

Załącznik nr 12 do Umowy

Przyjęte definicje:

1. **„Administrator”** – Użytkownik odpowiadający za sprawne działanie Systemu oraz zarządzający Systemem w zakresie m.in. zarządzania Użytkownikami, uprawnieniami, dostępem oraz konfiguracją Systemu.
2. **„Analiza Przedwdrożeńiowa”** – cykl prac analitycznych i organizacyjnych mających na celu przeprowadzenie analizy biznesowej i systemowej na potrzeby wdrożenia Systemu w Państwowym Gospodarstwie Wodnym Wody Polskie. Analiza Przedwdrożeńiowa ma na celu ustalenie szczegółowego sposobu spełnienia wymagań Zamawiającego oraz sposobu realizacji Przedmiotu Zamówienia. Analiza Przedwdrożeńiowa powinna zakończyć się dostarczeniem dokumentu zawierającego opis koncepcji Wdrożenia Systemu w Państwowym Gospodarstwie Wodnym Wody Polskie, wraz z mapowaniem zapisów koncepcji na wymagania zawarte w Załączniku nr 2 do OPZ, w tym ze wskazaniem w tabeli wymagań funkcjonalnych miejsc w Analizie Przedwdrożeńiowej, w których opisana jest realizacja poszczególnych funkcji. Szczegółowe wymagania w zakresie zawartości tych dokumentów zostały określone w OPZ.
3. **„Asysta Pilotażu”** – trzymiesięczny (3) okres wsparcia Użytkowników, rozpoczynający się w pierwszym dniu od momentu Startu Pilotażu potwierdzonego Protokołem Odbioru, w którym Wykonawca świadczyć będzie Zamawiającemu wsparcie w ramach Pilotażu mające na celu ułatwienie pracy Użytkownikom Systemu i zapewnienie prawidłowego działania Systemu pod względem funkcjonalnym i jakościowym zgodnie z wymaganiami określonymi w OPZ. Asysta Pilotażu obejmuje również wsparcie w zakresie realizacji zadań merytorycznych w Systemie oraz optymalizację Systemu, w tym zapytań bazodanowych.
4. **„Asysta Powdrożeńiowa”** – czteromiesięczny (4) okres wsparcia Użytkowników, rozpoczynający się w pierwszym dniu od momentu Startu Produkcyjnego potwierdzonego Protokołem Odbioru, w którym Wykonawca świadczyć będzie Zamawiającemu wsparcie mające na celu ułatwienie pracy Użytkownikom Systemu i zapewnienie prawidłowego działania Systemu pod względem funkcjonalnym i jakościowym zgodnie z wymaganiami określonymi w OPZ.
5. **„Awaria Krytyczna”** – rodzaj Nieprawidłowości uniemożliwiający działanie przynajmniej jednego z komponentów wytworzonego/dostarczonego przez Wykonawcę Systemu powodujący, że Zamawiający nie może korzystać z Systemu, w tym wykonywać procesów lub funkcji krytycznych (w szczególności wygenerowanie listy płac, wystawienie faktury, księgowanie rozrachunków, współpraca z programem bankowości elektronicznej, naliczanie opłaty stałej oraz zmiennej za usługi wodne, rozliczanie opłat za usługi wodne) obsługiwanych przez System i uzyskanie oczekiwanych efektów nie jest możliwe w inny sposób (poprzez zastosowanie Obejścia). Lista procesów i funkcji krytycznych obsługiwanych przez System zostanie ustalona oraz uzupełniona z Wykonawcą w trakcie Wdrożenia, lecz nie później niż do odbioru Etapu XI.

