

SLA – dotyczy:

warunków Serwisu Gwarancyjnego oraz świadczenia Usług Utrzymania (w tym zapewnienia ciągłości eksploatacji Systemu)

1. Serwisem Gwarancyjnym oraz Usługami Utrzymania objęty zostanie System wdrożony w całej swojej funkcjonalności.
2. Przedstawiciele Zamawiającego będą rejestrować zgłoszenia serwisowe w systemie HelpDesk Zamawiającego udostępnionym Wykonawcy. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego monitorowania systemu HelpDesk. W razie wątpliwości poczytuje się, że Wykonawca zapoznał się ze zgłoszeniem serwisowym w dacie i czasie jego zamieszczenia w systemie HelpDesk przez Zamawiającego.
3. W ramach świadczenia Serwisu Gwarancyjnego i Usług Utrzymania Wykonawca zobowiązuje się m.in. do:
 - a. zapewnienia poprawnego i nieprzerwanego działania Systemu w tym usuwania Awarii Niekrytycznych i Awarii Krytycznych;
 - b. zapewnienie aktualizacji Systemu stosownie do zmieniających się przepisów prawa.
4. Serwis Gwarancyjny oraz Usługi Utrzymania realizowane będą z zachowaniem następujących warunków:
 - 1) okres dostępności Serwisu i Usług Utrzymania – w dni robocze Zamawiającego w godz. **8.00 – 16.00**
 - 2) czas reakcji Serwisu na każdą zgłoszoną awarię:
 - a) Awaria Krytyczna

- Awaria Krytyczna Infrastruktury – 2 godz. od otrzymania zgłoszenia;
 - Awaria Krytyczna Infrastruktura informatycznej- 2 godz. od otrzymania zgłoszenia
 - Awaria Krytyczna Systemu Informatycznego – 2 godz. od otrzymania zgłoszenia;
 - b) Awaria Niekrytyczna – 4 godziny od otrzymania zgłoszenia.
 - c) Czas reakcji Serwisu na każde zgłoszenie nie będące Awarią Krytyczną lub Awarią Niekrytyczną, tj. np. na zlecenie – 24 godziny od godziny zgłoszenia serwisowego.
- 3) Termin na usunięcie zgłoszonej awarii:
- a) dla Awarii Krytycznych
 - czas przywrócenia funkcjonalności:
 - i) Awaria Krytyczna Infrastruktury- 2 Dni Robocze od otrzymania zgłoszenia;
 - ii) Awaria Krytyczna Infrastruktura informatycznej - 6 godz. od otrzymania zgłoszenia
 - iii) Awaria Krytyczna Systemu Informatycznego – 8 godz. od otrzymania zgłoszenia;
 - czas przywrócenia stanu sprzed awarii dla awarii spowodowanych wadliwym działaniem oprogramowania, tj. zainstalowanie i przetestowanie na środowisku produkcyjnym Zamawiającego nowej stabilnej wersji – **5 dni** od zgłoszenia serwisowego,
 - b) dla Awarii Niekrytycznych – **5 dni** roboczych od otrzymania zgłoszenia serwisowego.
- 4) Termin realizacji zlecenia (zgłoszenia niebędące Awarią Krytyczną lub Awarią niekrytyczną):

- a) Zmiana konfiguracji - **6 dni** od zgłoszenia serwisowego,
- b) Konsultacje – **6 dni** od zgłoszenia serwisowego.
- 5) Czas rozpatrzenia Reklamacji zgłoszenia serwisowego – w ciągu **6 dni** od zgłoszenia Reklamacji.
- 6) Zgłoszenia serwisowe dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze Zamawiającego po godzinie 16.00 traktowane będą jako przyjęte o godz. 8:00 następnego dnia roboczego.
- 7) Wykonawca może wnosić do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu na usunięcie awarii. Zamawiający może odmówić zgody na przedłużenie czasu usunięcia Awarii w przypadku przyczyn nieleżących po stronie Zamawiającego lub w przypadku zmian w zakresie powszechnie obowiązującego prawa.
- 5. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia odpowiednim komunikatem zwrotnym (np. zmiana stanu zgłoszenia w systemie Helpdesk, komunikat e-mail). Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Reakcji lub Czas Naprawy.
- 6. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania Naprawy, jeżeli Awaria Niekrytyczna lub Awaria Krytyczna została faktycznie usunięta. Jeżeli okaże się podczas weryfikacji usunięcia Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej, Awaria Niekrytyczna lub Awaria Krytyczna nie została usunięta, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej tę Awarię Niekrytyczną lub Awarię Krytyczną.
- 7. Jeżeli Wykonawca w Czasie Naprawy dostarczy Obejście, Czas Naprawy wydłuża się dwukrotnie.
- 8. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej leży poza oprogramowaniem systemowym lub



