

Załącznik nr 6 do Umowy – Warunki SLA

SLA – dotyczy:

Warunków świadczenia Usług Utrzymania i usług serwisu gwarancyjnego

1. System zostanie objęty Usługami Utrzymania i usługami serwisu gwarancyjnego w całej swojej funkcjonalności, zgodnie z załącznikiem nr 1 do umowy (Opis Przedmiotu Zamówienia), Analizą Przedwdrożeniową, Dokumentacją oraz wykonanymi w Systemie w czasie trwania umowy pracami rozwojowymi (Godziny Rozwojowe).
2. Wykonawca udostępni Zamawiającemu system zgłoszeń dla minimum 20 Klientów Zamawiającego.
3. Przedstawiciele Zamawiającego będą rejestrować zgłoszenia zw. dalej zgłoszeniami serwisowymi (Awarie, Zlecenia) w systemie zgłoszeń Wykonawcy, udostępnionym Zamawiającemu. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia dostępności systemu zgłoszeń Wykonawcy, a w przypadku niedostępności systemu po stronie Wykonawcy, Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia na adres e-mail Kierownika Projektu Wykonawcy wskazany w umowie, przez okres niedostępności systemu zgłoszeń.
4. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego monitorowania zgłoszeń przekazanych przez Zamawiającego poprzez system zgłoszeń. W razie wątpliwości poczytuje się, że Wykonawca zapoznał się ze zgłoszeniem serwisowym w dacie i czasie jego zamieszczenia w systemie Wykonawcy.
5. W ramach świadczenia Usług Utrzymania i usług serwisu gwarancyjnego Wykonawca zobowiązuje się m.in. do:
 - a) zapewnienia poprawnego i nieprzerwanego działania Systemu (na który składają się m.in. Portal e-Usług, e-ZDiUM), w tym do usuwania Awarii;
 - b) zapewnienia aktualizacji Systemu (w tym Portalu e-Usług) stosownie do

zmieniających się przepisów prawa.

6. Usługi Utrzymania oraz usługi serwisu gwarancyjnego realizowane będą z zachowaniem następujących warunków:

1) okres dostępności Usług Utrzymania oraz usług serwisu gwarancyjnego – w dni robocze Zamawiającego w godz. **8.00 – 18.00**;

2) czas reakcji Serwisu na każdą zgłoszoną Awarię lub Zlecenie:

a) Awaria Krytyczna, Podatność Krytyczna - **4 godziny** od otrzymania zgłoszenia Awarii (zgłoszenia serwisowego), przy czym w przypadku Portalu e-Usług – **1 godzina** od otrzymania zgłoszenia Awarii (zgłoszenia serwisowego).

W przypadku Awarii Krytycznej Portalu e-Usług Wykonawca w Czasie reakcji zobowiązany jest do zamieszczenia komunikatu na stronie internetowej zawierającego informację o przerwie technicznej. Komunikat powinien być dostępny dla Użytkowników Systemu.

b) Awaria Niekrytyczna, Podatność Niekrytyczna - **24 godziny** od zgłoszenia Awarii (zgłoszenia serwisowego);

c) Zlecenie (zgłoszenia serwisowe niebędące Awarią) – **24 godziny** od otrzymania zgłoszenia serwisowego.

3) Termin na usunięcie zgłoszonej Awarii (Czas Naprawy):

a) dla Awarii Krytycznych, Podatności Krytycznych - czas przywrócenia funkcjonalności - **1 dzień (24 godziny)** od otrzymania zgłoszenia serwisowego Awarii Krytycznej, Podatności Krytycznej, przy czym czas przywrócenia stanu sprzed awarii dla Awarii spowodowanych wadliwym działaniem oprogramowania, tj. zainstalowanie i przetestowanie na środowisku produkcyjnym nowej stabilnej wersji – **5 dni roboczych** od zgłoszenia serwisowego;

b) dla Awarii Niekrytycznych, Podatności Niekrytycznych – **5 dni (120 godzin)** od otrzymania zgłoszenia serwisowego.