6. **„Błąd”** – problem polegający, na co najmniej jednej z poniższych okoliczności:
- 1) główne komponenty Systemu działają w sposób niezgodny z Dokumentacją,
 - 2) występują istotne ograniczenia w działaniu komponentów Systemu (ale nie powodujące jego przeciążenia),
 - 3) nastąpiła awaria powodująca ograniczenie wydajności Oprogramowania, w tym komponentów wytworzonych, dostosowanych lub dostarczonych przez Wykonawcę,
 - 4) Zamawiający nie może korzystać z komponentów Systemu wytworzonych, dostosowanych lub dostarczonych przez Wykonawcę, ale uzyskanie oczekiwanych efektów jest możliwe w inny sposób (poprzez zastosowanie Obejścia).
7. **„Czas Reakcji”** – czas, jaki upłynie od momentu zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych Awarii Krytycznej lub Błędu lub Usterki do potwierdzenia rozpoczęcia analizy zgłoszenia i usuwania Awarii Krytycznej, Błędu, Usterki przez Wykonawcę.
8. **„Czas Naprawy (Rozwiązania)”** – czas, jaki upłynie od zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych: Awarii Krytycznej lub Usterki lub Błędu, do momentu usunięcia Nieprawidłowości w działaniu Systemu przez Wykonawcę w środowisku produkcyjnym Zamawiającego, powiadomienia o tym Zamawiającego i potwierdzenia usunięcia Nieprawidłowości przez Zamawiającego. Do Czasu Naprawy nie wlicza się czasu od powiadomienia Zamawiającego o usunięciu Nieprawidłowości do czasu udzielenia odpowiedzi przez Zamawiającego. W przypadku wystąpienia Awarii Krytycznej, gdy Wykonawca zastosuje Obejście, nastąpi obniżenie jego rangi do Błędu. Wówczas czas jego naprawy będzie liczony od momentu zastosowania Obejścia jak dla Błędu w środowisku produkcyjnym Zamawiającego. Czas do momentu zastosowania Obejścia będzie liczony zgodnie z pierwotną klasyfikacją zgłoszenia, czyli jak dla Awarii Krytycznej. Klasyfikacja Nieprawidłowości ustalana będzie przez Zamawiającego stosownie do występującego problemu. Zmiana poziomu klasyfikacji Nieprawidłowości z Awarii Krytycznej na Błąd musi nastąpić w przeciągu 8 godzin od jego zgłoszenia po uprzednim zaakceptowaniu przez Zamawiającego wraz z analizą problemu.
9. **„Dni Robocze”** – kolejne dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni wolnych zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 90) w Godzinach Roboczych (8:00 – 16:00).
10. **„Dokument Inicjujący Projekt (DIP)”** – opracowana przez Wykonawcę dokumentacja, której celem jest określenie szczegółowych zasad realizacji Przedmiotu Umowy przez Wykonawcę i Zamawiającego.
11. **„Dokumentacja”** – wszelkie dokumenty sporządzone przez Wykonawcę lub wspólnie przez Strony Umowy, w związku z wykonywaniem Przedmiotu Umowy przekazywane zgodnie z Umową i OPZ Zamawiającemu.