Rzeczpospolita
Polska



**DOLNY
ŚLĄSK**

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



aplikacyjnym, w szczególności w Infrastrukturze lub Infrastrukturze informatycznej Zamawiającego, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej, lecz jest zobowiązany:

- a. wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Systemu poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a jeżeli to możliwe także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości działania Systemu;
 - b. w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego – do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczynę zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Systemie, potrzebnych do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności.
9. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej leży poza oprogramowaniem, ale Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jej wystąpienie, w szczególności w przypadku gdy przyczyna leży w Infrastrukturze lub Infrastrukturze Technicznej, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji Infrastruktury lub Infrastruktury Technicznej przez Wykonawcę. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do dotrzymania Czasu Naprawy i innych zobowiązań wynikających z niniejszego paragrafu.
10. Usuwanie awarii odbywać się będzie zdalnie poprzez szyfrowane połączenia telekomunikacyjne lub lokalnie w miejscu wystąpienia awarii wg uznania Wykonawcy i zgodnie z miejscem wystąpienia Awarii oraz możliwością jej usunięcia.
11. W okresie gwarancyjnym oraz świadczenia Usług Utrzymania Wykonawca zobowiązuje się do:



Rzeczpospolita
Polska



**DOLNY
ŚLĄSK**

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



- 1) udzielania administratorom lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego bieżących konsultacji telefonicznych w zakresie eksploatacji Systemu, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Systemu w zakresie wdrożonej funkcjonalności;
- 2) pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie;
- 3) pomocy w uruchomieniu Systemu po awarii nie wynikającej z winy Wykonawcy.

12. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Serwisu Gwarancyjnego i Usług Utrzymania w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania usług. W przypadku, gdy wykonanie danej czynności przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego w oparciu o rekomendację Wykonawcy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności i uzyskać jego zgodę.

13. Usługi Utrzymania będą świadczone zgodnie z następującymi zasadami:

- a. aktualizacje i poprawki dostarczane Zamawiającemu w ramach Usług Utrzymania (w tym w ramach usuwania Awarii Niekrytycznych i Awarii Krytycznych) zawierać będą odpowiednią Dokumentację obejmującą w szczególności instrukcje instalacyjne;
- b. w ramach świadczenia Usług Utrzymania Wykonawca zobowiązany będzie do umożliwienia osobom wskazanym przez Zamawiającego uczestnictwa w pracach Wykonawcy w celu wykształcenia przez te osoby odpowiednich umiejętności oraz kompetencji (know-how),



Rzeczpospolita
Polska



**DOLNY
ŚLĄSK**

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



pozwalających na samodzielne zarządzanie Systemem przez te osoby. Zamawiający oddeleguje w tym celu nie więcej niż 3 osoby o odpowiednich kwalifikacjach.

14. Wykonawca jest zobowiązany zrealizować wszelkie świadczenia w taki sposób, aby zapewnić pełną funkcjonalność Systemu i Infrastruktury w trakcie i po zrealizowaniu świadczenia.

15. Wszelkie działania wykonywane na infrastrukturze Zamawiającego muszą być wykonywane za wiedzą i akceptacją Zamawiającego.

16. Decyzja o wykonaniu aktualizacji oprogramowania należy wyłącznie do Zamawiającego, a Wykonawca nie jest uprawniony do zgłaszania wobec Zamawiającego żądania instalacji danej aktualizacji.

Wykonawca może uprzedzić Zamawiającego o konsekwencjach niedokonania aktualizacji. Wykonawca zobowiązuje się każdorazowo uzyskać zgodę przedstawicieli Zamawiającego na wykonanie aktualizacji w Systemie.



Rzeczpospolita
Polska



**DOLNY
ŚLĄSK**

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego

