**Załącznik nr 3 do Umowy**

**Procedury odbioru**

1. **Zasady ogólne**
	1. Procedury odbioru opisane w niniejszym Załączniku odnoszą się do Produktów i Produktów Dodatkowych a także Zlecenia jako całości.
	2. Zamawiający potwierdzi każdy odbiór podpisując odpowiedni Protokół Odbioru.
	3. Wszystkie terminy określone w niniejszym Załączniku mogą zostać zastąpione innymi za obopólnym pisemnym porozumieniem obu Stron umowy, w szczególności jeżeli potrzeba takiej zmiany będzie wynikała ze złożoności odbieranego przedmiotu odbioru.
	4. Procedury odbioru Dokumentacji mają zastosowanie do odbioru każdego przedmiotu odbioru o charakterze dokumentu.
	5. Procedury odbioru Oprogramowania mają zastosowanie do odbioru każdego przedmiotu odbioru o charakterze oprogramowania lub narzędzia.
	6. W niniejszym Załączniku wskazane są procedury odbioru dla wybranych Produktów Dodatkowych.
	7. W przypadku, gdy żadna z procedur niniejszego Załącznika nie może mieć zastosowania dla danego przedmiotu odbioru lub dla danego przedmiotu odbioru wymagane są specyfikaczne procedury, Zlecenie powinno zawierać procedurę odbioru dla takiego przedmiotu odbioru.
	8. Wszystkie istotne dla Zamawiającego Produkty będą badane przez Zamawiającego pod kątem jakości, zgodnie ze sposobem zarządzania jakością Produktów wskazanym w załacznikach do Załącznika nr 1 do Umowy.
	9. Projekt Techniczny lub Produkt stanowiący Dokumentację będą dostarczane do Zamawiającego w wersji elektronicznej, chyba że Zamawiający wskaże inaczej.
2. **Odbiór Usług ATiK**
3. Wykonawca w dniu zawarcia umowy dostarczy potwierdzenie do prawa korzystania z asysty technicznej u producenta Oprogramowania objętego usługą ATiK.
4. Certyfikat/certyfikaty potwierdzające udzielenie ATiK Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć, do siedziby Zamawiającego, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
5. Na okoliczność odbioru certyfikatu potwierdzającego udzielenie ATiK sporządzony zostanie Protokół Odbioru Certyfikatu, stwierdzający gotowość wykonania usługi aktualizacji oprogramowania wraz z ewentualnym dostarczeniem dokumentacji lub licencji.
6. Przed przekazaniem nowych wersji oprogramowania Wykonawca przekaże Zamawiającemu wykaz zmian w oprogramowaniu względem wersji, która jest aktualizowana.
7. **Odbiór Produktów i Produktów Dodatkowych**
8. DOKUMENTACJA
	1. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu daną Dokumentację wraz z Protokołem Przekazania, zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Umowy.
	2. Zamawiający zapoznaje się z dostarczoną Dokumentacją w czasie nie dłuższym niż 5 Dni Roboczych. W przypadku, gdy Zamawiający nie ma uwag dokonuje odbioru Dokumentacji podpisując Protokół Odbioru Produktu. W przypadku uwag do Dokumentacji Zamawiający rejestruje uwagi w Rejestrze Uwag, który przekazuje Wykonawcy.
	3. Wykonawca po otrzymaniu uwag, zgodnie z pkt. 2, organizuje spotkanie przedstawicieli Stron w celu ich omówienia w terminie wskazanym przez Zamawiającego, jednak nie dłuższym niż 3 Dni Robocze. W trakcie spotkania uzgadniany jest termin przekazania poprawionej Dokumentacji do odbioru, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 3 Dni Robocze.
	4. Dokumentacja powinna być przekazana Zamawiającemu do ponownego odbioru z zaznaczeniem zmian, które zostały wprowadzone w wyniku uwzględnienia uwag Zamawiającego a także z Rejestrem Uwag uzupełnionym o informacje co do sposobu obsłużenia danej uwagi.
	5. W przypadku, gdy Dokumentacja w dalszym ciągu będzie zawierała wady Zamawiający ponownie zgłosi uwagi i zostanie powtórzona procedura z pkt. 2)-4). W przypadku braku uwag Zamawiający podpisze Protokół Odbioru Produktu.
9. OPROGRAMOWANIE
