy bankowe PKO BP S.A., zintegrowane z SMILE w zakresie procesów płatności i poleceń zapłaty. W zakresie poleceń zapłaty EOB wybrało system Ogniwo i jako wiodący bank PEKAO S.A.
EOB	Systemy bankowe PKO BP	Systemy bankowe PKO S.A., zintegrowane z SMILE w zakresie procesów płatności, poleceń zapłaty i zwrotów.
EOB	Kanał: tBOK + IVR	Kanał kontaktu telefonicznego i IVR.
EOB	Terminal sieci Euronet	Terminal sieci Euronet służący do zakupu kodów doładowań wykorzystywanych w licznikach przedpłatowych. System jest pośrednio zintegrowany z SMILE przez system Apator (LEW).
EOB	UnO	UnO (Umowy na Odległość) - komponent służący do przyjmowania wniosków od klientów za pośrednictwem strony internetowej energa.pl. Planowanie przeniesienie funkcjonalności do SMILE.
EOB	Wiena	Aplikacja wspomagająca proces windykacji sądowej. System windykacji należności (twarda windykacja, np. postępowania sądowe, egzekucyjne).
EOB	Windykacja zewnętrzna	Systemy zewnętrznych firm windykacyjnych - wspierająca EOB w realizacji procesów windykacyjnych.

EOB	WWM	Wydział Wydruków Masowych. System obsługujący wydruk dokumentów (faktur, wezwań do zapłaty, not odsetkowych, ofert, etc.) kierowany do klientów masowo oraz na żądanie. Dla SMILE realizuje poniższe funkcjonalności:
		1. Utworzenie obrazu dokumentu na żądanie - dla zadanych z SMILE danych i typu dokumentu.
		2. Utworzenie obrazów dokumentów hurtowo (wsadowo) - dla zadanych z SMILE danych i typu dokumentu.
		3. Przesłanie dokumentów tworzonych na żądanie i hurtowo do Repozytorium Dokumentów w celu ich archiwizacji.
		4. Wysyłka dokumentów tworzonych hurtowo i na żądanie.
		5. Zarządzanie szablonami dokumentów.
		6. Przekazywanie informacji zwrotnej o statusie wydrukowanych dokumentów.

Warstwa Integracji

Obecnie Grupa ENERGA posiada wdrożoną szynę korporacyjną (Enterprise Service Bus) o oznaczeniu KSD.

KSD składa się z dwóch fizycznie odseparowanych domen: KSD.OSD - przeznaczona do wymiany danych między systemami informatycznymi w ENERGA - Operator S.A oraz ENERGA – Operator SA a podmiotami zewnętrznymi. KSD.nonOSD realizuje integracje systemów innych niż systemy ENERGA - Operator S.A. wraz z integracją z systemami zewnętrznymi w stosunku do Grupy ENERGA. KSD.nonOSD jest standardem stosowanym w Energa – Obrót SA. Obie szyny komunikują się ze sobą w ramach wspólnych procesów biznesowych.

Główne technologie użyte do implementacji obu szyn są zbliżone i obejmują :

- IBM WebSphere Message Broker
- IBM WebSphere MQ
- IBM Enterprise Service Bus
- IBM WebSphere Registry and Repository
- IBM Business Monitor
- IBM DB2 LUW 10.x
- Linux RHEL 6.5 64bit
- Windows Server 2008 R2 Enterprise 64bit
- VMWare



Topologia:

Standardem integracji w grupie jest użycie KSD jako implementacji architektury usługowej SOA dla realizacji integracji międzysystemowej. Wspomniane szyny stanowią też domyślny główny punkt integracji ze światem zewnętrznym. Standardowym trybem wymiany danych jest użycie synchronicznych Web Service'ów opartych na protokole SOAP i http/https wraz z opisującymi WSDL i XSD. Usługi oraz ich cykl życia zarządzany jest w narzędziu WebSphere Registry and Repository, a dostęp do usług realizowany przez użycie IBM WESB jako gateway'a. Topologia zdarzeniowa (Events and Publish-Subscribe) jest używana sporadycznie, głównie dla systemowych warstw szyn oraz monitoringu KSD. Komunikacja asynchroniczna jest dopuszczalna zarówno przy użyciu kolejek MQ jak i JMS - dla procesów, które mogą to efektywnie wykorzystać. Inne komunikacje międzysystemowe (np. point-to-point, plikowe, REST, database) powinny być używane tylko w uzasadnionych przypadkach (np. zasilenia hurtowni dużym wolumenem danych). Monitoring zdarzeń i diagnostyka wykonania usług jest realizowana w Business Monitor. Monitoring techniczny infrastruktury KSD jest realizowany przez Zabbix i SolarWinds.

Korporacyjna Szyna Danych to zarówno infrastruktura (sprzęt, oprogramowanie, licencje) jak i przygotowane przepływy integracyjne oraz co równie ważne standardy obowiązujące na Korporacyjnej Szynie Danych (KSD). Standardy KSD to

- standardy integracyjne możliwe do użycia w projekcie SMILE,
- opis architektury integracji,
- opis procesów integracyjnych i biznesowych,
- wzorce integracyjne przyjęte na platformie
- repozytorium usług, metadanych

Poszczególne moduły Systemu SMILE będą wystawiały usługi na KSD w celu umożliwienia komunikacji SMILE z innymi systemami. Możliwa jest również wewnętrzna komunikacja między modułami Systemu SMILE z pominięciem KSD. Przewidziany został również interfejs plikowy wpieryny przez procesy ETL umożliwiający wymianę danych pomiędzy dwoma instancjami CC&B (ze względu na przewidywany duży wolumen danych i ograniczenia czasowe nałożone na ich przekazanie i przetworzenie w module docelowym).

Komunikacja 1 – Korporacyjna szyna danych ⇔ Systemy zewnętrzne

Architektura techniczna każdego interfejsu integracyjnego została dopasowana do kontekstu systemowego i biznesowego. Determinantami rozwiązania są:

- Wolumen komunikatów
- Sposób inicjowania komunikatów
- Wymagania dotyczące dostępności informacji
- Przyjęta polityka bezpieczeństwa

- Przyjęta strategia wydajności

Każdy System Zewnętrzny w oparciu o istniejącą strukturę danych i charakterystyczną Logikę Biznesową przygotowuje API, z perspektywy integracji sposób realizacji API powinien być jednym z poniższych:

- Widoki – udostępnione widoki SQL'owe niezbędne do odczytu danych
- Tabele Pośrednie – predefiniowane tabele, w których będą się pojawiać dane przesyłane w ramach integracji
- XML, pliki płaskie, WSDL – jako alternatywna forma odczytu i zapisu danych do Systemu Zewnętrznego

W uzgodnionych przypadkach komunikacja Systemu SMILE z Systemami Zewnętrznymi możliwa jest bez udziału Korporacyjnej Szyny Danych (np. za pośrednictwem procesów ETL).

Komunikacja 2 – Korporacyjna szyna danych ⇔ Podmioty zewnętrzne

W ramach integracji z Podmiotami zewnętrznymi dokonane zostało reużycia usług i interfejsów zdefiniowanych dla Systemów Zewnętrznych.

Komunikacja 3 – Korporacyjna szyna danych ⇔ OSD CC&B

Przygotowane zostało API dla CC&B w części OSD SMILE w oparciu o strukturę danych i predefiniowane i dopasowane do wymagań biznesowych wewnętrzne procesy bilingowe.

API do CC&B opracowane w następujący sposób:

- Staging Tables – udostępnione struktury bazodanowe niezbędne do odczytu danych
- WSDL – usługi sieciowe, niezbędne do zapisu danych w odpowiednich krokach procesów bilingowych

Odczyt i Zapis z wykorzystaniem API wykonany w dedykowanym adapterze, który wywołuje właściwe API i dedykowaną usługę uruchomioną na korporacyjnej szynie integracyjnej.

Komunikacja 4 – Korporacyjna szyna danych ⇔ Obrót Siebel

API dla Siebel w części Obrót SMILE CRM został przygotowany w oparciu o strukturę danych i predefiniowane i dopasowane do wymagań biznesowych wewnętrzne procesy CRM'owe.

API do Siebel został opracowany w następujący sposób:

- Staging Tables – udostępnione struktury bazodanowe niezbędne do odczytu danych
- WSDL – usługi sieciowe, niezbędne do zapisu danych w odpowiednich krokach procesów CRM'owych

Odczyt i Zapis z wykorzystaniem API będzie wywoływać właściwe API i dedykowaną usługę uruchomioną na korporacyjnej szynie integracyjnej.

Komunikacja 5 - Korporacyjna szyna danych ⇔ Obrót CC&B

API dla CC&B w części SMILE Obrót CC&B przygotowany w oparciu o istniejącą strukturę danych i predefiniowane i dopasowane do wymagań biznesowych wewnętrzne procesy bilingowe.

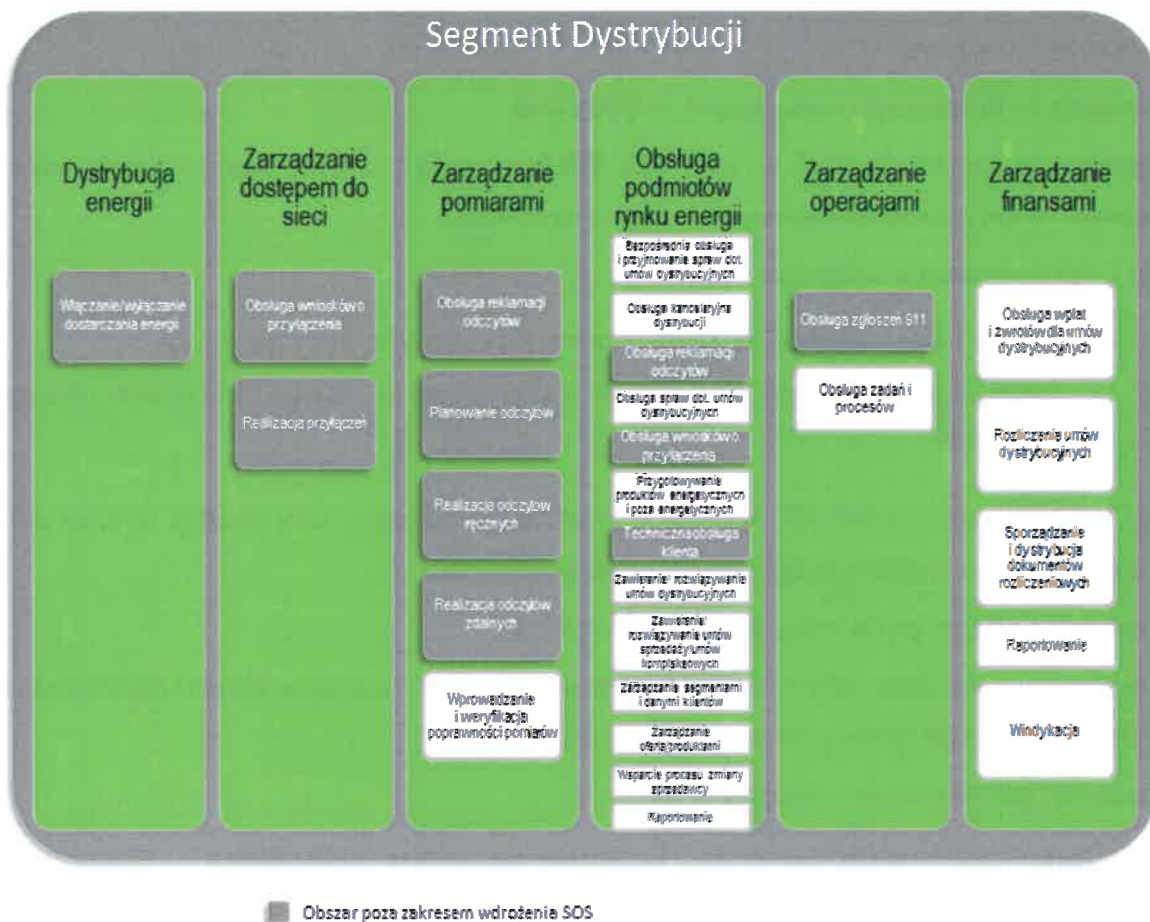
API do CC&B opracowane w następujący sposób:

- Staging Tables – udostępnione struktury bazodanowe niezbędne do odczytu danych
- WSDL – usługi sieciowe, niezbędne do zapisu danych w odpowiednich krokach procesów bilingowych

Odczyt i Zapis z wykorzystaniem API wywołuje właściwe API i dedykowaną usługę uruchomioną na korporacyjnej szynie integracyjnej.

Funkcjonalność Systemu

Obszary funkcjonalne dla Segmentu Dystrybucji zaprezentowano na Rys. nr 6.



Rys. nr 6 Obszary funkcjonalne Segmentu Dystrybucji

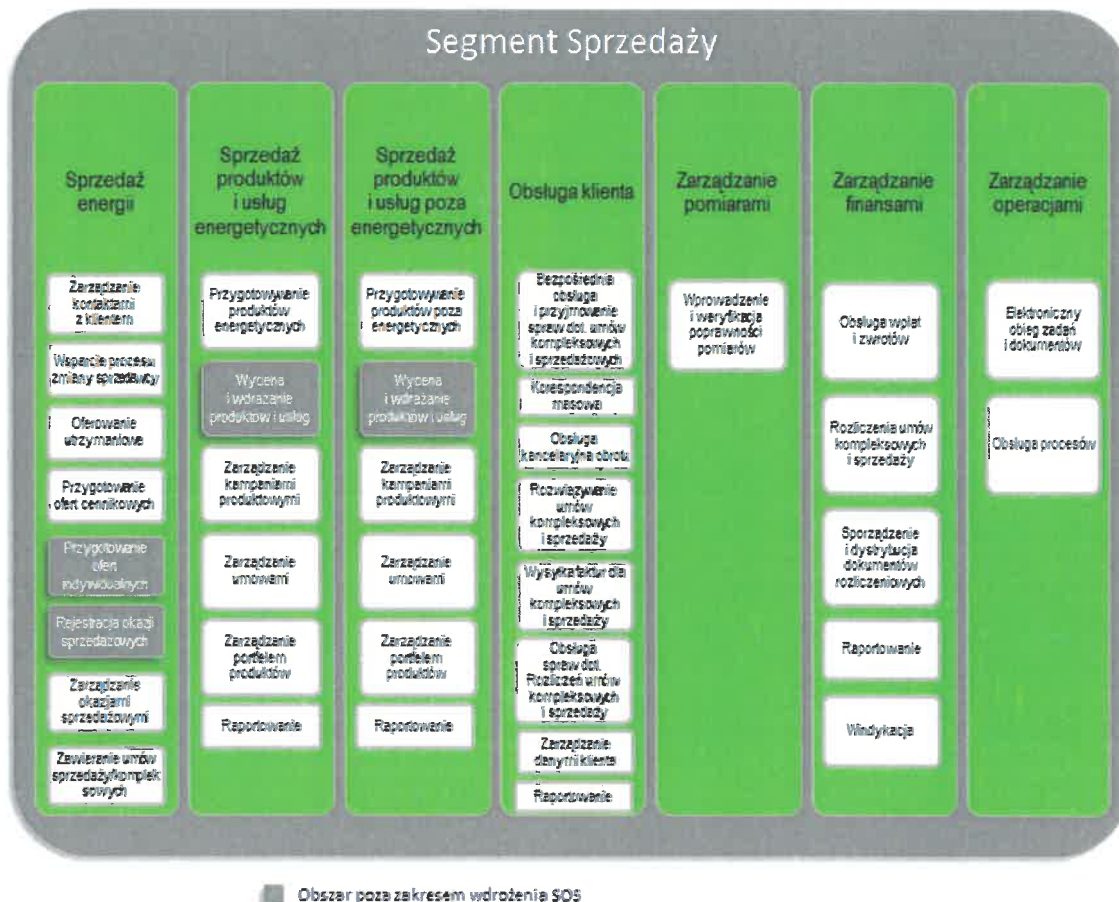
Można wyróżnić następujące obszary funkcjonalne

- Dystrybucja energii
- Zarządzanie dostępem do sieci

MUK

- Zarządzanie pomiarami
- Obsługa podmiotów rynku energii
- Zarządzanie operacjami
- Zarządzanie finansami

Obszary funkcjonalne dla Segmentu Sprzedaży zaprezentowano na Rys. nr 7.