12. **„Dzieło”** - efekt realizacji prac będących przedmiotem Umowy, których rezultatem (dziełem) jest System.
13. **„Etap”** – wyodrębniony w Harmonogramie Ramowym Umowy czas realizacji poszczególnych Produktów Projektu.
14. **„ERP”** - System informatyczny wspierający planowanie i zarządzanie zasobami przedsiębiorstwa.
15. **„Godziny Robocze”** – godziny pracy Zamawiającego, tj. 8:00 – 16:00, w Dni Robocze.
16. **„Gwarancja Jakości”** – realizacja zobowiązań wynikających z Kodeksu Cywilnego w zakresie realizacji Umowy w okresie gwarancji i rękojmi.
17. **„Harmonogram”** – dokument określający terminy realizacji Umowy. Definicja Harmonogramu obejmuje:
 - 1) **„Harmonogram Ramowy”**, który zawiera kluczowe terminy realizacji przedmiotu Umowy, opisane Umową i OPZ. Harmonogram Ramowy został przedstawiony w OPZ;
 - 2) **„Harmonogram Szczegółowy”**, który zawiera szczegółowe terminy prac wykonywanych w ramach realizacji Projektu, w tym terminy dostarczania Produktów.
18. **„Infrastruktura Sprzętowa”** – infrastruktura informatyczna (w tym sprzęt i oprogramowanie) dostarczona w ramach Umowy przez Wykonawcę na potrzeby realizacji Projektu.
19. **„Kierownik Projektu”** – osoba wyznaczona przez każdą ze Stron do bieżących kontaktów i nadzoru nad realizacją Umowy.
20. **„KZGW”** – Krajowy Zarząd Gospodarki Wodnej.
21. **„Kodeks Cywilny”** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U z 2019 r., poz. 1145, z późn. zm.).
22. **„Komitet Sterujący”** – zespół przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy odpowiedzialny za pomyślną realizację Projektu. Posiada uprawnienia do zarządzania strategicznego Projektem. Członkowie Komitetu Sterującego mogą delegować niektóre zadania nadzoru nad Projektem innym osobom.
23. **„Licencja na Użytkownika Systemu”** – licencja umożliwiająca dostęp do korzystania z wszystkich funkcji Systemu przez pojedynczego użytkownika.
24. **„Migracja Danych” lub „Migracja”** – działanie mające na celu przeniesienie danych z dotychczas użytkowanych przez Zamawiającego baz danych, w tym z dotychczas wykorzystywanych przez Zamawiającego systemów informatycznych. Migracja Danych obejmuje co najmniej: analizę struktur danych źródłowych, analizę poprawności danych źródłowych, przygotowanie planu migracji, poprawa danych źródłowych (w systemach źródłowych lub tabelach pośrednich), konwersję danych źródłowych do struktur docelowych, przeniesienie danych (migracja testowa i migracja produkcyjna) oraz weryfikacja poprawności migracji.

25. **„Nieprawidłowość”** – wszelkie niezgodności w działaniu Systemu względem wymagań wskazanych w OPZ, w tym Awarie Krytyczne, Błędy i Usterki.
26. **„Obejście”** – zastosowanie tymczasowego rozwiązania nie przewidzianego w standardowej funkcjonalności Systemu, lecz umożliwiającego w rezultacie osiągnięcie działania Systemu zgodnego z wymogami OPZ oraz zatwierdzonej Analizy Przedwdrożeńiowej, Dokumentacji Użytkowej, Dokumentacji Technicznej. Zastosowanie obejścia nie stanowi usunięcia Nieprawidłowości. W przypadku wystąpienia Awarii Krytycznej, gdy Wykonawca zastosuje Obejście zaakceptowane przez Zamawiającego, nastąpi obniżenie jego rangi do Błędu. Wówczas czas jego naprawy będzie liczony od momentu zastosowania Obejścia jak dla Błędu.
27. **„Odbiór”** – procedura mająca na celu potwierdzenie przez Zamawiającego należytego wykonania Przedmiotu Zamówienia w zakresie wykonania poszczególnych Produktów, Etapów, Wdrożenia, Usług Rozwoju lub całości Umowy. Dowodem dokonania Odbioru jest Protokół Odbioru, którego wzór zostanie ustalony w ramach Etapu 0 w porozumieniu z Zamawiającym.
28. **„Odbiór Wdrożenia”** – potwierdzenie spełnienia przez Wykonawcę całości zobowiązań określonych Umową i OPZ jako Wdrożenie, potwierdzony Protokołem Odbioru.
29. **„Odbiór Końcowy”** – potwierdzenie Protokołem Odbioru spełnienia przez Wykonawcę całości zobowiązań określonych Przedmiotem Zamówienia, w tym w szczególności zakończenie świadczenia Serwisu Utrzymaniowego.
30. **„Oferta”** – oferta złożona przez Wykonawcę i wybrana przez Zamawiającego zgodnie z wymogami SIWZ, której przedmiotem jest realizacja Umowy.
31. **„Oprogramowanie”** – całość lub dowolny element oprogramowania dostarczany lub wykonywany w ramach realizacji Umowy. W skład oprogramowania wchodzi:
- 1) **„Oprogramowanie Standardowe”** – oprogramowanie istniejące i dystrybuowane przed zawarciem Umowy. Do Oprogramowania Standardowego należy zaliczyć:
 - i. **„Standardowe Oprogramowanie Systemowe”** – oprogramowanie tworzące środowisko, w którym uruchamiane jest Oprogramowanie, w tym oprogramowanie systemowe lub bazodanowe, wskazane przez Wykonawcę w Ofercie.
 - ii. **„Standardowe Oprogramowanie Aplikacyjne”** – oprogramowanie będące podstawą do stworzenia Systemu, istniejące i dystrybuowane przed zawarciem Umowy, wskazane przez Wykonawcę w Ofercie. Standardowe Oprogramowanie Aplikacyjne realizuje wymagania funkcjonalne i ogólne wskazane w Załączniku nr 2 do Umowy *Obligatoryjne wymagania funkcjonalne*.
 - 2) **„Oprogramowanie Dedykowane”** – oprogramowanie tworzone przez Wykonawcę lub osoby którymi się posługuje w wykonaniu zobowiązań wynikających z Umowy, w tym rozbudowa lub modyfikacja Oprogramowania Standardowego, z zastrzeżeniem Aktualizacji

