

## **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 Średnich i Niskich 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 1 konto serwisanta 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 Średnich i Niskich – 1 Dzień Roboczy od zgłoszenia serwisowego.
  - 3) Czas reakcji Serwisu na każde zgłoszenie nie będące Awarią Krytyczną, Podatnością Krytyczną, Awarią Niekrytyczną, Podatnością Średnią i Niską tj. dla zleceń – 1 Dzień Roboczy od zgłoszenia serwisowego.
  - 4) Termin na usunięcie zgłoszonej awarii:
    - a) dla Awarii Krytycznych, Podatności Krytycznych - czas przywrócenia funkcjonalności – 1 Dzień Roboczy od zgłoszenia serwisowego, Zamawiający dopuszcza możliwość wydłużenia czasu usunięcia zgłoszonej Awarii oraz czasu przywrócenia funkcjonalności w wyniku zaproponowanego Zamawiającemu Obejścia - za zgodą Zamawiającego do 5 Dni Roboczych od zgłoszenia serwisowego, zgoda Zamawiającego musi być odnotowana w systemie Helpdesk Zamawiającego;

Znak postępowania: CUI-ZZ.3200.17.2024

*Załącznik nr 2 do umowy nr CUI-ZZ.....*

- b) dla Awarii Niekrytycznych, Podatności Średnich i Niskich – 5 Dni Roboczych od zgłoszenia serwisowego.
- 5) Termin realizacji zlecenia (zgłoszenia niebędące Awarią lub Podatnością) - 6 Dni Roboczych od otrzymania zgłoszenia serwisowego.
- 6) Czas rozpatrzenia Reklamacji zgłoszenia serwisowego – w ciągu 6 Dni Roboczych od zgłoszenia Reklamacji.
- 7) Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania Naprawy, jeżeli Awaria Krytyczna, Awaria Niekrytyczna, Podatność Krytyczna, Podatność Średnia i Niska została faktycznie usunięta. Jeżeli okaże się podczas weryfikacji usunięcia Awarii lub Podatności nie została ona usunięta, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej tę Awarię lub Podatność.
- 8) 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.
- 9) Wykonawca może wносить do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu na usunięcie Awarii lub Podatności.
6. W ramach świadczonych usług Utrzymania Wykonawca zobowiązuje się do:
  - 1) usuwania Awarii i Podatności oraz obsługi zleceń w terminach wskazanych w niniejszym załączniku,
  - 2) 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,
  - 3) udzielania pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie,
  - 4) dostosowywania Systemu do zmieniających się przepisów prawa, tak aby System był zgodny z przepisami w dniu wejścia w życie aktu prawnego powodującego zmiany w Systemie,
  - 5) informowania Zamawiającego o planowanych zmianach i aktualizacjach w Systemie przed wprowadzeniem zmian wraz ze wskazaniem terminu wprowadzenia zmian w Systemie.
7. Dostępność Systemu ustala się na godz. 7:00-17:00 w Dni Robocze.
8. 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,

*Załącznik nr 2 do umowy nr CUI-ZZ.....*

przepisami prawa i późniejszymi zmianami (modyfikacjami Systemu), do dostępności usługi nie wlicza się planowanych prac konserwacyjnych Wykonawcy (tzw. Przerwy techniczne w godz. 17:00-07:00) i innych przerw w dostępie do usługi (Systemu), uzgodnionych z Zamawiającym, dostępność usługi mierzona jest w godzinach 07:00-17:00 w Dni Robocze.

Kwartalna dostępność usługi (Systemu) tj. Okres Rozliczeniowy obliczana będzie z dołu jako stosunek ilości godzin dostępności usługi (Systemu) w danym kwartale do całkowitej liczby godzin w tym kwartale w wyrażona będzie w %.

9. System powinien być dostępny 24 godziny na dobę z wyłączeniem okresów wymienionych jako przerwy techniczne.
10. Okresy przerw technicznych ustala się: w każdy dzień tygodnia w godzinach 17:00-07:00. Wskaźniki wskazane w pkt. 8 będą mierzone przez pełne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Wskaźniki brane do naliczania kar umownych będą przeliczane w godzinach 07:00-17:00 (za Dni Robocze).
11. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia ciągłości dostępu do Systemu w godzinach 7:00-17:00 w Dni robocze, 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 do 4 godzin od zaistnienia okoliczności (ust. 11 nie dotyczy Awarii Krytycznych, realizowanych zgodnie z pkt.5).