Rys. nr 7 Obszary funkcjonalne dla Segmentu Sprzedaży

Można wyróżnić następujące obszary funkcjonalne

- Sprzedaż energii
- Sprzedaż produktów i usług energetycznych
- Sprzedaż produktów i usług poza energetycznych
- Obsługa klienta
- Zarządzanie pomiarami
- Zarządzanie finansami
- Zarządzanie operacjami

Ilość zgłoszeń w pierwszym półroczu 2017:

Nazwa - ilość

Incydenty krytyczne 6

Incydenty z podniesionym priorytetem 28

razem 34



Sugerowane kompetencje personelu Wykonawcy

1. Administrator

Opis realizowanych zadań

Administrator odpowiedzialny jest za realizację zadań projektowych w obszarze administracji. W szczególności za instalację środowisk wraz z ich konfiguracją, instalowanie sprzętu serwerowego niezbędnego do funkcjonowania środowisk oraz za obsługę błędów zgłaszanych przez zespół realizujący dany projekt. W przypadku gdy do wykonania zadań wynajęta jest zewnętrzna firma to współpracuje z jej pracownikami.

Sugerowane kompetencje:

- podstawowa znajomość administracji systemami Linux/UNIX
- podstawowa znajomość języka SQL, PL/SQL
- podstawowa znajomość jednej z baz danych: PostgreSQL, MySQL, Oracle (administracja bazami danych: instalacja, import, eksport, tuning, backup)
- podstawowa znajomość WebLogic, TIBCO iProcess, MQ Server
- znajomość zagadnień związanych z instalacją i administracją serwerów aplikacji opartych o Javę (Tomcat, IBM WebSphere, itp.)
- znajomość języka angielskiego na poziomie pozwalającym swobodnie czytać dokumentację techniczną

2. Starszy Administrator

Osoba zatrudniona w tej roli posiada sugerowane kompetencje jak w roli Administratora, dodatkowo posiada minimum pięcioletnie doświadczenie na takim stanowisku.

3. Programista

Opracowanie rozwiązań informatycznych zgodnie z określonymi wymaganiami analitycznymi i technologicznymi oraz naprawa błędów programu w tworzonych przez firmę rozwiązaniach informatycznych. Do obowiązków Programisty należy również odpowiednie dokumentowanie swoich prac. Programiści ściśle współpracują z Analitykami i Testerami oraz adekwatnymi stanowiskami po stronie firm współpracujących.

Sugerowane kompetencje:

- znajomość zagadnień z zakresu metod analizy strukturalnej i obiektowej
- znajomość zagadnień z zakresu programowania obiektowego
- znajomość co najmniej jednej z technologii .NET lub JEE
- wiedza i doświadczenie w opracowywaniu i budowaniu architektury systemów informatycznych
- znajomość języka UML oraz umiejętność modelowania z jego użyciem
- znajomość narzędzi CASE (Enterprise Architect)
- umiejętność tworzenia dokumentacji technicznej
- znajomość co najmniej jednej z relacyjnych baz danych PostgreSQL lub Oracle

4. Starszy Programista

Osoba zatrudniona w tej roli posiada sugerowane kompetencje jak dla roli Programista, dodatkowo posiada minimum pięcioletnie doświadczenie na takim stanowisku.

5. Analityk

Zadaniem osoby zatrudnionej w tej roli jest zrozumienie potrzeb i wymagań klienta (udziałowców). Na tej podstawie definiuje i zarządza wymaganiami na system.

Sugerowane kompetencje:



znajomość metodologii modelowania, opisu i zarządzania wymaganiami

- znajomość UML w wersji 1.4 lub wyższej
- znajomość narzędzi CASE (Enterprise Architect)
- znajomość technologii informatycznych
- znajomość cyklu produkcji oprogramowania
- znajomość języka angielskiego pozwalająca ze zrozumieniem czytać dokumentację techniczną

6. Starszy Analityk

Osoba zatrudniona w tej roli posiada sugerowane kompetencje jak dla roli Analityk, dodatkowo posiada minimum pięcioletnie doświadczenie na takim stanowisku.

7. Architekt

Zadaniem osoby zatrudnionej w tej roli jest zrozumienie wymagań niefunkcjonalnych klienta (udziałowców). Na tej podstawie definiuje architekturę rozwiązań proponowanych klientowi.

Sugerowane kompetencje:

- znajomość podstawowych komponentów tworzenia architektury rozwiązań (serwery aplikacji, serwery WWW, bazy danych, środowiska programowania i uruchamiania aplikacji itp.)
- znajomość i tworzenie architektury sprzętowej rozwiązania w powiązaniu z mechanizmami skalowalności, klastrowalności serwerów, równoważenia obciążenia, powiązania sprzętowej architektury z odpowiednim systemem operacyjnym, silnikiem bazy danych itp.
- przygotowanie spike solutions w przypadku doboru rozwiązań architektonicznych, przygotowanie szkieletów aplikacji, opracowania koncepcji realizacji
- ustanowienie standardów kodowania aplikacji, mechanizmów obsługi błędów itp.
- przygotowanie badań wytrzymałości architektury, prowadzenia testów obciążeniowych i wydajnościowych
- znajomość podstawowych zagadnień architektonicznych (bezpieczeństwo, SSO, protokoły komunikacyjne itp.)
- znajomość metodologii modelowania, opisu i zarządzania wymaganiami
- znajomość UML w wersji 1.4 lub wyższej
- znajomość cyklu produkcji oprogramowania
- znajomość języka angielskiego pozwalająca ze zrozumieniem czytać dokumentację techniczną

8. Tester

Zadaniem osoby pełniącej funkcję Testera jest zapewnienie funkcjonalnej zgodności oprogramowania z wymaganiami biznesowymi i technicznymi. Tester oprogramowania odpowiedzialny jest za tworzenie planów i scenariuszy testowych, wykonywanie testów manualnych aplikacji, ewidencję i monitorowanie błędów, oraz tworzenie dokumentacji użytkownika.

Testerzy ściśle współpracują z Analitykami, Programistami oraz z przedstawicielami odbiorców rozwiązań - klientami.

Sugerowane kompetencje:

- znajomość zagadnień z zakresu testowania aplikacji i zapewniania jakości
- znajomość zagadnień z zakresu metod analizy strukturalnej i obiektowej
- znajomość podstawowych zagadnień z zakresu programowania obiektowego
- umiejętność tworzenia dokumentacji technicznej
- doświadczenie w testowaniu oprogramowania z danej branży
- znajomość narzędzi wspomagających testy Jira, Quality Center, w szczególności modułów Test Plan, Test Lab, Defects,
- znajomość cyklu produkcji oprogramowania
- umiejętność analizy poprawności działania aplikacji
- znajomość języka angielskiego pozwalająca ze zrozumieniem czytać dokumentację techniczną

Sposób świadczenia usług – karta usługi

Karta katalogowa usługi IT			
Status karty	Obowiązujący	Karta obowiązuje od	
Koordinator Usługi IT		Właściciel Usługi IT	

1 Podstawowe informacje o usłudze			
1.1 Nazwa usługi	Utrzymanie Systemu SMILE		
1.2 Id usługi	US-SMILE		
1.3 Grupa usług	Strategiczne		
1.4 Zakres funkcjonalny usługi	Udostępnienie i utrzymanie funkcjonalności komponentów systemu SMILE: <ul style="list-style-type: none"> • SIEBEL: system CRM (obsługa Klienta); Obsługa przepływów pomiędzy systemem SMILE i systemami dziedzinowymi z nim współpracującymi oraz w ramach komponentów systemu SMILE. EITE nie odpowiada za błędy po stronie systemu dziedzinowego.		
1.5 Dostępne poziomy świadczenia usługi	Poziom ekonomiczny ND	Poziom podstawowy Dostępny	Poziom wysoki ND
2 Dostępność usługi			
2.1 Okno czasowe świadczenia usługi			
	Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
	ND	24/7/365	ND
2.2 Okna serwisowe (przerwy konserwacyjne w świadczeniu usługi)			
	Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
	ND	Okna serwisowe: <ul style="list-style-type: none"> • Poniedziałek od godziny 23.00 do 06.00; • Środa od godziny 23.00 do 06.00; • Piątek od godziny 23.00 do 06.00; • Przedostatni weekend każdego miesiąca w godzinach maksymalnie od piątku 23.00 do poniedziałku 06.00; Okna serwisowe wymagają powiadomienia Spółki (w szczególności informacja o zakresie i czasie niedostępności systemu), uzyskania zgody Spółki na takie okno oraz potwierdzenia przedmiotowego działania przynajmniej na dwa dni robocze przed planowaną przerwą.	ND
2.3 Miary dostępności usługi			



**2.3.1 Współczynnik dostępności**

Współczynnik dostępności usługi wyliczany jest w oparciu o monitorowanie dostępności serwisów: platformy systemowej, serwisów serwera aplikacyjnego, serwera bazy danych.

$$\text{Dostępność} = \frac{\text{nominalny czas działania usługi w raportowanym okresie} - \sum \text{czasy przerw w dostępności usługi}}{\text{nominalny czas działania usługi w raportowanym okresie}} \%$$

Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Min. 96%	ND

3 Wsparcie usługi**3.1 Kanaly komunikacji – przyjmowanie zgłoszeń**

Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Telefon 24 361 8888 lub skrócony (tylko tel. stacjonarny) 78888 w trybie 24/7/365 lub Portal SD pod adresem www: http://sd.eite.pl lub http://serwisdesk.energa.pl w trybie 24/7/365	ND

3.2 Okno czasowe świadczenia wsparcia usługi – obsługa zgłoszeń

Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Okno realizacji nadesłanych zgłoszeń: <ul style="list-style-type: none"> Incydenty o priorytecie krytycznym realizowane będą w trybie: 24/7/365; Incydenty o priorytecie Niskim i Zwykłym oraz Zlecenia Standardowe realizowane są w trybie: 08.00 – 16.00 w dni robocze; Incydenty/Zlecenia Standardowe rozwiązywane są w oknie czasowym świadczenia usługi wsparcia. 	ND

3.3. Maksymalne czasy rozwiązania incydentów

Incydenty o priorytecie krytycznym		
<p>Incydent o priorytecie krytycznym: zdarzenie powodujące:</p> <ul style="list-style-type: none"> • całkowite uniemożliwienie korzystania z funkcjonalności Usługi IT (SIEBEL); • Utratę lub naruszenie spójności danych zawartych w SMILE w stopniu uniemożliwiającym prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu systemu wszystkim jej użytkownikom w danym czasie; • Brak możliwości użycia funkcjonalności Usługi IT z powodu spadku wydajności poszczególnych komponentów Usługi IT (SIEBEL); • Brak możliwości wykorzystania poniższych funkcji systemu, krytycznych dla funkcjonowania procesów biznesowych: <ul style="list-style-type: none"> ○ Logowanie użytkowników do SIEBEL; ○ Brak komunikacji w ramach interfejsów między CC&B a SIEBEL, które odpowiadają za pozytywne przekazywanie informacji o statusach spraw między tymi systemami. ○ Incydenty krytyczne nie powinny dotyczyć przypadków jednostkowych i powinny mieć charakter masowy. Incydenty krytyczne mogą dotyczyć przypadków jednostkowych, które cechuje wysoki wpływ na wynik finansowy, są związane z nałożeniem kar na Spółkę GK ENERGA lub wpływają na utratę wizerunku Spółki GK ENERGA. Ocena w tym zakresie jest dokonywana Spółką użytkującą system; <p>Priorytet nadawany jest incydomentom wyjątkowo ważnym w organizacji klienta. Incydoment o priorytecie krytycznym może stanowić także znacząca liczba Incydomentów o priorytecie zwykłych lub niskim, w szczególności jeśli ich łączny wpływ jest taki, jak Incydomentu o priorytecie krytycznym.</p>		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 20 godzin zegarowe	ND
Incydenty o priorytecie zwykłym		
<p>Incydent o priorytecie zwykłym: zdarzenie nie będące incydomentem o priorytecie krytycznym, lecz takim w którym funkcjonalność Usługi IT wykazuje braki albo błędy istotne w działaniu dla użytkownika w danym czasie; pozostała część usługi działa i daje się użytkować. Incydoment o priorytecie zwykłym może stanowić także znacząca liczba Incydomentów o priorytecie niskim.</p> <p>Priorytet nadawany jest incydomentom, które nie kwalifikują się ani do priorytetu krytycznego, ani do niskiego i są obsługiwane zasadniczo w kolejności przyjmowania.</p>		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 3 dni robocze	ND
Incydenty o priorytecie niskim		
<p>Incydent o priorytecie niskim: zdarzenie nie będące incydomentem o priorytecie krytycznym ani zwykłym, będące dowolną drobną przeszkodą lub utrudnieniem w korzystaniu z funkcjonalności Usługi IT przez użytkowników. W szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ma charakter drobnej uciążliwości i nie blokuje użytkownikom realizacji ich zadań; • zgłaszający użytkownik określa jako incydoment o niskiej pilności naprawy. <p>Priorytet nadawany jest incydomentom, które cechuje niski poziom szkodliwości dla organizacji Klienta i z tej racji mogą być przesuwane na dalsze miejsca w kolejności obsługi.</p>		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 7 dni roboczych	ND
4. Realizacja zleceń standardowych		
<p>4.1. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-INFO): Udzielenie informacji dotyczącej funkcjonalności systemu</p>		
<p>Warunki realizacji zlecenia standardowego Zgłoszenie poprzez Serwis Desk przez koordynatora/użytkownika.</p>		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki



„Świadczenie usług utrzymania oraz małego rozwoju dla systemu Siebel”

Znak postępowania: ZP/EITE/02/DA/2017

ND	Maks. 7 dni roboczych	ND
4.2. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-NDUP): Nadanie/modyfikacja/odebranie uprawnień do systemu SMILE.		
Warunki realizacji zlecenia standardowego Zgłoszenie poprzez Serwis Desk przez koordynatora/użytkownika. Wniosek nadesłany zgodnie z procedurami.		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 1 dni robocze	ND
4.3. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-SLOW): Aktualizacja słowników		
Warunki realizacji zlecenia standardowego Zgłoszenie poprzez Serwis Desk przez koordynatora/użytkownika. Przekazanie przez Spółkę bazy referencyjnej słownikowej do załadowania w systemie SMILE.		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 2 dni robocze	ND
4.4. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-PKOM): Ponowienie komunikatu na szynę danych.		
Warunki realizacji zlecenia standardowego Zgłoszenie poprzez Serwis Desk przez koordynatora/użytkownika lub administratora biznesowego EOP. W ramach informacji przekazywanej przez Zgłaszającego należy podać jednoznaczny Identyfikator Komunikatu (np. nr. Klienta, identyfikator karty/konta, identyfikator/charakter komunikatu).		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 2 dni robocze	ND
4.5. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-UTMS) Zgłoszenie masowe – uzgodnienie		
Warunki realizacji zlecenia standardowego Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Przedmiotem zlecenia jest ustalenie terminu oraz zakresu dla zlecenia masowego.		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 2 dni robocze	ND
4.6. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-ASZS): Aktualizacja szablonów SIEBEL		
Warunki realizacji zlecenia standardowego Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Zmiana nie dotyczy zmian danych prezentowanych w ramach szablonu. Wskazanie przez Spółkę zakresu zmiany szablonu.		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 4 dni roboczych	ND
4.7. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-KUMO): Korekty w datach umowy, które były robione z datami bieżącymi a nie wg rzeczywistej daty kiedy klient był w Salonie, PP.		
Warunki realizacji zlecenia standardowego Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Informacje konieczne do przekazania przez Spółkę: <ul style="list-style-type: none"> • Jakie daty mają być zmienione; • Na jakie daty mają być zmienione; • Numer umowy; • Lokalizacja danych; 		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki



„Świadczenie usług utrzymania oraz małego rozwoju dla systemu Siebel”

Znak postępowania: ZP/EITE/02/DA/2017

ND	Maks. 1 dni roboczych	ND
4.8. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-ADAN): Aktualizacja danych związana z ich uspoźnieniem pomiędzy komponentami, o ile nie spowoduje to niespójności danych w ramach SMILE (np. wczytanie trybu odczytu, wczytanie profilu),		
Warunki realizacji zlecenia standardowego Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika/administradora biznesowego.. Informacje konieczne do przekazania przez Spółkę: <ul style="list-style-type: none"> • Jakie dane mają być zmienione; • Na jakie dane mają być zmienione; • Lokalizacja danych; 		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 4 dni roboczych	ND
4.9. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-NCEN): Autoryzacja techniczna nowo założonych ofert/cenników w ramach obowiązujących mechanizmów produktowych		
Warunki realizacji zlecenia standardowego Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika.		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 4 dni roboczych	ND
4.10. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-SQL): Weryfikacja źródła danych SQL		
Warunki realizacji zlecenia standardowego Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Weryfikacja obejmuje ujęcie poprawnego źródła danych SQL nie obejmuje natomiast weryfikacji zapytania SQL.		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 3 dni robocze	ND
5. Raportowanie, uwagi		