Oprogramowania Standardowego. Jeżeli dane Oprogramowanie nie zostało przypisane do Standardowego Oprogramowania Systemowego lub Standardowego Oprogramowania Aplikacyjnego uważa się je za Oprogramowanie Dedykowane. Dla Oprogramowania Dedykowanego Zamawiający:

- i. otrzyma od Wykonawcy kod źródłowy,
 - ii. otrzyma kod źródłowy na informatycznym nośniku danych, w formie umożliwiającej Zamawiającemu swobodny odczyt kodu źródłowego, a także zapisanie kodu na innym nośniku i doprowadzenie tego kodu źródłowego do formy wykonywalnej (w szczególności w drodze kompilacji) na odpowiednio wyposażonym stanowisku komputerowym,
 - iii. wraz z kodem źródłowym otrzyma kompletny wykaz narzędzi programistycznych, bibliotek i innych elementów niezbędnych do doprowadzenia takiego Oprogramowania Dedykowanego do formy wykonywalnej. Wykonawca nie jest uprawniony do stosowania jakichkolwiek technik lub ograniczeń, które uniemożliwiłyby lub istotnie utrudniły Zamawiającemu odczyt lub zapisywanie kodu, w szczególności szyfrowania,
 - iv. nabywa uprawnienie do tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub wprowadzania jakichkolwiek innych zmian do określonego Oprogramowania Dedykowanego lub korzystania i rozporządzania autorskimi prawami zależnymi do opracowań Oprogramowania Dedykowanego,
 - v. w przypadku, w którym Wykonawca zaktualizuje kod źródłowy w wyniku świadczenia Usług Rozwoju, Wykonawca przekaże Zamawiającemu taki kod po wprowadzeniu zmian, w sposób identyczny jak w przypadku przekazania kodu źródłowego.
 - vi. jest uprawniony w zakresie – samodzielnego i za pomocą osób trzecich – dokonywania zmian w oprogramowaniu (w szczególności w zakresie pola eksploatacji określonego w art. 74 ust. 4 pkt. 2) ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych),
 - vii. jest w posiadaniu tego Oprogramowania również w formie kodu źródłowego.
32. **„OPZ”** – Opis Przedmiotu Zamówienia na dostawę i wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego klasy ERP w Państwowym Gospodarstwie Wodnym Wody Polskie, wraz ze świadczeniem Serwisu Utrzymeniowego. OPZ stanowi Załącznik nr 1 do Umowy.
33. **„Pilotaż”** – trzymiesięczny (3) okres pracy Systemu w wybranym RZGW i podległych mu Zarządach Zlewni oraz w KZGW przy zapewnieniu pełnej funkcjonalności Systemu. Pilotaż będzie realizowany na środowisku produkcyjnym Systemu.
34. **„Podwykonawca”** – podmiot, któremu Wykonawca powierzy wykonanie części swoich zobowiązań wynikających z Przedmiotu Zamówienia. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Podwykonawcą nie jest członek personelu Wykonawcy zatrudniony w oparciu o umowę o pracę,

