

Warunki świadczenia Usług Utrzymania

1. System zostanie objęty Usługami Utrzymania w celu zapewnienia dostępu do Systemu oraz zapewnienia działania funkcjonalności w Systemie jak i samego Systemu, zgodnie z Umową, w tym zgodnie z załącznikiem nr 1 Opis Przedmiotu Zamówienia oraz Analizą Systemową i z przepisami prawa (w tym z regulacjami wewnętrznymi obowiązującymi w Gminie Wrocław).
2. Wykonawca w ramach zapewnienia dostępu do Systemu, jego funkcjonalności oraz nieprzerwanego działania Systemu zobowiązuje się do usuwania Awarii Krytycznych, Awarii Niekrytycznych, Podatności Krytycznych i Podatności Niekrytycznych w terminach określonych poniżej.
3. Zgłoszenia serwisowe będą rejestrowane przez przedstawicieli Zamawiającego 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 przez Zamawiającego w systemie HelpDesk.
4. Zamawiający udostępni wykonawcy do 5 kont służących do obsługi zgłoszeń w systemie Helpdesk Zamawiającego.
5. Usługi serwisowe (zwane dalej Serwisem) realizowane będą z zachowaniem następujących warunków:
 - 1) okres dostępności Serwisu – w Dni Robocze Zamawiającego w godz. 08:00 – 16:00
 - 2) czas reakcji Serwisu na każdą zgłoszoną awarię (w godzinach dostępności serwisu):
 - a) dla Awarii Krytycznych, Podatności Krytycznych – 4 godziny robocze od zgłoszenia serwisowego,
 - b) dla Awarii Niekrytycznych, Podatności Niekrytycznych – 1 Dzień Roboczy od zgłoszenia serwisowego.
 - 3) Czas reakcji Serwisu na każde zgłoszenie nie będące Awarią Krytyczną, Podatnością Krytyczną, Awarią Niekrytyczną, Podatnością Niekrytyczną tj. dla zleceń – 1 Dzień Roboczy od zgłoszenia serwisowego.
 - 4) Termin na usunięcie zgłoszonej awarii:
 - a) dla Awarii Krytycznych, Podatności Krytycznych - czas przywrócenia funkcjonalności – 2 Dni Robocze od zgłoszenia serwisowego, w przypadku awarii występujących do 3 Dni Roboczych przed okresem wykonania zadań przez Zamawiającego wynikających z przepisów prawa - czas przywrócenia funkcjonalności – 1 Dzień Roboczy. W przypadku zastosowania obejścia Zamawiający dopuszcza możliwość wydłużenia czasu usunięcia zgłoszonej awarii oraz czasu przywrócenia funkcjonalności w wyniku zaproponowanego Zamawiającemu obejścia i za jego zgodą Zamawiającego do 5 Dni Roboczych od zgłoszenia serwisowego,

- b) dla Awarii Niekrytycznych, Podatności Niekrytycznych – 5 Dni Roboczych od zgłoszenia serwisowego.
 - 5) Termin realizacji zlecenia (zgłoszenia niebędące Awarią lub Podatnością Krytyczną, Podatnością Niekrytyczną) - 6 Dni Roboczych od otrzymania zgłoszenia serwisowego.
 - 6) Czas rozpatrzenia Reklamacji zgłoszenia serwisowego – w ciągu 14 Dni Roboczych od zgłoszenia Reklamacji.
 - 7) 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.
 - 8) Wykonawca może wnosić do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu na usunięcie Awarii lub Podatności.
6. W ramach świadczonych usług Utrzymania Wykonawca zobowiązuje się do:
- 1) udzielania przez konsultantów Wykonawcy, administratorowi 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, bieżące konsultacje telefoniczne nie obejmują szkoleń,
 - 2) pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie,
 - 3) pomocy w uruchomieniu Systemu po Awarii nie wynikającej z winy Wykonawcy.
7. Warunki eksploatacyjne:
- System w ramach warunków eksploatacji będzie monitorowany za pomocą kluczowych wskaźników efektywności:
- 1) **dostępność usługi** – na poziomie 98%, dostępność usługi rozumie się jako czas w ciągu Okresu Rozliczeniowego, podczas którego Wykonawca świadczy niezakłócony dostęp do usługi (Systemu) zapewniający jej działanie w pełnej funkcjonalności zgodnie z OPZ, Analizą Systemową, przepisami prawa i późniejszymi zmianami (modyfikacjami Systemu), do dostępności usługi nie wlicza się planowanych prac konserwacyjnych Wykonawcy (tzw. Przerwy techniczne w godz. 20:00-06:00) i innych przerw w dostępie do usługi (Systemu), uzgodnionych z Zamawiającym, dostępność usługi mierzona jest w godzinach 06:00-20:00 w Dni Robocze.
Kwartalna dostępność usługi (Systemu) tj. Okres Rozliczeniowy obliczana jest jako stosunek ilości godzin dostępności usługi w danym kwartale do całkowitej liczby godzin w tym kwartale, dostępność usługi wyraża się w %.
 - 2) **liczba wad** – liczba Awarii Krytycznych i Podatności Krytycznych nie przekraczająca 1 tygodniowo w przekroju miesiąca. Wada - zgłoszone wady, usterki z poziomu użytkownika bądź administratora, będące na liście wymagań (funkcjonalności i wymagań opisanych w OPZ, Dokumentacji, Analizie Systemowej lub innych uzgodnień, w tym w

zakresie bezpieczeństwa Systemu i powszechnie znanych oraz publikowanych informacji o podatnościach), a nie działające poprawnie. W przypadku zarejestrowania przez Zamawiającego kilku zgłoszeń dotyczących tej samej wady, jest ona liczona jako 1.

8. System powinien być dostępny 24 godziny na dobę z wyłączeniem okresów wymienionych jako przerwy techniczne.
9. Okresy przerw technicznych ustala się: w każdy dzień tygodnia w godzinach 20:00-06:00. Wskaźniki wskazane w pdp. 7 będą mierzone przez pełne 24 godziny na dobę. Wskaźniki brane do naliczania kar umownych będą przeliczane w godzinach 06:00-20:00 (za Dni Robocze).