„Świadczenie usług utrzymania oraz małego rozwoju dla systemu Siebel”

Znak postępowania: ZP/EITE/02/DA/2017

6.1. Lista raportów standardowych	<p>Raporty dostarczane na zakończenie okresu rozliczeniowego</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wartości miar dostępności usługi; • Liczba zgłoszonych incydentów w podziałach na: <ul style="list-style-type: none"> ○ poziomy obsługi; ○ priorytety; ○ opis rozwiązania wraz z podjętymi działaniami zaradczymi; • Procent incydentów rozwiązanych terminowo w podziałach na: <ul style="list-style-type: none"> ○ poziomy obsługi; ○ priorytety; • Liczba zgłoszonych zleceń standardowych w podziale na: <ul style="list-style-type: none"> ○ poziomy obsługi; • Procent zleceń standardowych obsłużonych terminowo w podziale na: <ul style="list-style-type: none"> ○ poziomy obsługi; • Raport dotyczący problemów: <ul style="list-style-type: none"> ○ nazwa problemu; ○ zakres problemu; ○ umówiony/ ustalony pomiędzy Stronami czas rozwiązania; ○ opis rozwiązania problemu • Procent dostępności usługi. • Raport z realizacji parametrów wydajnościowych z rozbiciem na komponenty funkcjonalne; • Raport użycia środowiska informatycznego w tym baz danych, obciążenia CPU, RAM oraz interfejsów sieciowych; <p><u>Raporty na żądanie Spółki (nie częściej niż 1 raz w miesiącu):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Raport z testów DA (Disaster Recovery) zgodnie z założonym harmonogramem (środowisko docelowe); • Raport z backupu systemu zgodnie z założonym harmonogramem; • Raporty z awarii systemu wraz z informacją o przyczynach wystąpienia awarii (Incydenty Krytyczne), sposobie ich usunięcia oraz działaniach zaradczych jakie zostały podjęte w celu eliminacji wystąpienia Incydentu Krytycznego; • Raport procentowy transakcji nieudanych do wszystkich transakcji wraz z kodem błędu z podziałem na bazy RR i Prepaid; • Raport z transakcji RR i PP w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> ○ Raport podstawowy obejmuje procent transakcji nieudanych do wszystkich transakcji wraz z kodem błędu z podziałem na bazy RR i Prepaid; ○ Raport szczegółowy obejmuje: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Operator; ▪ ID transakcji; ▪ Numer karty; ▪ Ilość kWh; ▪ Wartość rachunku;
6.2. Uwagi dodatkowe	Brak

Parametry Usługi IT			
Nazwa usługi IT	Utrzymanie Systemu SMILE	Grupa usług IT	Strategiczne
ID usługi IT	US-SMIL	Wersja karty	
Parametry Wydajnościowe			
ID parametru	Nazwa parametru	Zakres/sposób pomiaru parametru	Wartość parametru

ND	Logowanie/wylogowanie/załadowanie danych startowych użytkownika do aplikacji.	Czas logowania/wylogowania się użytkownika testowego do funkcjonalności: <ul style="list-style-type: none"> • SIEBEL; 90% próbek związanych z logowaniem się użytkownika testowego, ma się mieścić w wyżej wymienionych czasach. Interwał pomiaru: 60 minut; Okres sprawozdawczy: miesiąc rozliczeniowy; Przedmiotowe parametry mogą ulec zmianie w przypadku uzgodnienia przez strony innego harmonogramu pomiaru. UWAGA: Na czas logowania/wylogowania ma wpływ konfiguracja Stacji Roboczych. Wpływ ww. czynników jest wyłączony z przedmiotowego czasu. W związku z powyższym mierzony będzie czas w serwerowni CPD EOP/EOB.	Wartość referencyjna: <ul style="list-style-type: none"> • Logowanie: 5 s; • Wylogowanie: 5 s; • Załadowanie danych startowych: 8 s;
----	---	---	---

Parametry Pojemnościowe

Nazwa zlecenia standardowego	Nazwa parametru	Zakres/sposób pomiaru parametru	Wartość parametru w okresie rozliczeniowym
Wszystkie wymienione Zlecenia Standardowe.	Łączna liczba zleceń standardowych w okresie rozliczeniowym	Szt. łącznie.	2000
ND	Parametry mocy obliczeniowej – środowisko produkcyjne SMILE (EOP, EOB);	Liczba: CPU oraz RAM, wielkość przestrzeni dyskowej w TB	Parametry środowiska SMILE na dzień 06.2016r.: <ul style="list-style-type: none"> • Liczba procesorów: 54; • 3264 GB pamięci RAM; • Przestrzeń na macierzy: 26 TB łącznie w lokalizacjach Gdańsk, Płock;
ND	Retencja danych.	Retencja danych w ramach systemów bazodanowych systemu SMILE.	60 minut.

Parametry Usługi IT

Nazwa usługi IT	Utrzymanie Systemu SMILE	Grupa usług IT	Strategiczne
ID usługi IT	US-SMIL	Wersja karty	
Odstępstwa z Karty usługi			
ID parametru	Nazwa odstępstwa	Opis odstępstwa	

ND	ND	ND
Informacje Dodatkowe		
ID parametru	Nazwa informacji dodatkowej	Opis informacji dodatkowej
ND	Reklamacja zgłoszenia	<p>W ramach każdej z Usług IT zostanie uzgodniony z Klientem parametr dot. czasu rozpatrzenia reklamacji. Wartość parametru uzgadniana jest na poziomie Usługi IT. Jeżeli w ciągu uzgodnionej wartości parametru reklamacja nie zostanie odrzucona ani zaakceptowana, wówczas system HP SM automatycznie przyjmie reklamację do rozpatrzenia.</p> <p>Użytkownik może złożyć reklamację do zgłoszenia rozwiązanego. Reklamacja może zostać odrzucona 3-krotnie. Po tym zdarzeniu, zgłoszenie zostaje automatycznie zamknięte.</p>
ND	Zawieszanie zgłoszeń - wysyłka maila z opcji „Powiadom” (incydent/ZS)	Po wysłaniu maila zgłoszenie przyjmuje status „oczekiwanie na użytkownika” i następuje zawieszenie czasu jego realizacji. Czas zawieszenia może być zdefiniowany oddzielnie dla każdej usługi.
2.3.	Dostępność KSD	Niedostępność KSD OSD i KSD nonOSD nie jest wliczana do niedostępności Usługi.
3.3	Wsparcie oprogramowania ORACLE.	Dla Wsparcia Technicznego nie obowiązują Czasy Rozwiązania Incydentów/Zleceń Standardowych. Poprzez Wsparcie Techniczne rozumie się wsparcie techniczne dla posiadanych przez Spółkę/EITE licencji Oracle w ramach systemu CC&B i OBI EE, polegające na wprowadzaniu obejść do kodu natywnego, czyli kodu nie będącego modyfikacją wdrożeniową (dotyczy błędów kwalifikujących się do zgłoszenia na MetaLink Oracle https://support.oracle.com);
ND	Wsparcie – Zlecenia Eksploatacyjne	<p>Wsparcie rozszerzone każdorazowo zamawiane będzie z wyprzedzeniem 7 dni kalendarzowych i rozliczane w okresach miesięcznych.</p> <p>Przedmiotowe wsparcie wymaga określenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Harmonogram; • Zakres; • Pracochłonność w godzinach; <p>Zadeklarowana liczba dni wsparcia w kwartalnym okresie rozliczeniowym: 45;</p>
1.5	Dostępne poziomy świadczenia Usługi.	<p>Wsparcie w :</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIEBEL: Poziom Podstawowy;
ND	Weryfikacja i włączanie kodu źródłowego dostarczonego przez Wykonawcę oraz innych dostawców, oraz prace w zakresie release management	<p>W ramach usługi utrzymaniowej realizowane będą prace w zakresie weryfikacji i włączania kodu źródłowego wykonanego przez Wykonawcę i innych dostawców do istniejącego kodu źródłowego na dzień najbliższej zmiany wynikającej z utrzymania lub rozwoju wydawanej przez EITE, lecz nie rzadziej niż raz w tygodniu oraz przenoszenie go pomiędzy środowiskami, w tym na środowisko konfiguracyjne, testowe i produkcyjne. Weryfikacja, realizacja, akceptacja odbywać się będzie wg procedur i czasów SLA opisanych w następujących załącznikach do Karty Usługi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EITE_SMILE_Standardy_wytwarzania_oprogramowania • EITE_SMILE_Standardy_wytwarzania_oprogramowania_Siebel • EITE_SMILE_Zasady_udostepniania_srodowisk_dostawcom_zew • EITE_SMILE_Zasady_weryfikacji_prac_rozwojowych_dostawcow_zewnetrznych • EITE_SMILE_Zasady_zarzadzania_kodem_i_konfiguracja <p>ww. zasady dotyczą zarówno Wykonawcy, jak również innych dostawców.</p>

ZAŁĄCZNIK: EITE SMILE STANDARDY WYTWARZANIA OPROGRAMOWANIA**CEL DOKUMENTU**

Celem dokumentu jest przedstawienie standardów wytwarzania oprogramowania, jakie musi stosować Wykonawca i inni dostawcy w trakcie prac związanych z rozwojem systemu SMILE.

ZAKRES I KONTEKST DOKUMENTU

Dokument opisuje stosowane standardy wytwarzania oprogramowania w kontekście rozwoju systemu SMILE z udziałem Wykonawcy i dostawców zewnętrznych. Wymagane od Wykonawcy i dostawców standardy wytwarzania oprogramowania przedstawiono w podziale na poszczególne komponenty opisane w osobnych rozdziałach.

ZASTOSOWANE SKRÓTY I POJĘCIA

Skrót / Pojęcie	Objaśnienie
Siebel/CRM	Siebel Customer Relationship Management System
PRM	Siebel Partner Relationship Management System
Dostawca	Zewnętrzny dostawca oprogramowania w zakresie system SMILE.
Zamawiający	Spółka Grupy Kapitałowej ENERGA
PBDO	Polityka Bezpieczeństwa Danych Osobowych
IZSPDO	Instrukcja zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych
PBTI	Polityka Bezpieczeństwa Teleinformatycznego wydana Uchwałą Zarządu EITE nr 1/3/2015
UODO	Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych oraz Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych.
EITE	Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o., Al. Grunwaldzka 472 A, 80-309 Gdańsk
ZUT	Rola EITE jako organizacji odpowiedzialnej za utrzymanie systemu SMILE.
EOB	Energa Obrót S.A.
EOP	Energa Operator S.A.
SMILE	System Obsługi Sprzedaży, który składa się z 4 głównych komponentów: <ul style="list-style-type: none">• Portal samoobsługowy dla klientów. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Oracle Utilities Customer Care & Billing – systemu bilingowego. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i



„Świadczenie usług utrzymania oraz małego rozwoju dla systemu Siebel”

Znak postępowania: ZP/EITE/02/DA/2017

EOP.

- Aplikacji Siebel CRM zarządzającej obsługą klienta. Aplikacje występują tylko w instancji obrotowej – EOB.
- Platformy raportowej udostępniającej raporty operacyjne i analityczne. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.

ZAŁOŻENIA PODSTAWOWE

1. Wykonawcę i Dostawcę obowiązują oddzielne standardy dla każdego komponentu.
2. Dostawca zobowiązuje się wprowadzać zmiany zgodnie z projektem technicznym.
3. EITE może wskazać wymagane narzędzia deweloperskie, z których należy korzystać rozwijając oprogramowanie. Jeśli EITE wskaże takie narzędzia to Wykonawca i Dostawca zobowiązany jest używać wskazanych przez EITE narzędzi deweloperskich.
4. Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się przestrzegać zasad pracy z kodem charakterystycznych dla poszczególnych technologii w szczególności w zakresie:
 - a. konwencji nazewniczych zmiennych, funkcji, klas, plików;
 - b. formatowania kodu;
 - c. deklaracji i inicjalizacji zmiennych;
 - d. komentowania kodu (w szczególności komentarze powinny w jednoznaczny sposób wyjaśniać logikę działania danego fragmentu kodu).
5. Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się wykorzystywać spójne sposoby komunikacji błędów oraz tworzenia logów.
6. Wykonawca i Dostawca zobowiązany jest do dostarczania produktów w pełni zgodnych z UODO i Rozporządzeniem.

STANDARDY WYTWARZANIA OPROGRAMOWANIA W SIEBEL

Standardy wytwarzania oprogramowania w zakresie Siebel zostały zamieszczone w załączniku EITE_SMILE_Standardy_wytwarzania_oprogramowania_Siebel. Wykonawca i Dostawca zobowiązany jest stosować się do wszystkich zasad przedstawionych w załączniku.

Poniżej przedstawiono zakres zasad zawartych w załączniku.

- 1 Przenoszenie zmian między środowiskami
 - 1.1 Siebel Repository
 - 1.2 Seed Data
- 2 Konfiguracja
 - 2.1 Nazewnictwo obiektów
 - 2.2 Komentowanie zmian
- 3 Skrypty
 - 3.1 Typy danych
 - 3.2 Metryczka skryptu
 - 3.3 Komentarze
 - 3.4 Styl
 - 3.5 Nazewnictwo zmiennych
 - 3.6 Zwalnianie pamięci

- 3.7 Wyszukiwanie rekordów – parameter “ForwardOnly”
- 3.8 Aktywowanie pól
- 3.9 Funkcja “Trace”
- 3.10 Administracja - obsługa błędów
- 3.11 Obsługa błędów / wyjątków

ZAŁĄCZNIK: EITE SMILE STANDARDY WYTWARZANIA OPROGRAMOWANIA SIEBEL

CEL DOKUMENTU

Niniejszy dokument dostarcza opis metodyki tworzenia i rozwoju aplikacji Oracle Siebel CRM. Celem dokumentu jest przekazanie najlepszych praktyk oraz wytycznych dla zespołów developerskich odpowiedzialnych za rozwój oprogramowania.

ZASTOSOWANE SKRÓTY I POJĘCIA

Skrót / Pojęcie	Objaśnienie
CRM	Siebel Customer Relationship Management System
PRM	Siebel Partner Relationship Management System
EITE	Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o., Al. Grunwaldzka 472 A, 80-309 Gdańsk
ZUT	Rola EITE jako organizacji odpowiedzialnej za utrzymanie systemu SMILE.
EOB	Energa Obrót S.A.
EOP	Energa Operator S.A.

ZARZĄDZANIE KODEM

Na potrzeby zarządzania kodem Wykonawca i Dostawca otrzyma dostęp do repozytorium kodów źródłowych. Wykonawca i Dostawca będzie zobowiązany wszystkie zmiany nanosić w udostępnionym repozytorium, wykorzystując osobne gałęzie kodu dla każdej spójnej zmiany.

Wykonawca i Dostawca będzie zobowiązany oznaczać w repozytorium wersje oprogramowania gotowe do weryfikacji przez EITE oraz wdrożenia na środowiska Energa.

DOKUMENTACJA ZMIAN

Wszelkie zmiany wprowadzane w kodzie źródłowym muszą wynikać bezpośrednio z Projektu Technicznego lub zgłoszenia serwisowego do Wykonawcy lub Dostawcy. Wykonawca i Dostawca jest zobowiązany oznaczać w kodzie źródłowym zmiany nanoszone w ramach zgłoszeń serwisowych przynajmniej numerem zgłoszenia oraz krótkim uzasadnieniem wykonywanej zmiany.



KOMENTOWANIE KODU

Wykonawca i Dostawca jest zobowiązany do komentowania kodu. Komentarze mają w sposób nie budzący wątpliwości opisywać działanie modułów, funkcji, procedur i przekształceń. Treść komentarzy powinna być zapisana w języku polskim.

WERYFIKACJA KODU

EITE będzie przeprowadzać weryfikację dostarczonego kodu źródłowego pod względem zgodności ze standardami kodu źródłowego, bezpieczeństwa, wydajności, zgodności z dobrymi praktykami programowania oraz poprawnym jego udokumentowaniu.