4) Termin realizacji zlecenia (zgłoszenia niebędące Awarią):

a) zmiana konfiguracji, przygotowanie e-usługi, modyfikacja Systemu nie wymagająca Godzin Rozwojowych - **6 dni roboczych** od zgłoszenia serwisowego,

- b) konsultacje – **6 dni roboczych** od zgłoszenia serwisowego (przy czym konsultacje nie dotyczą szkoleń z obsługi Systemu.
- 5) Czas rozpatrzenia Reklamacji zgłoszenia serwisowego – **6 dni roboczych** od zgłoszenia Reklamacji.
- 6) Zgłoszenia serwisowe dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze Zamawiającego po godzinie 18.00 będą traktowane jako przyjęte o godz. 8:00 następnego dnia roboczego.
- 7) Wykonawca może wnosić do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu na usunięcie Awarii lub realizacji Zlecenia. Zamawiający może odmówić zgody na przedłużenie czasu usunięcia Awarii lub realizacji Zlecenia w przypadku przyczyn nieleżących po stronie Zamawiającego lub w przypadku zmian w zakresie powszechnie obowiązującego prawa.
- 8) Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia odpowiednim komunikatem zwrotnym (np. zmiana stanu zgłoszenia w systemie zgłoszeń, komunikat e-mail). Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Reakcji lub Czas Naprawy. W przypadku Awarii Wykonawca zobowiązany jest do zamieszczenia na stronie internetowej Systemu komunikatu zawierającego informacje o przerwie technicznej.
- 9) 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.
- 10) Jeżeli Wykonawca w Czasie Naprawy dostarczy Obejście, Czas Naprawy wydłuża się dwukrotnie.
- 11) Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej leży poza oprogramowaniem systemowym lub aplikacyjnym, w szczególności w infrastrukturze 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 powoduje Awarię, a jeżeli to możliwe także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości działania Systemu i jej komponentów;
 - b) w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego – do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczynę zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Systemie i jej komponentach, potrzebnych do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności.
- 12) Ust. 11 powyżej 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, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji infrastruktury przez Wykonawcę. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do dotrzymania Czasu Naprawy i innych zobowiązań wynikających z niniejszego paragrafu.
- 13) Usuwanie Awarii odbywać się będzie zgodnie z miejscem wystąpienia Awarii oraz możliwością jej usunięcia, w przypadku konieczności dostępu do infrastruktury Zamawiającego usuwanie Awarii będzie odbywać się poprzez imienne konta VPN.
- 14) Wykonywanie aktualizacji Systemu w ramach świadczonych Usług Utrzymania i usług serwisu gwarancyjnego będą realizowane 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 użytkownika, administratora o ile wykonanie aktualizacji będzie miało wpływ na zmianę działania funkcjonalności w Systemie;

- b) Wykonawca przed wykonaniem aktualizacji Systemu powinien uzyskać zgodę Zamawiającego na wykonanie aktualizacji w Systemie;
- c) 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 Systemu.

7. Dostępność Systemu, Dostępność Usługi

- 1) Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Dostępność Systemu (zw. Dalej Dostępnością Usługi) dla:
 - Użytkowników Wewnętrznych i Administratorów w godzinach od 6:00-20:00 w Dni Robocze;
 - Użytkowników Zewnętrznych lub Klientów przez 24h/dobę, 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem uzgodnionych przerw z Zamawiającym, w przypadku przerw technicznych Wykonawca zobowiązuje się do umieszczenia komunikatu na stronie Portalu e-Usług, dostępnego dla Użytkowników Zewnętrznych, zawierającego informację o przerwie technicznej;
- 2) w ramach świadczenia Usług Utrzymania i usług serwisu gwarancyjnego Wykonawca zapewni miesięczną Dostępność Systemu na poziomie co najmniej 99,5% bez wliczania planowanych prac konserwacyjnych Wykonawcy;
- 3) jako Dostępność Usługi rozumie się czas w ciągu okresu rozliczeniowego, podczas którego Wykonawca świadczy niezakłócony dostęp zapewniający działanie Systemu w pełnej funkcjonalności bez wystąpienia Awarii Krytycznej, Podatności Krytycznej;
- 4) miesięczna Dostępność Usługi obliczana będzie jako stosunek ilości godzin Dostępności Usługi w danym miesiącu do całkowitej liczby godzin w tym miesiącu i wyrażona będzie w %.