10. Wykonawca zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego o planowanym terminie przekazania Oprogramowania przynajmniej na 5 Dni Roboczych przed zakończeniem prac nad Oprogramowaniem.
11. Zamawiający udostępni Wykonawcy pomieszczenie na terenie m.st. Warszawy do instalacji Oprogramowania, wyposażone w niezbędną infrastrukturę sprzętową i sieciową.
12. Wykonawca zobowiązany jest przygotować środowisko do instalacji Oprogramowania w lokalizacji, o której mowa w pkt. 2), w terminie 3 Dni Roboczych od dnia udostępnienia pomieszczenia przez Zamawiającego i dokonać instalacji Oprogramowania do dnia przekazania Oprogramowania, zgodnie z harmonogramem Zlecenia.
13. Najpóźniej w dniu następującym po dniu instalacji Oprogramowania dokonanego zgodnie z pkt. 3, Wykonawca przekazuje Zamawiającemu Protokół Przekazania wraz z załącznikami: elektroniczną wersją przekazanego Oprogramowania i szczegółowym opisem infrastruktury i oprogramowania testowego, umożliwiającym wskazanym użytkowników na kompletne przeprowadzenie Testów Akceptacyjnych.
14. Warunkiem rozpoczęcia Testów Akceptacyjnych jest odbiór przez Zamawiającego AOM, PTA oraz DT dla Modyfikacji oraz przekazanie przez Wykonawcę raportu z testów wewnętrznych potwierdzających pozytywne przejście scenariuszy testowych zawartych w PTA,
15. Testy Akceptacyjne Oprogramowania przeprowadzane są na Oprogramowaniu zainstalowanym zgodnie z pkt. 3).
16. Zamawiający zakłada 2 tury Testów Akceptacyjnych.
17. Testy Akceptacyjne zostaną przeprowadzone na podstawie zaakceptowanego przez Zamawiającego Planu Testów Akceptacyjnych.
18. Zamawiający na bieżąco zgłasza Wykonawcy wady Oprogramowania, które są dokumentowane w Raporcie z TA. Raport z TA przygotowuje i prowadzi Wykonawca. Wady wykryte podczas Testów Akceptacyjnych dzielą się na poniższe kategorie:
	* 1. Błąd krytyczny – zachodzi, gdy zachodzi przynajmniej jedna z poniższych sytuacji:
* całkowity brak odpowiedzi systemu na sygnały;
* brak działania lub implementacji istotnej funkcjonalności;
* błędy innych typów uniemożliwiające korzystanie z systemu lub jego istotnej funkcjonalności;
* brak spełnienia wymagania pozafunkcjonalnego;
* brak spełnienia zapisu formalnego Umowy lub Zlecenia związanego z cechami pozafunkcjonalnymi, względem lub z funkcjonalnością systemu (np. brak logotypów, niezgodność ze standardami i normami przywołanymi w Umowie);
	+ 1. Błąd poważny – zachodzi, gdy zachodzi przynajmniej jedna z poniższych sytuacji:
* nieprawidłowe działanie systemu inne niż dotyczące istotnej funkcjonalności systemu;
* wydajność systemu uniemożliwiająca zrealizowanie scenariuszy testowych w czasie określonym w PTA (znaczne przekroczenie czasów realizacji scenariuszy testowych wobec założonych w PTA);
* powtarzające się błędy kosmetyczne i średnie utrudniające realizowanie testów (np. okazjonalne wylogowanie użytkownika, zrywanie połączeń, uciążliwe komunikaty, konieczność nieplanowanego wielokrotnego powtarzania tych samych czynności);
* komunikat wprowadzający użytkownika w błąd co do wykonania istotnej funkcjonalności;
	+ 1. Błąd średni – zachodzi, gdy wykryta zostanie wada Oprogramowania niewpływająca na możliwość korzystania z funkcjonalności. Przykłady Błędów średnich:
* niezgodna z wymaganiami konieczność wywoływania tej samej funkcji wielokrotnie w celu uzyskania pojenczego rezultatu;
* przy wywoływaniu funkcjonalności pojawia się komunikat o błędzie, jednak system później realizuje działania związane z funkcjonalnością;
* komunikat wprowadzający użytkownika w błąd co do wykonania innej niż istotna funkcjonalności;
* przekroczony czas reakcji systemu w stosunku do wymaganej jego wydajności;