OGÓLNE ZAŁOŻENIA

W poniższym rozdziale zostały zawarte ogólne założenia dla rozwoju i implementacji zmian w aplikacji Oracle Siebel CRM.

- Należy kierować się rekomendacjami dostarczonymi przez Oracle w dokumentacji Siebel Bookshelf oraz na Oracle Support.
- Należy maksymalnie unikać wykorzystywania eScript na poziomie apletów i business components. Dopuszczalne jest pisanie specjalizowanych business service'ow
- Należy maksymalnie unikać wykorzystywania Browser Script – poza szczególnymi wyjątkami BS nie są dopuszczalne
- Logikę biznesową należy tworzyć wykorzystując w pierwszej kolejności Siebel Workflow
- Wszystkie wywołania zdarzeń należy budować w oparciu o Runtime Events oraz User Props na Business Components
- Wszystkie walidacje w aplikacji należy tworzyć wykorzystując mechanizm Data Validation Manager (DVM)
- Wszystkie transformacje w obrębie obszaru Order Management (Quote, Asset, Service Agreement) należy budować wykorzystując Aplikacyjne Mapy Danych (Application Data Map)
- Integracja Online budowana jest w oparciu o Webservices. Adaptery i kanały dla usług dostarczanych / wołanych przez Siebel należy budować z wykorzystaniem Siebel Workflow.
- Wszystkie operacje na warstwie biznesowej w integracji należy budować z wykorzystaniem obiektów integracyjnych oraz Business Service – EAI Siebel Adapter
- Wszystkie transformaty między zewnętrznymi (interface) a wewnętrznymi (internal) obiektami integracyjnymi należy budować wykorzystując Integracyjne Mapy Danych (Integration Data Map)
- Złożone transformacje struktur danych należy budować wykorzystując mechanizm XSLT
- Wszystkie nazwy kontrolek należy tworzyć wykorzystując Symbolic Strings

PRZENOSZENIE ZMIAN MIĘDZY ŚRODOWISKAMI

W poniższym rozdziale zostały zawarte informacje dotyczące przenoszenia zmian między środowiskami oraz założenia do przygotowywania paczek deployment'owych.

SIEBEL REPOSITORY

Nowe i modyfikowane obiekty z repozytorium pomiędzy środowiskami przenosimy SIF'ami. Wyjątkiem od tego mogą być obiekty typu Siebel Workflow które można wyeksportować z Siebel Tools do XML. Przenoszenie Siebel Workflow przez SIF też jest dopuszczalne.

SEED DATA

Wszystkie obiekty Seed Data z poza repozytorium przenosimy z wykorzystaniem mechanizmu ADM (Application Deployment Manager). Zaliczają się do nich:

- Struktura organizacyjna
- Stanowiska
- Szablony email
- DVM
- Komunikaty DVM
- LOV
- PDQ (Predefined Queries)
- Odpowiedzialności
- RTE
- Model Stanów (State Model)
- Szablony Ofert
- Widoki
- Workflow Polices
- Cenniki

Część obiektów Seed Data przenosimy z wykorzystaniem mechanizmu import / export XML:

- Usługi integracyjne – mechanizm
- Integracyjne mapy danych (Integration Data Map)
- Aplikacyjne mapy danych (Application Data Map)

Konfigurację produktów przenosimy z wykorzystaniem mechanizmu Workspace Project. Zaliczają się do niej następujące obiekty:

- Atrybuty i klasy
- Produkty
- Promocje

Wszystkie zmiany do przeniesienia w ramach danej paczki muszą zostać opisane w dokumencie przeniesienia (Release Notes). Dokument poza opisem funkcjonalności, które zostały dostarczone w ramach paczki musi zawierać informacje o obiektach do przeniesienia, lokalizacji i instrukcji deploymentu.

KONFIGURACJA

NAZEWNICTWO OBIEKTÓW

- Wszystkie nowe obiekty tworzone w Toolsach lub w aplikacji muszą być w języku angielskim
- Wszystkie etykiety kontrolerek, apletów, widoków, ekranów muszą używać Symbolic String'ów
- Nie używamy nigdzie „String Override”
- Wszystkie nowe obiekty (z wyłączeniem tabel i kolumn) muszą posiadać prefiks „SOS”. Każde słowo w nazwie obiektu musi być rozdzielone spacją. Nie używamy znaku '_' do rozdzielania obiektów.
- W nazwach obiektów nie używamy słów 'AND' i 'OR'. Słowa te zarezerwowane są do tworzenia konstrukcji logicznych w zapytaniach i użycie ich w nazwie będzie sprawiało problemy z wyszukiwaniem obiektów.
- Nazwa obiektu musi wskazywać na typ i zawartość obiektu, tj.:
 - List Applets – sufiks „List Applet”
 - Form Applets – sufiks “Form Applet”
 - Associate Applets – sufiks “Assoc Applet”
 - MVG Applets – sufiks “MVG Applet”
 - Pick Applets – sufiks “Pick Applet”

- Widoki – sufiks “View”
- Virtual Business Components – sufiks “VBC”
- W przypadku gdy tworzymy nowy business component, jego nazwa musi zawierać przedrostek „SOS” ale już pola, user prop, join nie muszą zawierać przedrostka „SOS”. Wynika to z faktu, że cały obiekt jest nowy i nie ma dodatkowej potrzeby wskazywania poszczególnych pól jako nowe.
- Symbolic Strings – dla nowo utworzonych wartości SS pozostawiamy domyślny prefiks X_. Następnie dodajemy kilku znakowy identyfikator obiektu do jakiego będziemy przypisywać SS, a następnie już znaczenie biznesowe. Wszystkie nazwy tworzymy wyłącznie DUŻYMI LITERAMI. Np.: X_ACCNT_VINDICATION_PROFILE_NAME
- Message Category – do błędów użytkownika wykorzystujemy obiekt Message Category. Obiekty dodajemy w lokalizacji: Message Category -> „User Defined Errors”. Nazwę tworzymy następująco: <SOS>_< kilku znakowy identyfikator obiektu powiązanego>_<Numer kolejny>_<ZNACZENIE BIZNESOWE>. Np.: SOS_ACCTN_001_ACCOUNT_NAME_MISSING
- Nie zmieniamy żadnych nazw obiektów Vanilla.

KOMENTOWANIE ZMIAN

- Komentujemy zmiany wprowadzane na obiektach modyfikowanych (BC, Pola, Aplety itd.)
- Wpisujemy komentarz zawsze na początku pola, jeśli coś było w nim umieszczone.
- Format komentarza jest następujący:
 - <SOS> <Identyfikator osoby> <Data> <opcjonalnie opis> np. SOS DHA 14/03/26

SKRYPTY

TYPY DANYCH

Podczas deklarowania zmiennych w eScript należy określić typ danych z jakiego zmienna korzysta. Poniżej zostały wypisane typy danych w podziale na typy proste oraz złożone:

- Typy proste:
 - bool
 - chars
 - float
- Typy złożone:
 - String
 - Boolean
 - Number
 - Array
 - Blob
 - BusComp
 - BusObject
 - Date
 - Exception



- PropertySet
- Service
- SmartScript
- SmartScriptPage
- SmartScriptQuestion

METRYCZKA SKRYPTU

Pisany przez użytkownika skrypt powinien zostać opatrzony następującą metryczką:

```
/*
 * Function Name
 * Purpose:
 * Record errors from Siebel Objects, Workflows and external systems.
 * May be invoked from a Script or a Workflow.
 * Inputs:
 * psInputs - Property set
 * sMethodName - Method invoked
 * Outputs:
 * psOutputs - Property set
 * Author: ...
 * Date: 2014/05/12
 */
```

Gdzie:

- Function Name – krótka nazwa funkcji / logiki
- Purpose – przeznaczenie skryptu, opis w kilku krokach
- Inputs / Outputs – dotyczy się Business Service – po kilka słów opisu do czego są atrybuty na wejściu / wyjściu
- Author – dane autora dzieła
- Change History – metryczka zmian

KOMENTARZE

- Złożona logika powinna zostać opatrzona komentarzami.



- Komentarz powinien wyjaśniać w kilku słowach przeznaczenie danego fragmentu kodu.
- W komentarzu nie powinien być opisywany algorytm działania funkcji, powinno to jasno wynikać z kodu.
- Długość komentarza powinna zostać ograniczona do minimum przy zachowaniu wszystkich kluczowych informacji.
- Komentarz dodany w ciele funkcji powinien zostać wcięty do tej samej pozycji co opisany fragment kodu.
- Komentarze powinny być dodawane w czasie pisania kodu – ułatwia to opisanie zmian które się wprowadza.
- Komentarze muszą być uaktualniane jeśli zostaną wprowadzone zmiany w kodzie. Staramy się aby zawsze była utrzymywana aktualna wersja.
- Jeśli nazwy zmiennych nie są na tyle czytelne aby można było wyczytać z nich znaczenie i przeznaczenie, należy opatrzyć je komentarzem.
- Treść komentarzy powinna być zapisana w języku polskim.
- Przykład komentarza:

```
//Sprawdzenie czy nazwa klienta nie jest pusta  
if(cAccountName is null OR cAccountName == "")  
{  
  
    TheApplication().RaiseError("SOS ACCTN 001 ACCOUNT NAME MISSING")  
}
```

STYL

- Każde polecenie powinno zaczynać się od nowej linii
- Należy używać wcięć. Do wcięć używamy tabulatora a nie znaków spacji
- Wszystkie zmienne deklarujemy w oddzielnych liniach
- Nie duplikujemy kodu w kilku miejscach w aplikacji. Jeśli kod ma zostać wykorzystywany w wielu miejscach należy przygotować dedykowany Business Service.
- Sekcje kodu oddzielamy pustą linią
- Szerokość skryptu nie powinna przekraczać 80 znaków

NAZEWNICTWO ZMIENNYCH

- Każda nazwa powinna być unikalna
- Małe i duże litery są rozpoznawane jako oddzielne znaki
- Nazwy nie powinny różnić się tylko wielkością (accountId / AccountId)
- Nazwy zmiennych nie powinny przekraczać 20 znaków
- Stosujemy łączenie wyrazów w nazwie zmiennych w notacji Camel (np. cAccountStatus)



- Jeśli wykorzystujemy w kodzie nazwy skrócone to należy to robić konsekwentnie. Np. deklarując zmienne związane z obiektem Account i używając skrótu Acc – należy go używać do wszystkich zmiennych w danej funkcji (boAcc, cAccId, cAccName itd.) związanych z Account.
- eScript nie ma mechanizmu deklarowania zmiennych Constant. Aby wyróżnić w deklaracji takie zmienne, nazywamy je zawsze DUŻĄ LITERĄ. Np.
var LICZBA_PI : float = 3.14;
- Zmienne nie powinny zaczynać się od cyfry lub znaków specjalnych (_ - @)
- Zmienna powinna zaczynać się od identyfikatora określającego typ danych. Identyfikator piszemy zawsze małą literą
- Używamy następujących typów danych w deklaracji zmiennych:
 - c char
 - i integer
 - l long
 - f float
 - s string
 - bo business object
 - bc business component
 - ps property set
 - dt date
 - o pozostałe obiekty nie wskazane powyżej

Deklarowanie typów zmiennych w eScript nie jest wymagane do prawidłowego działania funkcji. Jednakże poprawia czytelność kodu (od razu widać jaki typ danych przechowuje dana zmienna) oraz późniejszą analizę zapisanych funkcji. Przykład deklaracji zmiennych:

```
var boAccount      : BusObject      = TheApplication().GetBusObject("Account");
var bcAccount      : BusComp        = boAccount.GetBusComp("Account");
var dtToday        : Date            = new Date;
```

ZWALNIANIE PAMIĘCI

Siebel eScript ma mechanizm zwalniania pamięci, jednakże typy złożone należy zwalniać na końcu funkcji. Dotyczy to następujących typów danych:

- Business Components
- Business Objects
- Business Services
- Property Sets



Zwalnianie Business Object i Business Component powinno przebiegać w odwrotnej kolejności niż były deklarowane.

WYSZUKIWANIE REKORDÓW – PARAMETER “FORWARDONLY”

Podczas wykorzystywania polecenia ExecuteQuery do wyszukiwania rekordów z poziomu Business Component, poza szczególnymi przypadkami, należy zawsze podawać parametr **ForwardOnly**. Domyślnie gdy wywołamy polecenie ExecuteQuery() bez parametrów Siebel wykorzysta tryb **ForwardBackward** który jest nieefektywny i ma duży wpływ na wydajność. Jeśli podamy tryb **ForwardBackward**, wszystkie rekordy spełniające kryterium wyszukiwania muszą zostać zbuforowane na serwerze dopóki obiekt nie zostanie zwolniony.

AKTYWOWANIE PÓL

Metoda ActivateField() na poziomie Business Component dodaje pola do zapytania w sekcji SELECT podczas budowania zapytania do bazy danych. Wywołanie metody powinno być zawsze przez poleceniem ExecuteQuery(). Przykład poniżej:

```
bcAccount.ClearToQuery();  
bcAccount.ActivateField("Name");  
bcAccount.ActivateField("Location");  
bcAccount.ActivateField("CSN");
```

Nie należy dodawać poleceń aktywowania pól które zawsze są aktywne, czyli pola systemowe:

- Id
- Created
- Created By
- Updated
- Updated By

Dodatkowo nie należy aktywować pól w przypadku gdy:

- Jeśli pola są dodane i wyeksponowane na aplecie oraz gdy korzystamy z instancji obiektu Business Component w skrypcie na tym aplecie
- Jeśli pole w Business Component ma ustawione property **Link Specification** na TRUE
- Jeśli pole w Business Component ma ustawione property **Force Active** na TRUE
- Jeśli na poziomie obiektu Business Component jest ustawione property **Force Active** na TRUE

FUNKCJA “TRACE”

Do debugowania pisanego kodu można wykorzystać wbudowany mechanizm Siebel – Trace. Metoda ta zapisuje do pliku informacje przekazane w wywołaniu funkcji. Wywołanie polecenia składa się z:

```
TheApplication().TraceOn( "C:\\Temp\\Trance.txt", "Allocation", "All" );  
TheApplication().Trace( "Tu zaczyna się funkcja ABC" );
```

Pierwsze polecenie wskazuje plik gdzie będą zapisywane trace’y. Należy pamiętać, że przy określaniu katalogu w systemie Windows należy użyć podwójnego znaku \\ w ścieżce do katalogu.

Drugie polecenie zapisuje trace do pliku.

Ostatnie polecenie zamyka plik trace.

Należy pamiętać aby wykorzystywać mechanizm Trace wyłącznie do celów testowych.

Żadne aktywne trace’y nie powinny zostać wydane na serwer!

ADMINISTRACJA - OBSŁUGA BŁĘDÓW

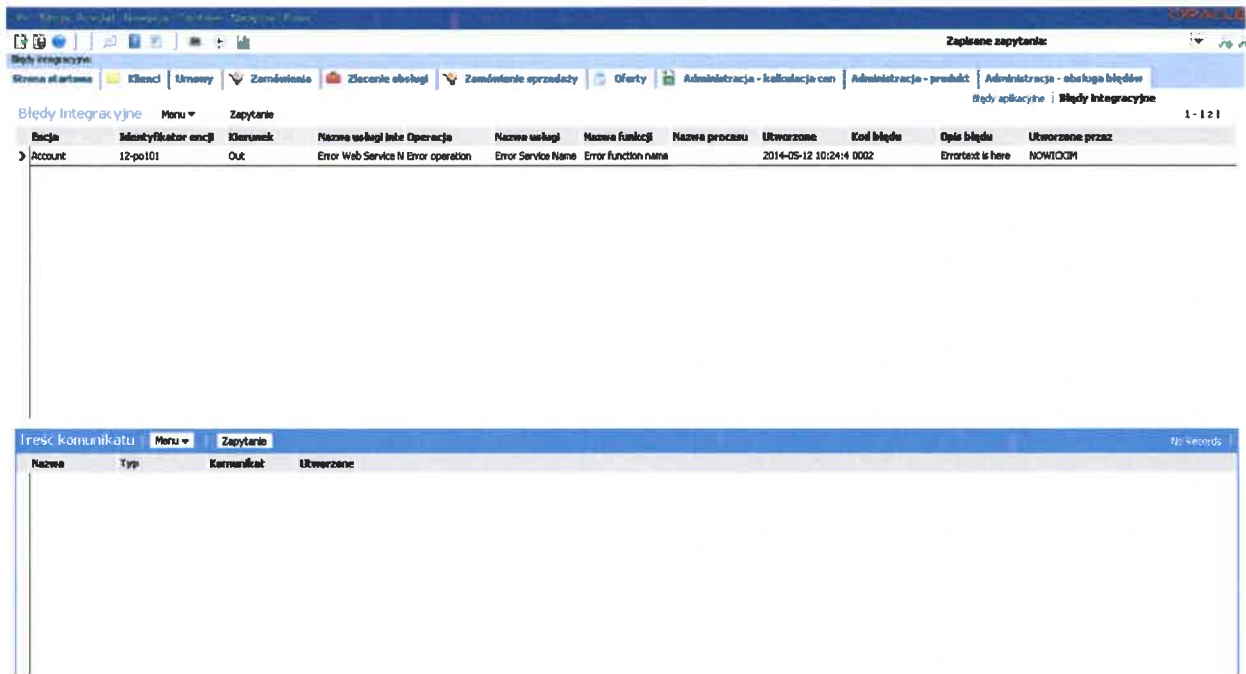
Został przygotowany mechanizm logowania błędów aplikacyjnych oraz integracyjnych. Dostęp do widoku obsługi błędów jest na widoku administracyjnym: Sitemap -> Administracja – obsługa błędów.