8. W okresie świadczenia Usług Utrzymania i usług serwisu gwarancyjnego zobowiązuje się do:
- 1) udzielania administratorom lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego bieżących konsultacji telefonicznych w zakresie eksploatacji Systemu, w tym Portalu e-Usług, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Systemu w zakresie wdrożonych funkcjonalności;
 - 2) pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie.
9. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług Utrzymania i usług serwisu gwarancyjnego 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.
10. Wykonawca jest zobowiązany zrealizować wszelkie świadczenia w taki sposób, aby zapewnić pełną funkcjonalność Systemu w trakcie i po zrealizowaniu świadczenia.
11. Wykonawca zobowiązuje się dostosowywać System do zmieniających się przepisów prawa, tak aby System był zgodny z przepisami w dniu wejścia w życie aktu prawnego powodującego zmiany w Systemie, w tym w Portalu e-Usług.
12. Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia Raportów, zawierających wykaz zgłoszonych Awarii i Zleceń dokonanych przez Zamawiającego w danym okresie rozliczeniowym zgodnie z zapisami § 9 Umowy.
13. Wady sprzętu

- a) Wady sprzętu komputerowego i fotorejestratora będą zgłaszane Wykonawcy poprzez system Helpdesk (system zgłoszeń) Wykonawcy wraz z nazwą sprzętu i opisem wady.
- b) Wykonawca zobowiązany jest podjąć Akcję serwisową do 4 godzin od otrzymania zgłoszenia i do usunięcia wady do 3 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia. W przypadku gdy wada okaże się niemożliwa do usunięcia, w terminie wskazanym w zdaniu pierwszym, Wykonawca przekaże Zamawiającemu sprzęt zastępczy, o parametrach i funkcjonalnościach nie gorszych niż sprzęt dostarczony w ramach Umowy najpóźniej w pierwszym dniu po terminie określonym w zdaniu pierwszym, do czasu usunięcia wady, nie dłużej jednak niż 14 dni liczonych od dnia zgłoszenia wady.
- c) Jeżeli wada, o której mowa w lit a, jest niemożliwa do usunięcia, Wykonawca, nie później niż po upływie 14 dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu drugim w ust. b, wymieni wadliwy sprzęt na fabrycznie nowy, bez wad, spełniający co najmniej wymagania (parametry i funkcjonalności) sprzętu dostarczonego w Umowie.
- d) Od dnia usunięcia wady termin gwarancji biegnie na nowo:
- w przypadku wymiany sprzętu na nowy, bieg terminu gwarancji rozpoczyna się z chwilą dostarczenia i zainstalowania sprzętu – dotyczy całego sprzętu;
 - W przypadku naprawy sprzętu, bieg terminu gwarancji rozpoczyna się od momentu dostarczenia i instalacji naprawionego sprzętu, w zakresie w jakim sprzęt został naprawiony.
- e) Akcja serwisowa będzie prowadzona w lokalizacji zamawiającego. Dyski twarde, na których przetwarzane są dane osobowe nie mogą opuścić lokalizacji. W przypadku konieczności serwisu poza siedzibą Zamawiającego dyski należy pozostawić u Zamawiającego.
- f) Gwarancja nie może ograniczać praw Zamawiającego do instalowania i wymiany w zakupionym sprzęcie standardowych kart i urządzeń przez wykwalifikowanych pracowników zgodnie z zasadami sztuki w tym zakresie.

- g) Wszystkie części i materiały eksploatacyjne zużyte lub wymienione w ramach gwarancji Wykonawca ma obowiązek usunąć na własny koszt.
- h) Wykonawca jest zobowiązany do postępowania z odpadami zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa. Wykonawca, jako wytwórca odpadów w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 32 ustawy o odpadach, ma obowiązek zagospodarowania powstałych podczas realizacji zadania odpadów zgodnie z ustawą z dnia 14 grudnia 2012 r. o odpadach (Dz.U.z 2022.699 tj. z późn zm. t.j.) i ustawą z 27 kwietnia 2001 r. Prawo ochrony środowiska (Dz.U 2022.2556 t.j.z późn. Zm.) t.j.).
14. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia ciągłości dostępu do Systemu e-ZDIUM, w tym zabezpieczenia alternatywnego rozwiązania chmurowego w przypadku niezawinionej przez Wykonawcę utraty dostępu do dotychczasowego rozwiązania chmurowego (np. na skutek wypowiedzenia umowy Wykonawcy świadczenia usługi przez dotychczasowego dostawcę chmurowego). Wykonawca zobowiązuje się zapewnić dostęp do Systemu e-ZDIUM do **4 godzin** od zaistnienia okoliczności (ust. 14 nie dotyczy Awarii Krytycznych).