- umowę cywilnoprawną, w tym w oparciu o umowę, której przedmiotem jest realizacja poszczególnych czynności w ramach wykonania Przedmiotu Zamówienia.
35. **„Produkt”** - Wydzielona część prac przekazana Zamawiającemu do Odbioru. Lista Produktów wchodzących w zakres realizacji Projektu została określona w OPZ.
36. **„Projekt”** – powiązane ze sobą działania mające na celu realizację Przedmiotu Umowy, w tym Systemu.
37. **„Protokół Odbioru”** – dokument stanowiący potwierdzenie dokonania Odbioru w zakresie realizacji poszczególnych Produktów, Etapów, Wdrożenia, Usług Rozwoju lub całości Umowy, sporządzony zgodnie ze wzorcem określonym w ramach realizacji Etapu 0.
38. Protokół Odbioru Wdrożenia - dokument stanowiący potwierdzenie dokonania Odbioru wszystkich Produktów i Etapów (I-XI) i stanowiący podstawę do rozpoczęcia świadczenia Serwisu Utrzymaniowego.
39. **„Przedmiot Zamówienia”** – dostawa i wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego klasy ERP w PGW WP wraz ze świadczeniem Serwisu Utrzymaniowego, zgodnie z zakresem określonym w Umowie.
40. **„RZGW”** – Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej.
41. **„Scenariusze Testowe”** – dokument określający przypadki testowe dla Systemu wraz z opisem ciągu akcji umożliwiających wykonanie testu, zgodnie z wymaganiami OPZ.
42. **„Serwis Utrzymaniowy”** - świadczenie przez Wykonawcę czynności opisanych Umową i OPZ mających na celu zapewnienie działania Systemu oraz wsparcia Zamawiającego w korzystaniu z Systemu.
43. **„Siła Wyższa”** – zdarzenia, którym Strony nie mogą zapobiec ani których nie mogą uniknąć, pomimo zachowania należytej staranności, w szczególności takie jak katastrofy naturalne, działania wojenne, ataki terrorystyczne, strajki, rozruchy lub inne podobne zdarzenia, które traktowane są na gruncie prawa polskiego lub polskich zwyczajów handlowych jako Siła Wyższa, na które Strony nie mają wpływu.
44. **„SIWZ”** – Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia na dostawę i wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego klasy ERP w Państwowym Gospodarstwie Wodnym Wody Polskie wraz ze świadczeniem Serwisu Utrzymaniowego.
45. **„SLA”** – (ang. Service Level Agreement) – opisane Umową i OPZ parametry obrazujące poziomy świadczenia przez Wykonawcę Serwisu Utrzymaniowego.
46. **„Start Pilotażu”** – uruchomienie pilotażowe Systemu w wybranym RZGW i podległych mu Zarządach Zlewni oraz w KZGW przy zapewnieniu pełnej funkcjonalności Systemu, tj. rozpoczęcie wykorzystywania Systemu do rzeczywistej pracy przez Zamawiającego.