- Błędy aplikacyjne

Encja	Identyfikator encji	Typ obiektu	Nazwa obiektu	Funkcja	Nazwa procesu	Utworzone	Opis błędu	Kod błędu	Utworzony przez
Account	9090909	TestType	TestObject	TestMethod	Testing process	2014-04-28 14:26:10	Test00001	00001	NOWICKIM

- Encja – obiekt biznesowy którego dotyczy błąd (Account, Contact, Service Request)
- Identyfikator encji – ROW_ID encji
- Typ obiektu – typ obiektu na jakim wystąpił błąd (Business Component, Applet, BS)
- Nazwa obiektu – nazwa obiektu na którym wystąpił błąd (BC Name, Applet Name)
- Funkcja – nazwa metody / operacji / event'u na jakim wystąpił błąd (PreWriteRecord, calculatePrice)
- Nazwa procesu – biznesowa nazwa procesy w którym wystąpił błąd
- Utworzone – data utworzenia
- Opis błędu – Error Message
- Kod błędu – Error Code
- Utworzony przez – Login użytkownika na którym wystąpił błąd
- Błędy integracyjne

Handwritten signature



The screenshot shows two tables from the Siebel system interface. The top table, 'Błędy Integracyjne', has the following columns: Encja, Identyfikator encji, Kierunek, Nazwa usługi jako Operacja, Nazwa usługi, Nazwa funkcji, Nazwa procesu, Utworzone, Kod błędu, Opis błędu, and Utworzono przez. The bottom table, 'Treść komunikatu', has the following columns: Nazwa, Typ, Komunikat, and Utworzone.

- Encja – obiekt biznesowy którego dotyczy błąd (Account, Contact, Service Request)
- Identyfikator encji – ROW_ID encji
- Kierunek – Inbound / Outbound
- Nazwa usługi integracyjnej – nazwa Webservice
- Operacja – nazwa operacji WS
- Nazwa usługi – nazwa WF / nazwa BS który obsługuje WS
- Nazwa funkcji – nazwa metody dla BS który obsługuje WS / dla WF - puste
- Nazwa procesu – biznesowa nazwa procesy w którym wystąpił błąd
- Utworzone – data utworzenia
- Opis błędu – Error Message
- Kod błędu – Error Code
- Utworzone przez – Login użytkownika na którym wystąpił błąd
- Treść komunikatu
 - Nazwa – nazwa komunikatu
 - Typ – typ komunikatu
 - Komunikat – treść komunikatu

OBSŁUGA BŁĘDÓW / WYJĄTKÓW

We wszystkich klauzulach try-catch należy wpisać poniższy kod wywołania obsługi błędów.

```
function testFunction ()
{
    try
    {
        //Ciało funkcji
    }
    catch(e)
    {
        //Znaczenie parametrów wejściowych
        //sEntity          - typ obiektu na jakim wystąpił błąd (Business Component, Applet, BS)
        //sMethod          - nazwa metody / operacji / event'u na jakim wystąpił błąd
        (PreWriteRecord, calculatePrice)
        //sObjectId        - id rekordu na którego przetwarzaniu wystąpił błąd
        //sObjectName      - nazwa obiektu na którym wystąpił błąd (BC Name, Applet Name)
        //sObjectType      - typ obiektu, np.: applet, BC
        //sProcessName     - nazwa procesu
        //sErrorText       - opis błędu, uzupełniony "" w chwili kiedy przekazywany jest Exception
        //sErrorCode       - kod błędu, uzupełniony "" w chwili kiedy przekazywany jest Exception
        //oException       - obiekt błędu, jeśli go nie przekazujesz to przekaż null

        TheApplication().SOSErrorHandler("sEntity", "sMethod", "sObjectId", "sObjectName", "sObjectType",
        "sProcessName", "", "", e);
    }
}
```

1 CEL DOKUMENTU

Celem dokumentu jest przedstawienie zasad udostępniania środowisk systemowych Wykonawcy i Dostawcom zewnętrznym w celu realizacji przez nich zadań związanych z rozwojem systemu SMILE.

2 ZAKRES I KONTEKST DOKUMENTU

Dokument opisuje zasady udostępniania środowisk w kontekście rozwoju systemu SMILE z udziałem Wykonawcy i Dostawców zewnętrznych.

3 ZASTOSOWANE SKRÓTY I POJĘCIA

Skrót / Pojęcie	Objaśnienie
CRM	Siebel Customer Relationship Management System
PRM	Siebel Partner Relationship Management System
Dostawca	Zewnętrzny dostawca oprogramowania w obszarze rozwoju systemu SMILE.

Umowa	Umowa na wykonanie i wdrożenie Oprogramowania zawarta z Dostawcą.
Zamawiający	Spółka Grupy Kapitałowej ENERGIA
PBDO	Polityka Bezpieczeństwa Danych Osobowych
IZSPDO	Instrukcja zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych
PBTI	Polityka Bezpieczeństwa Teleinformatycznego wydana Uchwałą Zarządu EITE
EITE	Energia Informatyka i Technologie Sp. z o.o., Al. Grunwaldzka 472 A, 80-309 Gdańsk
ZUT	Rola EITE jako organizacji odpowiedzialnej za utrzymanie systemu SMILE.
EOB	Energia Obrót S.A.
EOP	Energia Operator S.A.
Service Desk	System obsługi zgłoszeń serwisowych EITE
SMILE	System Obsługi Sprzedaży, który składa się z 4 głównych komponentów: <ul style="list-style-type: none">• Portal samoobsługowy dla klientów. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Oracle Utilities Customer Care & Billing – systemu bilingowego. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Siebel CRM zarządzającej obsługą klienta. Aplikacje występują tylko w instancji obrotowej – EOB.• Platformy raportowej udostępniającej raporty operacyjne i analityczne. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.

4 ZAŁOŻENIA PODSTAWOWE

1. Opisane w niniejszym dokumencie zasady dotyczą systemu SMILE w obecnej architekturze. W przypadku zmiany architektury konieczne jest opracowanie i uzgodnienie nowych zasad.
2. Wykonawca i Dostawca jest zobowiązany uzyskać zgodę EITE na dostęp do środowisk.
3. EITE ma prawo do monitorowania i podglądania ruchu i czynności wykonywanych na udostępnionych Wykonawcy i Dostawcy środowiskach.
4. W przypadku niespójności zapisów niniejszego dokumentu z innymi regulacjami w Grupie Energia zawsze obowiązują zasady bardziej rygorystyczne.

5 PROCEDURA UDOSTĘPNIANIA ŚRODOWISK

1. Niniejsza procedura dotyczy wyłącznie środowisk SMILE (nie dotyczy systemów dziedzicznych oraz szyn danych lub innych środowisk utrzymywanych w ramach dedykowanych usług).
2. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek zgłosić EITE pisemny wniosek o udostępnienie środowisk EITE. Aby wniosek został rozpatrzony musi zawierać następujące informacje:
 - a. środowiska, jakie Wykonawca i Dostawca chce wykorzystywać;

- b. w jakich terminach (zakres dat nie wykraczający poza termin obowiązywania umowy z Wykonawcą lub Dostawcą, na mocy której ma zostać Wykonawcy lub Dostawcy udzielony dostęp) każde środowisko powinno być udostępnione;
 - c. lista kont, jakie powinny zostać utworzone dla każdego środowiska wraz z opisem wymaganych uprawnień;
 - d. instancja systemu (EOB lub EOP);
 - e. szczegółowy opis zadań i działań, jakie Wykonawca lub Dostawca chce wykonać na każdym ze środowisk;
 - f. nr i termin obowiązywania umowy, w oparciu o którą ma zostać nadany dostęp;
 - g. potwierdzenie podpisania NDA (w postaci kopii podpisanego dokumentu);
 - h. w przypadku wniosku o dostęp do środowisk zawierających dane osobowe - potwierdzenie podpisania umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych (w postaci kopii podpisanego dokumentu)
3. Po otrzymaniu wniosku EITE w przeciągu 3 dni roboczych przedstawi ofertę udostępnienia środowiska, o którym mowa powyżej, lub informację o braku możliwości zapewnienia takiego środowiska.
 4. Oferta EITE nie obejmuje zapewnienia danych, których EITE nie jest właścicielem. Kwestię dostępu do takich danych i/lub zasilenia środowisk takimi danymi Wykonawca lub Dostawca musi uzgodnić z właścicielami tych danych.
 5. Wykonawca i Dostawca w przypadku akceptacji oferty przedstawionej przez EITE uzyskuje dostęp do środowisk w zakresie wskazanym w ofercie. Dostęp do środowisk odbywa się zgodnie z zasadami przedstawionymi w niniejszym dokumencie.
 6. Po akceptacji warunków dostępu opisanych w powyższych punktach Wykonawca i Dostawca zgłasza we właściwym systemie zgłoszeń potrzebę utworzenia kont (w przypadku zmian w stosunku do listy kont przedstawionej we wniosku).
 7. EITE w terminie 24 godzin roboczych tworzy nowe konta zgodnie ze zgłoszeniami w udostępnionym kanale zgłoszeń (o ile nie wykraczają one poza uzgodnione warunki).
 8. W przypadku awarii, zagubienia hasła lub innych nieprzewidzianych sytuacji Wykonawca i Dostawca zgłasza we właściwym systemie zgłoszeń wnioski o edycję kont / zmianę hasła / utworzenie nowych kont / usunięcia kont. EITE w terminie 24 godzin roboczych zrealizuje wnioskowane zmiany (o ile nie wykraczają one poza uzgodnione warunki).

6 ZASADY FORMALNO-PRAWNE

1. Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się do przestrzegania:
 - a. ~~Polityki Bezpieczeństwa Danych Osobowych;~~
 - b. ~~Instrukcji zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych;~~
 - c. ~~Polityki Bezpieczeństwa Teleinformatycznego (PBTI) obowiązującej w EITE;~~
 - d. ~~oraz innych regulacji wewnętrznych Grupy Energa;~~
 - e. regulacji zewnętrznych obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności „Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych”, oraz „Ustawy o ochronie danych osobowych”.
2. Niestosowanie się Wykonawcy lub Dostawcy do przestrzegania regulacji opisanych powyżej może być podstawą do odebrania Wykonawcy lub Dostawcy uprawnień dostępu do środowisk i nałożenia na Wykonawcy lub Dostawcy kar, niezależnie od innych sankcji przewidzianych Kodeksie Karnym i obowiązujących regulacji wewnętrznych i zewnętrznych.



3. Dane osobowe Wykonawcy lub Dostawcy będą przetwarzane przez EITE w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi udostępnienia środowiska, utrzymania i diagnostyki zasobów teleinformatycznych EITE oraz dla potrzeb audytów zgodnie z „Ustawą o ochronie danych osobowych”.

7 PRAWA WYKONAWCY I DOSTAWCY W ZAKRESIE DOSTĘPU DO ŚRODOWISK

1. EITE udostępni Wykonawcy i Dostawcy kanał zgłoszeń serwisowych (opisany w Karcie Usługi pkt 3.1 - Kanały komunikacji – przyjmowanie zgłoszeń).
2. Wykonawca i Dostawca ma prawo zgłaszania do EITE za pośrednictwem udostępnionego kanału zgłoszeniowego problemów związanych z dostępem do środowisk z przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy lub Dostawcy. Po rozwiązaniu problemów EITE informuje o tym fakcie Wykonawcę i Dostawcę.

8 OBOWIĄZKI DOSTAWCY W ZAKRESIE DOSTĘPU DO ŚRODOWISK

1. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek posiadania aktualnej ochrony antywirusowej na wszystkich komputerach wykorzystywanych do realizacji prac na rzecz Grupy Energa.
2. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek do komunikacji z siecią Energa korzystać z dedykowanego kanału VPN. W trakcie połączenia przez VPN komputery Wykonawcy i Dostawcy nie mogą generować połączeń do adresów IP uznanych jako szkodliwe. Oznacza to, że w trakcie połączenia nie mogą być uruchomione programy niezgodne z zasadami Grupy Energa, np. typu P2P.
3. Pracownicy Wykonawcy i Dostawcy mają obowiązek logować się do systemów własnymi identyfikatorami (każdy identyfikator użytkownika przypisany jest do konkretnej osoby i tylko ona może go używać, udostępnianie własnych danych do logowania innym osobom traktowane jest jako incydent bezpieczeństwa).
4. W przypadku użycia przez Wykonawcę lub Dostawcę oprogramowania (lub opcji w oprogramowaniu) zainstalowanego na środowisku EITE, a nie objętego ofertą EITE, Wykonawca lub Dostawca zostanie obciążony kosztami z tego wynikającymi.
5. Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się do ochrony informacji pozyskanych z zasobów teleinformatycznych Grupy Energa przed nieuprawnionym dostępem, ujawnieniem, przypadkowym lub nieautoryzowanym zniszczeniem lub modyfikacją danych. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek zgłaszać EITE zagrożenia polegające na niebezpieczeństwie utraty danych lub ujawnienia ich osobom nieupoważnionym. W przypadku wykrycia jakiegokolwiek zagrożenia fizycznej ingerencji w systemie lub innych podejrzeń dotyczących możliwości naruszenia bezpieczeństwa Wykonawca i Dostawca niezwłocznie powinien zawiadomić o tym fakcie EITE.
6. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek korzystać z zasobów teleinformatycznych wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zaleceniami EITE. Wszelkie inne wykorzystanie może być podstawą do wyłączenia kont Wykonawcy lub Dostawcy i dochodzenia przez EITE rekompensaty finansowej za poniesione straty materialne i/lub narażenie na ryzyko poniesienia strat materialnych.
7. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek zgłaszać EITE utratę lub uszkodzenie sprzętu lub danych (np.: kradzież, zagubienie komputera, uszkodzenie infrastruktury, itp.) mogących mieć wpływ na zasoby teleinformatyczne EITE. W przypadku awarii, zagubienia hasła lub innych nieprzewidzianych sytuacji zagrażających bezpieczeństwu danych Wykonawca i Dostawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić EITE.
8. Podczas pracy na środowiskach udostępnionych pracownicy Wykonawcy i Dostawcy mają obowiązek uniemożliwić podglądanie ekranu lub klawiatury swojego komputera przez osoby nieupoważnione.