	+ 1. Błąd kosmetyczny – zachodzi w sytuacji, gdy zaistnieje niezgodność sposobu prezentacji informacji w systemie niezgodna z wymaganiami i nie ma to wpływu na wykorzystanie jakiejkolwiek funkcjonalności lub spełnienie standardów (np. defekt ergonomiczny). Przykłady Błędów kosmetycznych:
* niewłaściwy rozmiar okna wymagający jego zmiany w celu realizacji przypadku testowego;
* literówki w interfejsie użytkownika;
* komunikat zgodny co do wartości informacyjnej jednak niezgodny ze specyfikacją co do brzmienia.
1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do testów dowolnych, innych niż przewidziane w PTA. W takim przypadku do Raportu z TA dołączony jest opis przypadku testowego oraz zestaw danych użytych do jego weryfikacji. Wady wykryte w trakcie testów dowolnych klasyfikowane są i usuwane zgodnie z pkt. 8) i 9).
2. Zamawiający ma prawo zgłaszania wad do obszarów uprzednio zaakceptowanych jeżeli ujawniły się już po ich akceptacji.
3. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia zgłoszonych w Raporcie z TA wad i ponownego przedstawienia Oprogramowania do odbioru. Procedura odbioru zostaje powtórzona zgodnie z pkt. 5), 8)-11) i 13).
4. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych z udziałem podmiotu trzeciego lub przez podmiot trzeci, w tym testów regresji i testów penetracyjnych.
5. W przypadku braku wad Zamawiający podpisuje Protokól Odbioru Produktu a w przypadku, gdy w ponownie przeprowadzonych Testach Akceptacyjnych zostaną zgłoszone wady Zamawiający odmawia odbioru Oprogramowania.
6. Wraz z Oprogramowaniem Wykonawca zobowiązany jest do przekazania pakietów instalacyjnych, które mogą być sprawdzane przez Zamawiającego w trakcie Testów Akceptacyjnych.
7. SZKOLENIE
8. Jeżeli Produktem Dodatkowym będzie szkolenie stosuje się niniejszą procedurę odbioru.
9. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Raportu ze Szkolenia w terminie 2 Dni Roboczych od jego zakończenia.
10. Zamawiający dokona analizy Raportu ze Szkolenia w terminie 3 Dni Roboczych i zgłosi uwagi. W przypadku braku uwag Zamawiający podpisze Protokół Odbioru Produktu. W przypadku uzasadnionych uwag Zamawiającego do szkolenia Wykonawca, na żądanie Zamawiającego, ponownie przeprowadzi szkolenie lub Strony uzgodnią obniżenie wynagrodzenia za szkolenie.
11. Przed przeprowadzeniem szkolenia Zamawiający dokonuje odbioru materiałów szkoleniowych przygotowanych przez Wykonawcę. Odbiór materiałów szkoleniowych odbywa się zgodnie z procedurą odbioru dokumentacji.
12. ADMINISTRACJA TECHNICZNA
13. Jeżeli Produktem Dodatkowym będzie usługa w postaci administracji technicznej podstawą odbioru będzie Raport z AT.
14. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Raportu z AT w terminie 2 Dni Roboczych od dnia zakończenia świadczenia tej usługi, w którym wykaże ilość przepracowanych Roboczogodzin a także przedstawi wykaz zaangażowanych konsultantów.
15. Zamawiający dokona anlizy Raportu z AT w terminie 3 Dni Roboczych i zgłosi uwagi. W przypadku braku uwag Zamawiający podpisze Protokół Odbioru Produktu.
16. W przypadku, gdy usługa administracji technicznej przekracza 1 miesiąc, Raport z AT przedstawiany będzie w terminie 2 Dni Roboczych od zakończenia miesiąca, którego Raport dotyczy.
17. PROTOKÓŁ ODBIORU JAKOŚCIOWEGO MODYFIKACJI

Podpisanie Protokołu Odbioru Jakościowego Modyfikacji następuje po wdrożeniu Oprogramowania i podpisaniu przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Produktu dla AOM, Dokumentacji Technicznej, Dokumentacji Użytkownika, Dokumentacji Administratora i Oprogramowania.

1. PROTOKÓŁ ODBIORU KOŃCOWEGO MODYFIKACJI

Podpisanie Protokołu Odbioru Końcowego Modyfikacji następuje po podpisaniu przez Zamawiającego Protokołów Odbioru Produktu dla każdego Produktu Zlecenia oraz Produktu Odbioru Jakościowego Modyfikacji, w ramach którego Modyfikacja była wykonywana.