

## **Warunki Serwisu (SLA)**

1. Serwis obejmuje świadczenie usług serwisowych zgodnie z §8 Umowy (Gwarancja) dla wykonanych usług rozwojowych i serwisowych, wykonanych przez Wykonawcę zgodnie ze zleceniami, o których mowa w §5 Umowy.
2. Na wykonane usługi rozwojowe i serwisowe Wykonawca udziela Zamawiającemu 3 miesięcznej gwarancji liczonej od daty poszczególnych, ostatecznych odbiorów bez zastrzeżeń Zleceń.
3. W okresie trwania Gwarancji Wykonawcy nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie za prace oraz usługi rozwojowe i serwisowe objęte Gwarancją.
4. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć rozwiązania Zleceń (wykonanych usług serwisowych i prac rozwojowych) bez Podatności. W przypadku zidentyfikowania Podatności będą one usuwane przez Wykonawcę zgodnie z warunkami usług serwisowych.
5. Zgłoszenia dotyczące usług serwisowych i rozwojowych przedstawiciele Zamawiającego będą rejestrować w systemie HelpDesk Zamawiającego udostępnionym Wykonawcy (jedno konto w systemie Helpdesk). 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.
6. Usługi serwisowe realizowane będą z zachowaniem następujących warunków:
  - a) Gwarancja nie może ograniczać praw Zamawiającego do instalowania i reinstalowania dostarczonego oprogramowania na innym sprzęcie komputerowym oraz wprowadzania dalszych modyfikacji oprogramowania przez przeszkolonych i wykwalifikowanych pracowników Zamawiającego zgodnie z zasadami sztuki w tym zakresie.
  - b) Wykonawca gwarantuje w okresie udzielonej gwarancji świadczenie usług gwarancyjnych tj. usuwanie Awarii Krytycznych i Awarii Niekrytycznych zgodnie z poniższymi czasami:

	Czas Reakcji	Czas Naprawy
Awaria Niekrytyczna	24 godziny	5 dni roboczych
Awaria Krytyczna	4 godziny	24 godziny

- c) Gwarancja obejmuje zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania wykonanych modyfikacji wykonanych w ramach usług rozwojowych, w tym usuwanie Awarii Niekrytycznych i Awarii Krytycznych.
- d) Gwarancja udzielona przez Wykonawcę nie ogranicza ani nie wyłącza innych uprawnień, które przysługują Zamawiającemu na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
- e) Okres gwarancji przedłużany jest każdorazowo o liczbę dni przestoju spowodowanego awarią i czasem naprawy.
- f) Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Awarii Niekrytycznych i Awarii Krytycznych poprzez zdalny dostęp do Systemu Informatycznego poprzez bezpieczne łącza i na warunkach zaakceptowanych przez Zamawiającego lub w przypadku braku możliwości usunięcia awarii poprzez wcześniej wymienione sposoby, lokalnie w miejscu wystąpienia awarii.
- g) Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania gwarancji 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 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 lub z chwilą przekazania takiej rekomendacji Zamawiającemu.
- h) W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone Awarie Niekrytyczne i Awarie Krytyczne, nawet pomimo zakończenia okresu świadczenia Gwarancyjnego, o ile zostały one zgłoszone przed upływem tego okresu.

- i) Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń w Dni robocze w Godzinach Roboczych.
- j) W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej Zamawiający dokona jej zgłoszenia oraz nada jej kategorię. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować zgłaszane Awarie Niekrytyczne i Awarie Krytyczne, wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi m.in. na śledzenie czasu ich usunięcia, a w szczególności Czasu Reakcji oraz Czasu naprawy.
- k) Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzania przyjęcia zgłoszenia odpowiednim wpisem w aplikacji serwisowej (dotyczy to również zgłoszeń składanych poprzez pocztę elektroniczną lub telefonicznie). Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Reakcji lub Czas Naprawy.
- l) 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, że 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. W przypadku, gdy Wykonawca zgłosi żądanie dostarczenia dodatkowych informacji o Awarii, które są niezbędne do jej diagnozy i usunięcia, żądanie takie wstrzymuje termin na usunięcie Awarii do czasu przekazania informacji przez Zamawiającego. Czas weryfikacji i testowania rozwiązania przez Zamawiającego nie wlicza się do Czasu naprawy.
- m) Jeżeli Wykonawca w Czasie Naprawy dostarczy Obejście, Czas Naprawy wydłuża się dwukrotnie.
- n) Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej leży poza wykonanymi przez Wykonawcę modyfikacjami zleconymi w ramach usług rozwojowych, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej, lecz jest zobowiązany wskazać potencjalną przyczynę nieprawidłowego działania Systemu poprzez wskazanie elementu,

który ją powoduje, a 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.

- o) Okres dostępności usług serwisowych – w dni robocze Zamawiającego w godz. 08:00-16:00.
- p) Czas rozpatrzenia Reklamacji zgłoszenia serwisowego – w ciągu 7 dni roboczych od zgłoszenia Reklamacji.
- q) Zgłoszenia serwisowe dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze Zamawiającego po godzinie 16:00, traktowane będą jako przyjęte o godz. 08:00 następnego dnia roboczego.
- r) Wykonawca może wnosić do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu na usunięcie awarii.

7. W okresie trwania Serwisu Wykonawca zobowiązuje się do:

- 1) udzielania administratorowi lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego przez konsultantów Wykonawcy, bieżących konsultacji telefonicznych w zakresie eksploatacji Systemu, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Systemu w zakresie wdrożonej lub zmodyfikowanej funkcjonalności.