9. Podczas pracy na środowiskach udostępnionych pracownicy Wykonawcy i Dostawcy mają obowiązek zabezpieczyć swoje komputery (jeżeli przy nich nie pracują) poprzez ich blokadę, hibernację lub wyłączenie. Ponowne użycie komputera musi wymagać podania hasła użytkownika.
10. Wykonawca i Dostawca zobowiązany jest do stosowania następujących minimalnych zasad zarządzania hasłami w zasobach teleinformatycznych EITE oraz zasad określonych w innych dokumentach wewnętrznych Grupy Energa.
 - a. Hasła nie mogą być powszechnie używanymi słowami. W szczególności nie należy jako hasel wykorzystywać: dat, imion, nazwisk, inicjałów, numerów rejestracyjnych samochodów.
 - b. Zmiana hasła powinna być realizowana nie rzadziej niż co 30 dni.
 - c. Hasło musi być zmienione przez pracownika Wykonawcy i Dostawcy niezwłocznie w przypadku podejrzenia lub stwierdzenia jego ujawnienia.
 - d. Hasła są przechowywane w postaci zaszyfrowanej.
 - e. Hasło nie może być ujawnione innej osobie nawet po utracie ważności hasła.
 - f. Login (identyfikator) i hasło przyznane jednemu z pracowników Wykonawcy lub Dostawcy nie może zostać powtórnie wykorzystane.
 - g. Hasło składa się z co najmniej 8 znaków, zawiera małe i wielkie litery oraz cyfry i znaki specjalne.
 - h. Hasło zostanie przekazane do systemu pracownikowi Wykonawcy lub Dostawcy w sposób poufny.
 - i. Początkowe Hasło nadawane jest przy założeniu konta w systemie informatycznym.
 - j. Pracownik Wykonawcy i Dostawcy niezwłocznie samodzielnie je zmienia przy użyciu odpowiednich narzędzi informatycznych.
 - k. Wymagany jest brak powtarzalności hasła do pięciu wystąpień wstecz.
11. Pracownik Wykonawcy i Dostawcy korzystający ze środowisk EITE przed przystąpieniem do pracy zobowiązany jest dokonać sprawdzenia stanu urządzeń komputerowych oraz dokonać oględzin swojego stanowiska pracy, ze szczególnym zwróceniem uwagi, czy nie zaszły okoliczności wskazujące na naruszenie lub próbę naruszenia ochrony danych.
12. Logowanie następuje po podaniu identyfikatora oraz hasła dostępu.
13. Pracownik Wykonawcy i Dostawcy korzystający ze środowisk EITE jest zobowiązany do logowania się do środowisk wyłącznie w sytuacji, kiedy nie jest możliwy podgląd wpisywanego hasła przez osoby trzecie.
14. Pracownik Wykonawcy i Dostawcy korzystający ze środowisk EITE podczas logowania nie może ujawniać hasła osobom trzecim, w tym innym Administratorom oraz pozostawiać zapisanego Hasła w pobliżu innych pracowników.
15. Pracownik Wykonawcy i Dostawcy korzystający ze środowisk EITE jest odpowiedzialny za zabezpieczenie danych wyświetlanych przed osobami niemającymi uprawnień.
16. Urządzenia (np. komputery) przeznaczone do naprawy nie mogą posiadać nośników z danymi.
17. Nośniki przeznaczone do przekazania podmiotowi nieuprawnionemu do przetwarzania danych pozbawia się wcześniej tych danych w sposób uniemożliwiający ich odtworzenie.
18. Wykonawca i Dostawca zobowiązany jest zabezpieczyć komputery, z których korzysta do komunikacji ze środowiskami EITE zgodnie z niżej wymienionymi zasadami.
 - a. Komputer jest objęty licencjonowaną ochroną antywirusową.
 - b. Zainstalowany program antywirusowy aktualizuje się co najmniej raz dziennie.
 - c. Skanowanie wykonywane jest co najmniej raz w tygodniu (automatycznie) lub w przypadku wykrycia zagrożenia przez system antywirusowy (pracownik Wykonawcy lub Dostawcy wymusza skanowanie w systemie antywirusowym).

- d. Skanowaniu programem antywirusowym podlega każdy zewnętrzny elektroniczny nośnik informacji, pliki pobierane z sieci Internet oraz przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej wykorzystywane do komunikacji z zasobami teleinformatycznymi EITE.
19. Wykonawca i Dostawca ponosi pełną odpowiedzialność za działania wykonane z użyciem kont udostępnionych Wykonawcy lub Dostawcy.

9 DZIAŁANIA ZABRONIONE W ZAKRESIE DOSTĘPU DO ŚRODOWISK

Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się, że korzystając ze środowisk udostępnionych przez EITE nie będzie wykonywał działań zabronionych, które zostały przedstawione poniżej.

1. Przeprowadzanie działań, które mogą mieć negatywny wpływ na działanie środowisk.
2. Podejmowanie prób mających na celu obejście: zabezpieczeń, ograniczeń i procedur wynikających z polityki bezpieczeństwa i regulacji wskazanych w dokumencie.
3. Niedozwolone jest korzystanie z kont administratora, gościa czy kont innych użytkowników.
4. Przetwarzanie treści naruszających dobra osobiste osób trzecich, naruszających prawa autorskie i pokrewne osób trzecich, przetwarzanie danych zawierających szkodliwe oprogramowanie (wirusy, trojany, spyware itp.).
5. Transfer danych znajdujących się w zasobach teleinformatycznych EITE do nieautoryzowanych przez EITE lokalizacji sieciowych, przetwarzanie ich w nieautoryzowanej chmurze lub przesyłanie na prywatne adresy pocztowe.
6. Drukowanie, kopiowanie i przetwarzanie dokumentów niezwiązanych z Umową przy wykorzystaniu infrastruktury IT EITE.
7. Przekazywanie numerów seryjnych, kodów aktywacyjnych, kluczy zabezpieczających w celu nielegalnego zainstalowania bądź uruchomienia programu na innym komputerze.
8. Udostępnianie osobom trzecim komputerów przenośnych wykorzystywanych do komunikacji z udostępnionymi środowiskami.

ZAŁĄCZNIK: EITE_SMILE_Zasady_weryfikacji_prac_rozwojowych_dostawców_zewnętrznych

CEL DOKUMENTU

Celem dokumentu jest przedstawienie zasad weryfikacji prac rozwojowych Wykonawcy i Dostawców zewnętrznych przez EITE przed ich przyjęciem w utrzymanie.

ZAKRES I KONTEKST DOKUMENTU

Dokument opisuje zasady weryfikacji prac rozwojowych przed ich przyjęciem w utrzymanie w kontekście rozwoju systemu SMILE z udziałem Wykonawcy i Dostawców zewnętrznych.

ZASTOSOWANE SKRÓTY I POJĘCIA

Skrót / Pojęcie	Objaśnienie
Dostawca	Zewnętrzny dostawca oprogramowania w zakresie systemu SMILE.
Zamawiający	Spółka Grupy Kapitałowej ENERGA.

EITE	Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o., Al. Grunwaldzka 472 A, 80-309 Gdańsk
ZUT	Rola EITE jako organizacji odpowiedzialnej za utrzymanie systemu SMILE.
EOB	Energa Obrót S.A.
EOP	Energa Operator S.A.
SMILE	System Obsługi Sprzedaży, który składa się z 4 głównych komponentów: <ul style="list-style-type: none">• Portal samoobsługowy dla klientów. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Oracle Utilities Customer Care & Billing – systemu bilingowego. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Siebel CRM zarządzającej obsługą klienta. Aplikacje występują tylko w instancji obrotowej – EOB.• Platformy raportowej udostępniającej raporty operacyjne i analityczne. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.
Zagadnienie funkcjonalne	Niepodzielny funkcjonalnie element zakresu wdrożenia zmiany w systemie SMILE.
Warunki Stabilizacji	Zakończenia Warunki jakościowe i ilościowe jakie musi spełniać dostarczone rozwiązanie aby mogło zostać przyjęte do utrzymania.

ZASADY OGÓLNE

1. Opisane w niniejszym dokumencie zasady dotyczą systemu SMILE w obecnej architekturze. W przypadku zmiany architektury konieczne jest opracowanie i uzgodnienie nowych zasad.
2. Prace wykonywane przez Wykonawcę i Dostawcę podlegają weryfikacji ZUT na następujących kolejnych etapach przedsięwzięcia rozwojowego:
 - a. na etapie analizy biznesowej,
 - b. na etapie analizy szczegółowej (funkcjonalnej),
 - c. na etapie projektowania,
 - d. na etapie implementacji i testów wewnętrznych,
 - e. na etapie testów technicznych,
 - f. na etapie testów akceptacyjnych,
 - g. na etapie wdrożenia i stabilizacji.
3. W przypadku negatywnej oceny prac Wykonawcy lub Dostawcy w danym etapie przez ZUT, nie powinny być podejmowane prace w ramach kolejnego etapu do czasu naprawy przez Wykonawcę lub Dostawcę usterek wskazanych przez ZUT. Wcześniejsze podjęcie takich prac odbywa się na wyłączną odpowiedzialność Wykonawcy lub Dostawcy.
4. W celu weryfikacji prac wykonanych przez Wykonawcę lub Dostawcę ZUT może powołać zewnętrznego Audytora, którego obowiązkiem będą te same zasady poufności co ZUT. Audytor powołany przez ZUT może mieć dostęp do wszystkich informacji dotyczących prac Wykonawcy lub Dostawcy będących w posiadaniu ZUT.
5. Ogólna zasada dotycząca dokumentów będących przedmiotem weryfikacji ZUT:
 - a. Wykonawcy lub Dostawcy przekazywany jest przez Zamawiającego szablon danego dokumentu, względnie szablon ten jest uzgadniany z Wykonawcą lub Dostawcą,
 - b. dokument opracowany przez Wykonawcę lub Dostawcę musi być zgodny z szablonem,
 - c. weryfikacja dokumentu opracowanego przez Wykonawcę lub Dostawcę przez ZUT obejmuje między innymi kompletność dokumentu i jego zgodność z szablonem.



WERYFIKACJA PRAC NA ETAPIE ANALIZY BIZNESOWEJ

1. Koncepcja Biznesowa (wraz ze wstępną koncepcją architektury rozwiązania) musi być przedstawiona do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania Koncepcja Biznesowej w ciągu 10 dni od jej otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego. Opiniowaniu nie będzie podlegać poprawność definicji wymagań biznesowych.

WERYFIKACJA PRAC NA ETAPIE ANALIZY SZCZEGÓLWEJ (FUNKCJONALNEJ)

1. Analiza Funkcjonalna musi być przedstawiona do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania dokumentu Analizy Funkcjonalnej w ciągu 5 dni od jej otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego. Jednocześnie opiniowane mogą być maksymalnie 2 dokumenty Analizy Funkcjonalnej, przy czym jeden dokument może odnosić się do maksymalnie jednego zagadnienia funkcjonalnego. Opiniowaniu nie będzie podlegać zgodność Analizy Funkcjonalnej z wymaganiami biznesowymi.

WERYFIKACJA PRAC NA ETAPIE PROJEKTOWANIA

1. Projekt Techniczny dostarczony przez Wykonawcę lub Dostawcę musi być zgodny z szablonem przygotowanym przez EITE, który zostanie przekazany Wykonawcy lub Dostawcy. Z szablonu Projektu Technicznego wynikać będzie między innymi potrzeba wykonania przez Wykonawcę lub Dostawcę analizy wpływu i projektu testów regresji.
2. Projekt Techniczny musi być przedstawiony do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania dokumentu Projektu Technicznego w ciągu 5 dni od jego otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego. Jednocześnie opiniowane mogą być maksymalnie 2 dokumenty Projektu Technicznego, przy czym jeden dokument może odnosić się do maksymalnie jednego niepodzielnego Projektu Technicznego.

WERYFIKACJA PRAC NA ETAPIE IMPLEMENTACJI I TESTÓW WEWNĘTRZNYCH

1. ZUT ma prawo do weryfikacji oprogramowania przygotowywanego przez Wykonawcę lub Dostawcę w czasie jego wytwarzania w dowolnym momencie. Weryfikacja ta prowadzona będzie pod kątem zgodności z „Zasadami zarządzania kodem i konfiguracją” oraz „Standardami wytwarzania oprogramowania” opisanymi w oddzielnych załącznikach. Wyniki weryfikacji przekazywane będą do Zamawiającego.
2. Wykonawca lub Dostawca opracowuje Plan Szkoleń dla ZUT. ZUT weryfikuje przygotowany Plan Szkoleń w ciągu 5 dni od jego otrzymania. Wynikiem weryfikacji jest albo przekazanie pisemnej listy uwag do Wykonawcy lub Dostawcy związanych z korektą Planu Szkoleń, albo akceptacja Planu Szkoleń.
3. Wykonawca lub Dostawca przeprowadza szkolenia dla ZUT zgodnie z Planem Szkoleń. ZUT weryfikuje przeprowadzone szkolenia w ciągu 5 dni od przedstawienia szkolenia do akceptacji. Wynikiem weryfikacji jest albo przekazanie pisemnej listy uwag do Wykonawcy lub Dostawcy związanych z brakami w zakresie szkoleń, albo akceptacja przeprowadzonych szkoleń.

WERYFIKACJA PRAC NA ETAPIE TESTÓW TECHNICZNYCH

1. W scenariuszach testów technicznych Wykonawca lub Dostawca musi zaproponować scenariusze testów regresji (na podstawie analizy wpływu).

2. Scenariusze testów technicznych muszą być przedstawione do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania scenariuszy testów technicznych w ciągu 10 dni od ich otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego.
3. Plan testów na środowiskach testowych musi być zgodny z „Zasadami udostępniania środowisk dostawcom zewnętrznym”.
4. Plan testów na środowiskach testowych musi być przedstawiony do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania planu testów na środowiskach testowych w ciągu 5 dni od jego otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego.
5. Raport z testów technicznych musi być przedstawiony do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania raportu z testów technicznych w ciągu 2 dni od jego otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego.

WERYFIKACJA PRAC NA ETAPIE TESTÓW AKCEPTACYJNYCH

1. Wykonawca i Dostawca dostarcza do informacji ZUT Cutover Plan.
2. Wykonawca i Dostawca dostarcza do informacji ZUT raport z testów regresji przeprowadzony na podstawie scenariuszy testów przewidzianych w Projekcie Technicznym.
3. Wykonawca i Dostawca dostarcza raport po testach bezpieczeństwa do informacji ZUT.
4. Raport z testów akceptacyjnych musi być przedstawiony do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania raportu z testów akceptacyjnych w ciągu 2 dni od jego otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego.
5. Kwestia gotowości technicznej musi być przedstawiona do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania gotowości technicznej w ciągu 3 dni, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego. W ramach opiniowania gotowości technicznej ZUT ma prawo przeprowadzić własne testy regresji oraz ma prawo zweryfikować raport Wykonawcy i Dostawcy z testów integracyjnych.
6. Dokumentacja powykonawcza techniczna musi być przedstawiona do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania każdego dokumentu powykonawczej dokumentacji technicznej w ciągu 5 dni od jego otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego. Jednocześnie opiniowane mogą być maksymalnie 2 dokumenty dokumentacji powykonawczej, przy czym nie dopuszcza się agregowanie w dokumentacji powykonawczej rozłącznych na wcześniejszym etapie prac dokumentów.
7. Wykonawca i Dostawca przekazuje instrukcje administracyjne do ZUT. ZUT weryfikuje instrukcję administracyjną w ciągu 5 dni od ich otrzymania. Wynikiem weryfikacji jest albo przekazanie pisemnej listy uwag do Wykonawcy i Dostawcy związanych z brakami w tych instrukcjach, albo akceptacja tych instrukcji. Jednocześnie opiniowane mogą być maksymalnie 2 instrukcje administracyjne.

WERYFIKACJA PRAC NA ETAPIE WDROŻENIA I STABILIZACJI

1. Przyjęcie oprogramowania w utrzymanie wymaga akceptacji ZUT dla poniższych produktów (niezależnie od innych wymaganych akceptacji):
 - a. Dokumentacja powykonawcza – techniczna,
 - b. Instrukcje dla zespołu technicznego,
 - c. Instrukcje dla zespołu technicznego,
 - d. Instrukcje dla użytkowników końcowych
 - e. Raport ze stabilizacji potwierdzający spełnienie Warunków Zakończenia Stabilizacji.
2. Raport ze stabilizacji powinien zawierać co najmniej następujące elementy:
 - a. wykaz wszystkich ujawnionych w okresie stabilizacji Incydentów i Problemów z podaniem ich ilości, rodzaju, wskazaniem daty ujawnienia, ewentualnego powtórzenia się Incydentu lub Problemu, informacją o rozwiązaniu Incydentu lub Problemu, a w przypadku Incydentów lub

- Problemów nie rozwiązanych informacją o stopniu zaawansowania prac nad rozwiązaniem i przewidywanym jego terminem,
- b. informacja o średniej miesięcznej liczbie Incydentów i Problemów z ostatnich 2 miesięcy oraz łącznej liczbie Incydentów i Problemów pozostających do rozwiązania, wraz z ich wykazem,
 - c. uzgodnione z biznesem obejścia,
 - d. odniesienie się do uwag i rekomendacji zgłoszonych na poprzednich etapach przez ZUT.
3. Wykonawca i Dostawca przekazuje raport ze stabilizacji do ZUT. ZUT weryfikuje raport ze stabilizacji w ciągu 5 dni od jego otrzymania. Wynikiem weryfikacji jest albo przekazanie pisemnej listy uwag do Wykonawcy i Dostawcy związanych z brakiem przyjęcia raportu, albo akceptacja raportu. Akceptacja raportu potwierdza jedynie jego rzetelne opracowanie i kompletność. Nie jest jednoznaczna ze zgodą na przyjęcie oprogramowania w utrzymaniu.