47. **„Start Produkcyjny”** – uruchomienie produkcyjne Systemu, tj. rozpoczęcie wykorzystywania Systemu do rzeczywistej pracy przez Zamawiającego.
48. **„System”** – stworzony w ramach realizacji Umowy Zintegrowany System Informatyczny klasy ERP, składający się z Oprogramowania dostosowanego do wymagań Umowy, w tym wymagań określonych w Załączniku nr 1 i 2 do Umowy, spełniający wszystkie wymagania określone w odebranej Dokumentacji, zainstalowany na Infrastrukturze Sprzętowej i wdrożony dla Użytkowników. System stanowi dzieło w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.
49. **„System Obsługi Zgłoszeń Serwisowych”** – system udostępniony przez Wykonawcę na potrzeby zgłaszania Nieprawidłowości związanych z funkcjonowaniem Systemu w okresie trwania Wdrożenia (Testy, Asysta Powdrożeniowa, Pilotaż) oraz świadczenia Serwisu Utrzymaniowego.
50. **„Szkolenia”** – przekazywanie przez Wykonawcę informacji, których głównym celem jest zdobycie wiedzy i umiejętności w posługiwaniu się Systemem lub zarządzaniu projektem realizowane zgodnie z wymaganiami OPZ przez osoby wskazane przez Zamawiającego (Użytkowników).
51. **„Testy Akceptacyjne”** – zbiór testów, których zadaniem jest sprawdzenie czy System działa w sposób poprawny i zgodny z założeniami określonymi w OPZ.
52. **„Umowa”** – Umowa z Wykonawcą Przedmiotu Zamówienia wraz z załącznikami.
53. **„Usługi Rozwoju”** – opisane Umową i OPZ usługi realizowane w ramach prawa opcji mające na celu zapewnienie modyfikacji i rozbudowy Systemu, w tym świadczenie dodatkowych konsultacji, zgodnie z wymaganiami określonymi w OPZ.
54. **„Usterka”** – problem o charakterze ergonomicznym niemający wpływu na wynik pracy Użytkownika.
55. **„Utwór”** – utwór powstały w wyniku wykonywania lub w związku z wykonywaniem Przedmiotu Umowy, w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1231, z późn. zm.).
56. **„Użytkownik”** – osoba korzystająca z Systemu, w tym: Użytkownik Końcowy, Użytkownik Kluczowy i Administrator.
57. **„Użytkownik Kluczowy”** – użytkownik wiodący w obszarze wybranego obszaru funkcjonalnego Systemu, biorący aktywny udział we Wdrożeniu, wskazany w Zespole Projektowym Zamawiającego.
58. **„Użytkownik Końcowy”** – użytkownik, który po Starcie Produkcyjnym będzie docelowo korzystać z Systemu lub jego poszczególnych części.
59. **„Wdrożenie”** – opisane i objęte Umową i OPZ świadczenie Wykonawcy mające na celu wykonanie i instalację (uruchomienie) Systemu w organizacji Zamawiającego wraz z przeprowadzeniem Asysty Powdrożeniowej.

60. **„Właściciel Biznesowy Zasobu [WBZ]”** - kierujący komórką organizacyjną, do którego należą dane w bazach danych, systemach informatycznych itp., do których dostęp jest przydzielany przez Administratorów Systemu.
61. **„Wykonawca”** – podmiot, który został wybrany przez Zamawiającego w toku postępowania o udzielenie zamówienia na realizację Przedmiotu Zamówienia na dostawę i wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego klasy ERP w Państwowym Gospodarstwie Wodnym Wody Polskie, wraz ze świadczeniem Serwisu Utrzymaniowego.
62. **„Zamawiający”** – Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie.
63. **„Zespół Projektowy Zamawiającego”** – osoby powołane w celu realizacji Projektu z ramienia Zamawiającego.
64. **„Zespół Projektowy Wykonawcy”** – osoby powołane w celu realizacji Projektu z ramienia Wykonawcy, w tym Podwykonawcy.
65. **„Zintegrowany System Informatyczny”** – patrz ERP.