ZAŁĄCZNIK: EITE_SMILE_Zasady_zarządzania_kodem_i_konfiguracją

CEL DOKUMENTU

Celem dokumentu jest przedstawienie zasad zarządzania kodem i konfiguracją, jakie musi stosować Wykonawca i Dostawca w trakcie prac związanych z rozwojem systemu SMILE.

ZAKRES I KONTEKST DOKUMENTU

Dokument opisuje zasady zarządzania kodem i konfiguracją w ramach rozwoju systemu SMILE realizowanego z udziałem Wykonawcy i Dostawców zewnętrznych.

ZASTOSOWANE SKRÓTY I POJĘCIA

Skrót / Pojęcie	Objaśnienie
Dostawca	Zewnętrzny dostawca oprogramowania w zakresie systemu SMILE.
Zamawiający	Spółka Grupy Kapitałowej ENERGA
PBDO	Instrukcja zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych.
PBTI	Polityka Bezpieczeństwa Teleinformatycznego wydana Uchwałą Zarządu EITE
EITE	Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o., Al. Grunwaldzka 472 A, 80-309 Gdańsk
EOB	Energa Obrót S.A.
EOP	Energa Operator S.A.
Service Desk	System obsługi zgłoszeń serwisowych
OWZ	Ogólne Warunki Zamówienia
INT	Testy integracyjne
UAT	Testy akceptacyjne użytkownika (<i>User Acceptance Tests</i>)

ZUT	Rola EITE jako organizacji odpowiedzialnej za utrzymanie systemu SMILE.
SMILE	System Obsługi Sprzedaży, który składa się z 4 głównych komponentów: <ul style="list-style-type: none">• Portal samoobsługowy dla klientów. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Oracle Utilities Customer Care & Billing – systemu billingowego. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Siebel CRM zarządzającej obsługą klienta. Aplikacje występują tylko w instancji obrotowej – EOB.• Platformy raportowej udostępniającej raporty operacyjne i analityczne. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.
Projekt Techniczny	Dokument zawierający opis techniczny projektowanego rozwiązania opracowany z wykorzystaniem dostarczonego szablonu i pozwalający na wykonanie prac deweloperskich (programistycznych i konfiguracyjnych). Stanowi produkt podlegający weryfikacji.
Warunki Stabilizacji	Zakończenia Warunki jakościowe i ilościowe jakie musi spełniać dostarczone rozwiązanie aby mogło zostać przyjęte do utrzymania.

ZAŁOŻENIA PODSTAWOWE

1. Wszystkie zasady i zobowiązania przedstawione w niniejszym dokumencie (nawet, gdy literalnie odnoszą się jedynie do kodu) dotyczą zarówno kodu, jak i wszystkich pozostałych elementów składających się na dostarczane przez Wykonawcę i Dostawcę Oprogramowania, takich jak elementy konfiguracji, skrypty, dokumentacja, itp.
2. Kod jest udostępniany Wykonawcy i Dostawcy wyłącznie w celu wprowadzenia wcześniej zakontraktowanych przez Zamawiającego zmian lub rozszerzeń.
3. Przekazywany przez Wykonawcę i Dostawcę kod musi być zgodny z Umową i Projektem Technicznym. Prace implementacyjne i konfiguracyjne wykonywane przez Wykonawcę i Dostawcę będą wynikały z wcześniej zatwierdzonych Projektów Technicznych. Szablon Projektu Technicznego zostanie dostarczony przez EITE, natomiast Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się do przygotowywania dokumentacji zgodnie z przekazanym szablonem.
4. Przekazywany przez Wykonawcę i Dostawcę kod musi spełniać przyjęte w EITE standardy opisane w dokumencie „Standardy wytwarzania oprogramowania”.
5. Przekazywany przez Wykonawcę i Dostawcę kod podlega weryfikacji pod kątem spełnienia stawianych przed nim wymagań.

OGÓLNE ZASADY

1. Wykonawca i Dostawca odpowiada za zgodność dostarczonego rozwiązania z prawem.
2. Kod źródłowy będzie przekazywany na własność Zamawiającego. Wartość wytworzona jest własnością Zamawiającego.
3. Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się przygotować na prośbę ZUT propozycję przekazania kodu (zgodną z opisanymi w niniejszym dokumencie zasadami) zawierającą harmonogram dostarczania produktów.
4. Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się, że dostarczony przez niego kod będzie spełniał następujące kryteria.
 - a. Zgodność z projektem – Oprogramowanie powinno być w pełni zgodne z Projektem Technicznym i wszystkimi innymi dokumentami, jakie się do niego odnoszą.

- b. Efektywność i wydajność – kod powinien być napisany w sposób efektywny i optymalny. Kod powinien wykonywać stawiane przed nim zadania w sposób optymalny (biorąc pod uwagę zasoby IT – pamięć, moc obliczeniową). Opracowywane algorytmy powinny być optymalne (biorąc pod uwagę złożoność obliczeniową oraz faktyczne czasy wykonywania). Powinny być używane takie struktury danych, które minimalizują zajętość pamięci.
- c. Spójność – kod powinien być wewnętrznie spójny. Sposób kodowania poszczególnych funkcji Oprogramowania powinien być możliwie zbliżony (pod kątem stosowanego podejścia i wykorzystywania już zakodowanych procedur i funkcji). Oprogramowanie powinno być łatwe do zrozumienia, utrzymywania, testowania, powtórnego użycia i rozwoju.
- d. Bezpieczeństwo – Oprogramowanie powinno spełniać standardy bezpieczeństwa obowiązujące w EITE (PBTi, PBDO). W szczególności Oprogramowanie nie może dopuszczać do nieautoryzowanego dostępu do zasobów teleinformatycznych Spółek z Grupy Energia oraz nie może naruszać danych zgromadzonych w zasobach teleinformatycznych Spółek z Grupy Energia (poza zakresem opisanym w Projekcie Technicznym).

UDOSTĘPNIANIE REPOZYTORIÓW PRZEZ EITE

1. Dla Wykonawcy i Dostawcy zostanie udostępnione repozytorium, w ramach którego Wykonawca i Dostawca będzie dostarczać wytworzone produkty (projekty, kod, dokumentacja, konfiguracja, produkty z obszaru testowego itp.). W repozytorium będą umieszczane źródła aplikacji odzwierciedlające stan produkcyjny przypadający na moment udostępnienia.
2. Wykonawca i Dostawca w trakcie wytwarzania oprogramowania będzie pracował z wykorzystaniem udostępnionego repozytorium. Oznacza to, że wszelkie zmiany wprowadzane przez Wykonawcę i Dostawcę będą przez niego synchronizowane na bieżąco, co najmniej raz każdego dnia roboczego.
 - a. W przypadku repozytoriów zdecentralizowanych (np. Mercurial, Git) oznacza to synchronizację lokalnych zmian z serwerem,
 - b. W przypadku repozytoriów zcentralizowanych (np. SVN) zatwierdzanie zmian odbywa się bezpośrednio na serwerze.
3. Ponieważ w okresie wykonywania zmian przez Wykonawcę i Dostawcę na produkcyjnej linii kodu mogą zachodzić zmiany wynikające z utrzymania lub rozwoju systemów, konieczne jest uwzględnianie tych zmian przez Wykonawcę i Dostawcę w wytwarzanym przez niego oprogramowaniu. W związku z tym po każdorazowym wgraniu na produkcję jakichkolwiek zmian w kodzie lub konfiguracji, ZUT będzie w repozytorium udostępnionym Wykonawcy i Dostawcy umieszczało aktualny stan produkcyjny kodu i konfiguracji.
4. Wykonawca i Dostawca mając dostęp do produkcyjnego stanu kodu źródłowego i konfiguracji będzie zobowiązany do naniesienia tego stanu na dostarczane przez siebie produkty przed ich przekazaniem. Ma to na celu minimalizację wystąpienia problemów, które mogłyby wystąpić przy scalaniu kodu i konfiguracji po długotrwałym rozgałęzieniu linii oprogramowania.
5. Wykonawca i Dostawca będzie jednoznacznie określał rewizję w repozytorium, w której zakończył pracę nad zleconym zagadnieniem / wydaniem w ramach danej iteracji. W momencie zakończenia prac przez Wykonawcę i Dostawcę, Wykonawca i Dostawca zobowiązany jest jednoznacznie określić stan kodu i konfiguracji uznawany za zakończony. Określenie takie nastąpi poprzez wskazanie konkretnego numeru rewizji w repozytorium.
6. Wykonawca i Dostawca pracuje na środowisku/repozytorium EITE i nie ma prawa replikowania tego środowiska/repozytorium na własny użytek.
7. Wykonawca i Dostawca jest zobowiązany wszystkie zmiany nanosić w udostępnionym repozytorium, wykorzystując osobne gałęzie kodu dla każdej spójnej zmiany. Wykonawca i Dostawca jest

zobowiązany oznaczać w repozytorium wersje oprogramowania gotowe do weryfikacji przez ZUT oraz wdrożenia na środowiska Energa.

WERYFIKACJA KODU

1. ZUT ma prawo weryfikować wprowadzane zmiany na dowolnym etapie prac Wykonawcy i Dostawcy. W szczególności weryfikacja może być wykonywana po przekazaniu przez Wykonawcę i Dostawcę finalnej wersji kodu. Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się stosować do następujących zasad w zakresie weryfikacji kodu, która ma na celu określenie czy kod spełnia warunki określone m.in. w rozdziale 7 oraz w dokumencie „Standardy wytwarzania oprogramowania” (m.in. zgodność z projektem, efektywność, wydajność, spójność, bezpieczeństwo).
 - a. Weryfikacja testów wewnętrznych i ich wyników.
 - i. Wykonawca i Dostawca udostępnia wyniki testów wewnętrznych.
 - ii. ZUT ma prawo przeprowadzać weryfikację poprzez powtórzenie wybranych przypadków testowych.
 - b. Weryfikacja zgodności kodu z projektem technicznym poprzez przegląd kodu i spójności kodu. ZUT może weryfikować zgodność z projektem i spójność kodu poprzez:
 - i. przegląd kodu;
 - ii. testy.
 - c. Weryfikacja bezpieczeństwa kodu. ZUT może weryfikować bezpieczeństwo kodu poprzez:
 - i. przegląd kodu;
 - ii. testy lub audyt.
 - d. Weryfikacja wydajności i efektywności kodu. ZUT może weryfikować wydajności i efektywności kodu poprzez:
 - i. przegląd kodu;
 - ii. testy lub audyt.
 - e. Weryfikacja czy zmiany wprowadzone przez Wykonawcę i Dostawcę nie zaburzają działania pozostałych funkcji systemów informatycznych. ZUT może weryfikować tą kwestię poprzez:
 - i. przegląd kodu;
 - ii. testy regresji.
 - f. Weryfikacji zgodności z dobrymi praktykami programowania, standardami wytwarzania oprogramowania oraz poprawnym udokumentowaniem kodu.
 - i. ZUT może dokonywać weryfikacji poprzez przegląd kodu i sprawdzenie zgodności z warunkami opisanymi w dokumencie „Standardy wytwarzania oprogramowania”.
2. Weryfikacja bezpieczeństwa realizowana przez ZUT nie jest jednoznaczna z potwierdzeniem spełnienia wymagań bezpieczeństwa. Za weryfikację spełnienia wymagań bezpieczeństwa odpowiada Zamawiający.
3. Jeżeli ZUT będzie miał pytania lub wątpliwości do Oprogramowania przygotowywanego przez Wykonawcę i Dostawcę to przekaze je w formie pisemnej. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek odpowiedzieć na pytania/wątpliwości w formie pisemnej w przeciągu 2 dni roboczych od wysłania przez ZUT pytań/wątpliwości.
4. W wyniku przeprowadzonej weryfikacji EITE ma prawo zgłosić uwagi do przedmiotu weryfikacji. Uwagi są przekazywane do Wykonawcy i Dostawcy w formie pisemnej. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek uwzględnić otrzymane uwagi w Oprogramowaniu, które zostanie przekazane ZUT. Uwzględnienie uwag może podlegać weryfikacji przez ZUT zgodnie z w/w warunkami.

PRZEKAZANIE KODU PRZEZ WYKONAWCĘ LUB DOSTAWCĘ DO WDROŻENIA

Przekazanie kodu do wdrożenia będzie realizowane zgodnie z następującą procedurą.

1. Wykonawca i Dostawca jednoznacznie wskazuje finalną wersję kodów w udostępnionym repozytorium.
 - a. Przekazany kod powinien zawierać ścieżkę powrotu do stanu sprzed instalacji (Go Back).
 - b. Wykonawca i Dostawca przygotowując paczkę do wgrania, musi przy tym dostarczyć opis zawartości paczki i instrukcję/procedurę wgrania oraz wszelką dokumentacją wynikającą z „Zasad weryfikacji prac rozwojowych dostawców zewnętrznych przez ZUT przed ich przyjęciem w utrzymanie”.
2. ZUT ma prawo zweryfikować przekazany kod zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym dokumencie lub może polegać na weryfikacji zrealizowanej przez Zamawiającego. W przypadku odstąpienia od weryfikacji przez ZUT, pełną odpowiedzialność za jakość dostarczonego kodu ponosi Zamawiający.
 - a. Po pozytywnej weryfikacji ZUT wykonuje dystrybucję na środowisko produkcyjne.
 - b. W przypadku negatywnej weryfikacji ZUT przekazuje Zamawiającemu pisemną listę uwag do Wykonawcy i Dostawcy.
3. W trakcie wykonywania przez ZUT weryfikacji oraz wykonywanych przez Wykonawcę, Dostawcę lub Zamawiającego innych testów (np. akceptacyjnych) stan produkcyjny kodu i konfiguracji może się zmienić. W takim przypadku:
 - a. jeśli wszystkie weryfikacje i testy zakończyły się pozytywnie wtedy w ramach usługi utrzymaniowej realizowane będą prace w zakresie weryfikacji i włączania kodu źródłowego wykonanego przez innych Wykonawców lub Dostawców do istniejącego kodu źródłowego na dzień najbliższej zmiany wynikającej z utrzymania lub rozwoju wydawanej przez EITE, lecz nie rzadziej niż raz w tygodniu oraz przenoszenie go pomiędzy środowiskami, w tym na środowisko konfiguracyjne, testowe i produkcyjne;
 - b. jeśli którekolwiek sprawdzenie (weryfikacja lub testy) zakończyło się negatywnie wtedy przy kolejnej iteracji poprawek wykonywanych przez Wykonawcę lub Dostawcę będzie on musiał również nanieść na wytworzone przez siebie oprogramowanie najnowszy stan kodu i konfiguracji (stan produkcyjny).

PRZEKAZANIE KODU PRZEZ WYKONAWCĘ LUB DOSTAWCĘ DO UTRZYMANIA

Przekazanie kodu będzie realizowane zgodnie z następującą procedurą.

1. Elementem wymaganym do przyjęcia kodu w utrzymanie jest wcześniejsze spełnienie Warunków Zakończenia Stabilizacji oraz akceptacja dokumentacji powykonawczej, w której skład wchodzi m.in.:
 - i. Dokumentacja architektoniczna
 - ii. Projekty Techniczne
 - iii. Materiały szkoleniowe dla zespołu technicznego
 - iv. Instrukcje dla zespołu technicznego
 - v. Instrukcje dla użytkowników końcowych
2. Po okresie stabilizacji przed przejściem w utrzymanie ZUT ma prawo ponownie zweryfikować przekazywany kod zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym dokumencie.
 - a. W przypadku negatywnej weryfikacji EITE przekazuje Wykonawcy i Dostawcy pisemną listę uwag. Wykonawca i Dostawca zobowiązany jest wprowadzić poprawki w przeciągu 5 dni lub szybciej jeśli tak zostanie ustalony i ponowić procedurę. Wykonawca i Dostawca może ponawiać procedurę nie częściej niż 1 raz na tydzień. Do momentu skutecznego przekazania rozwiązania do utrzymania trwa okres stabilizacji niezależnie od innych uwarunkowań określających czas trwania stabilizacji.
3. W trakcie wykonywania przez ZUT weryfikacji stan produkcyjny kodu i konfiguracji może się zmienić. W takim przypadku:
 - a. jeśli weryfikacja zakończyła się pozytywnie wtedy w ramach usługi utrzymaniowej realizowane będą prace w zakresie weryfikacji i włączania kodu źródłowego wykonanego przez innych Wykonawców i Dostawców do istniejącego kodu źródłowego na dzień najbliższej zmiany

wynikającej z utrzymania lub rozwoju wydawanej przez EITE, lecz nie rzadziej niż raz w tygodniu oraz przenoszenie go pomiędzy środowiskami, w tym na środowisko konfiguracyjne, testowe i produkcyjne;

- b. w okresie scalania kodu Wykonawca i Dostawca zapewni wsparcie techniczne i analityczne dla ZUT w zakresie dostarczanych zmian;
- c. jeśli weryfikacja zakończyła się negatywnie wtedy przy kolejnej iteracji poprawek wykonywanych przez Wykonawcę i Dostawcę będzie on musiał również nanieść na wytworzone przez siebie oprogramowanie najnowszy stan kodu i konfiguracji (stan produkcyjny).

WARUNKI ZAKOŃCZENIE STABILIZACJI

Niniejszy rozdział definiuje warunki jakościowe i ilościowe jakie musi spełnić dostarczane rozwiązanie aby mogło zostać przyjęte do utrzymania.

1. Okres Stabilizacji Systemu trwa co najmniej 3 miesiące, chyba że w ramach odrębnych, pisemnych uzgodnień z ZUT postanowiono inaczej.
2. Stabilizacja może zostać zakończona gdy zostaną spełnione łącznie poniższe warunki:
 - a. średnia miesięczna liczba Incydentów Krytycznych wykrytych w ciągu ostatnich 2 miesięcy wynosi nie więcej niż 1, chyba że w ramach , pisemnych uzgodnień z ZUT postanowiono inaczej,
 - b. średnia miesięczna liczba Incydentów Zwykłych wykrytych w ciągu ostatnich 2 miesięcy wynosi nie więcej niż 10, chyba że w ramach odrębnych, pisemnych uzgodnień z ZUT postanowiono inaczej,
 - c. brak Incydentów, które nie zostały rozwiązane, chyba że w ramach odrębnych, pisemnych uzgodnień z ZUT postanowiono inaczej,
 - d. zaakceptowany został przez ZUT raport ze stabilizacji potwierdzający spełnienie warunków wymienionych powyżej,
 - e. zaakceptowana została przez ZUT dokumentacja powykonawcza, w której skład wchodzi w szczególności:
 - i. Dokumentacja architektoniczna
 - ii. Projekty Techniczne
 - iii. Materiały szkoleniowe dla zespołu technicznego
 - iv. Instrukcje dla zespołu technicznego
 - v. Instrukcje dla użytkowników końcowych
3. W przypadku, gdy na koniec obowiązującego okresu stabilizacji nie zostaną spełnione warunki zakończenia stabilizacji, okres ten zostaje przedłużony o kolejny miesiąc.

Załącznik 3 - Założenia dotyczące obsługi Małego Rozwoju w Systemie:

1. Świadczenie usług Małego Rozwoju Systemu oznacza wprowadzenie zmiany w istniejącej funkcjonalności Systemu zgodnie z przyjętą przez Strony dokumentacją funkcjonalną.
2. Procedura zgłaszania i realizacji Zleceń Małego Rozwoju:
 - a. Zlecenia EITE na wykonanie Małego Rozwoju w Systemie będą zgłoszone za pośrednictwem Systemu Obsługi Zgłoszeń i będą zawierać opis zakresu prac, i opis wymagań funkcjonalnych modyfikacji będącej przedmiotem Zlecenia.
 - b. W ciągu maksymalnie 5 Dni Roboczych od otrzymania Zlecenia wykonania Prac Rozwojowych w Systemie Wykonawca przedstawi EITE szacowaną pracochłonność wykonania prac, będących przedmiotem Zlecenia oraz szacowany harmonogram ich realizacji, a także analizę wpływu wykonania prac na inne elementy Systemu.
 - c. EITE po weryfikacji przedstawionych przez Wykonawcę warunków realizacji Zlecenia w Systemie prześle Wykonawcy informację o akceptacji warunków albo zrezygnuje z realizacji Zlecenia w Systemie, albo wykona zmianę w zakresie uprzednio określonych prac i specyfikacji wymagań danego Zlecenia w Systemie i prześle Wykonawcy do ponownej analizy, w takim przypadku procedurę opisaną powyżej powtarza się.
 - d. W przypadku akceptacji przez EITE warunków realizacji Zlecenia na wykonanie Małego Rozwoju w Systemie, Wykonawca w uzgodnionych z EITE terminach, przeprowadzi prace zgodnie z zakresem określonym w tym Zleceniu, w szczególności wykona Zlecenie dotyczące Małego Rozwoju Systemu oraz opracuje dokumentację powykonawczą, o ile Strony tak postanowią w Zleceniu.
3. W ramach realizacji Małego Rozwoju w Systemie, Wykonawca zobowiązany będzie do okresowego informowania EITE o postępach prac oraz o wszelkich okolicznościach mających istotny wpływ na uzgodnione pomiędzy Stronami warunki realizacji Zlecenia, w szczególności dot. zmian w zakresie prac i wymaganiach funkcjonalnych, zmian w szacowanej pracochłonności wykonania i zmian w uzgodnionym harmonogramie realizacji. W przypadku wystąpienia tego rodzaju okoliczności, Strony, działając w dobrej wierze, uzgodnią zmianę warunków realizacji Zlecenia
4. EITE będzie prowadzić działania związane z weryfikacją poprawności wykonania prac określonych w Zleceniu Małego Rozwoju w Systemie, w szczególności zweryfikuje poprawność odpowiedniej dokumentacji i zweryfikuje zgodność wykonania Zlecenia w Systemie z wymogami zawartymi w Zleceniu skierowanego do Wykonawcy. Jeśli EITE uzna za konieczne prześle do Wykonawcy wyniki ww. analizy zgodności.
5. W przypadku potwierdzenia przez EITE poprawnego wykonania prac zgodnie ze Zleceniem Wykonawca prześle całość dokumentacji związanej z wykonanym Zleceniem (o ile Strony taką dokumentację przewidziały w Zleceniu). EITE potwierdzi odbiór Prac w Systemie Obsługi Zgłoszeń oraz za pomocą wiadomości e-mail.
6. Limit i wynagrodzenie Wykonawcy za usługi Małego Rozwoju
 - a. Prace zgłoszone przez EITE w ramach usług Małego Rozwoju w Systemie będą realizowane w ramach pakietu 168 godzin miesięcznie zmian rozwojowych w Systemie; koszty realizacji tych zmian muszą być przez Wykonawcę skalkulowane w cenie oferty.
 - b. Z tytułu zrealizowania prac związanych z Małym Rozwojem EITE przysługuje 168 godzin roboczych na początku każdego z okresów rozliczeniowych.
 - c. Na zakończenie każdego z okresów rozliczeniowych, w zestawieniu miesięcznym, Wykonawca przedstawi EITE rozliczenie wykorzystania pakietów godzin roboczych, o których mowa w ust. 5 powyżej za ten okres rozliczeniowy.



7. Jeśli z zestawienia miesięcznego za dany okres rozliczeniowy wynika, że EITE w tym okresie nie wykorzystał całkowicie pakietu godzin roboczych, o którym mowa powyżej, i którym dysponował na początku tego okresu rozliczeniowego, to niewykorzystane przez EITE godziny robocze zostaną dodane, na początku następnego okresu rozliczeniowego, do pakietu godzin roboczych, którymi będzie dysponował EITE w tymże kolejnym okresie rozliczeniowym.
8. Niewykorzystane godziny po zakończeniu okresu trwania umowy przepadają.

Załącznik nr 4 - Lista osób upoważnionych do dokonywania Zleceń Standardowych oraz zgłoszeń Incydentów

EITE oświadcza, że do zgłaszania wszystkich rodzajów Zleceń Standardowych oraz Incydentów upoważnione są następujące osoby:

Ze strony ENERGA Informatyka I Technologie

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Zmiana powyższej listy osób upoważnionych nie powoduje konieczności zawarcia aneksu do Umowy, przy czym zostanie ona potwierdzona Koordynatorowi ze strony



Załącznik nr 5 Wzór umowy o powierzenie przetwarzania Danych Osobowych

**UMOWA
O POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH
(„UMOWA”)**

zawarta w dniu w pomiędzy:

ENERGA INFORMATYKA I TECHNOLOGIE SP. Z O.O. z siedzibą w Gdańsku (kod pocztowy 80-870), Al. Grunwaldzka 472A, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000391862, posiadającą NIP: 9571059190, REGON: 221462531, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym w wysokości: 35.343.500,00 PLN, reprezentowaną przez:

.....

zwaną w treści umowy „EITE”

a

..... z siedzibą w, kod pocztowy: 00 – 000,
wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla pod numerem KRS....., posiadającą nr NIP:
....., REGON: wysokość kapitału zakładowego PLN, w całości wpłacony, którą reprezentują:

1.

2.

zwana dalej „.....”,

§ 1.

Przedmiot Umowy

Przedmiotem Umowy jest powierzenie przez do przetwarzania przez Zbioru Danych Osobowych. Przez „Zbiór Danych Osobowych” należy rozumieć każdy posiadający strukturę zestaw danych o charakterze osobowym, dostępnych według określonych kryteriów, niezależnie od tego, czy zestaw ten jest rozproszony lub podzielony funkcjonalnie, w odniesieniu do którego pełni rolę administratora danych w rozumieniu art. 7 pkt. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 z późn. zm.), zwanej dalej „**UODO**”.

§ 2.

Oświadczenia Stron

..... oświadcza, że powierzone dane nie ujawniają, bezpośrednio ani w jakimkolwiek kontekście danych osobowych wymienionych w art. 27 ust. 1 UODO.



§ 3.**Cel, zakres i sposób przetwarzania Danych Osobowych ze Zbioru Danych Osobowych**

1. Zbiór Danych Osobowych będzie przetwarzany przez w celu powierzony mocą Umowy Zbiór Danych Osobowych zawiera następujący zakres danych osobowych:
.....
.....
2. Zbiór Danych Osobowych będzie przetwarzany w (wskazanie miejsca przetwarzania Zbioru Danych Osobowych), w sposób tradycyjny (tj. w formie papierowej, kartotek, spisów) lub z użyciem systemu informatycznego (nazwa systemu informatycznego) zapewniającego środki bezpieczeństwa na poziomie (zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. Nr 100, poz. 1024).

§ 4.**Zobowiązania Stron**

1. zobowiązuje się wykonywać Umowę z najwyższą starannością zawodową w celu zabezpieczenia prawnego, organizacyjnego i technicznego interesów w zakresie przetwarzania Zbioru Danych Osobowych.
2. zobowiązuje się do wykorzystania Zbioru Danych Osobowych w zakresie i na zasadach określonych w Umowie, UODO i wydanych na jej podstawie aktach wykonawczych.
3. System, w którym będą przetwarzane dane spełnia wymagania rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. z 2004 r. Nr 100, poz. 1024), a w szczególności:
 - 1) zapewnia ochronę przetwarzanych danych i zabezpieczy je przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem UODO, zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem,
 - 2) zapewnia kontrolę dostępu do aplikacji,
 - 3) serwery, na których przetwarzane będą dane powierzone przez zostaną zabezpieczone przed dostępem osób niepowołanych, z zewnętrznych sieci komputerowych,
 - 4) wszelkie wydruki będą rejestrowane,
 - 5) do obsługi systemu informatycznego oraz urządzeń wchodzących w jego skład będą dopuszczone jedynie osoby zatrudnione przez posiadające upoważnienie zgodne z art. 37 UODO.
4. zobowiązuje się zastosować – zgodnie z wymogami art. 36-39 UODO – środki techniczne i organizacyjne mające na celu należyte, odpowiednie do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, zabezpieczenie Zbioru Danych Osobowych, w szczególności zabezpieczyć dane przed ich uszkodzeniem, zniszczeniem oraz udostępnieniem osobom nieupoważnionym.
5. zobowiązuje się zniszczyć wszelkie kopie robocze i awaryjne Zbioru Danych Osobowych powstałe w czasie jego przetwarzania, komisyjnie z udziałem przedstawiciela i z czynności tej sporządzić pisemny protokół, który zostanie przekazany w terminie dni po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy.
6. będzie prowadził ewidencję pracowników zatrudnionych przy przetwarzaniu Danych Osobowych lub mających dostęp do systemów informatycznych, w których przetwarzane są Dane Osobowe (w tym poczty korporacyjnej - w wypadku dostępu do Danych Osobowych przetwarzanych w poczcie korporacyjnej), a także zaznajomi ich z treścią



przepisów i zasad w zakresie ochrony Danych Osobowych oraz odpowiedzialnością karną i cywilną za ich nieprzestrzeganie.

7. Pracownicy zostaną zobowiązani do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku z przetwarzaniem Zbioru Danych Osobowych, poprzez podpisanie oświadczenia osoby posiadającej dostęp do danych osobowych, ~~stanowiącego załącznik do wewnętrznych regulacji Grupy ENERGA, o których mowa w Artykule 15 ust. 3 Umowy Ramowej.~~
8. zobowiązuje się zachować w tajemnicy wszelkie informacje związane z powierzeniem Zbioru Danych Osobowych w ramach wykonywania przez Umowy w trakcie realizacji, jak również bezterminowo po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy.
9. zobowiązuje się, natychmiast po uzyskaniu informacji w tym przedmiocie, powiadomić o:
 - 1) kontroli zgodności przetwarzania powierzonych danych z przepisami o ochronie danych osobowych przeprowadzanej przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych u,
 - 2) wydanych przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych decyzjach administracyjnych i rozpatrywanych skargach w sprawach wykonania przez przepisów o ochronie Danych Osobowych dotyczących powierzonych danych.
10. Ewentualne dalsze powierzenie przetwarzania Danych Osobowych, których administratorem jest podwykonawcy, wymaga:
 - 1) uzyskania zgody i zawarcia umowy o powierzenie przetwarzania Danych Osobowych pomiędzy, a podwykonawcą o treści uprzednio zaakceptowanej przez lub
 - 2) zawarcia przez umowy o powierzenie przetwarzania Danych Osobowych bezpośrednio z podwykonawcą.

§ 5.

Uprawnienia Stron

1. przysługuje prawo kontrolowania sposobu przetwarzania Zbioru Danych Osobowych.
2. Przedstawiciele są uprawnieni do wstępu do pomieszczeń, w których przetwarzany jest Zbiór Danych Osobowych oraz żądania od udzielania informacji dotyczących przebiegu przetwarzania Zbioru Danych Osobowych.
3. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez postanowień zawartej Umowy, sporządzi pisemny protokół i nakaże przywrócenie stanu zgodnego z Umową wyznaczając przy tym odpowiedni termin.
4. jako administrator danych – upoważnia osoby (wg ewidencji sporządzonej przez) do dostępu do systemów informatycznych w tym poczty korporacyjnej - wyłącznie w celu realizacji postanowień Umowy.
- 5.

§ 6.

Zabezpieczenie interesów Stron

1. może dochodzić od, w przypadku powstania szkody, odszkodowania na zasadach ogólnych.
2. W przypadku zaistnienia sytuacji naruszenia ochrony Danych Osobowych z winy, przysługuje zwrot wszelkich kosztów procesu i zastępstwa procesowego i ewentualnego odszkodowania zasądzonego na rzecz osób, których Danych Osobowych dotyczyło naruszenie.

§ 7.

Przekazanie i zwrot Zbioru Danych Osobowych

1. Przekazanie Zbioru Danych Osobowych nastąpi (data) w siedzibie i z czynności tej zostanie sporządzony pisemny protokół podpisany przez należycie umocowanych reprezentantów Stron.
2. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy zwróci Zbiór Danych Osobowych ze wszystkimi posiadanymi kopiami w terminie dni; z czynności tej zostanie sporządzony pisemny protokół podpisany przez należycie umocowanych reprezentantów Stron.

Za EITE:

Za:

Marta