

Warunki 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 pracami rozwojowymi (Usługi Rozwoju), wykonanymi w Systemie w czasie trwania umowy.
2. Wykonawca w ramach zapewnienia dostępu do Systemu, jego funkcjonalności oraz nieprzerwanego działania Systemu zobowiązuje się do usuwania Awarii Krytycznych, Awarii Niekrytycznych, Podatności Krytycznych oraz Podatności Średnich i Niskich w terminach określonych poniżej.
3. Zgłoszenia serwisowe (zgłoszenia Awarii i Podatności) 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 służące do obsługi zgłoszeń w systemie Helpdesk Zamawiającego.
5. Usługi Utrzymania oraz usługi serwisu gwarancyjnego realizowane będą z zachowaniem następujących warunków:
 - 1) Wykonawca świadczy Usługi Utrzymania i usługi serwisu gwarancyjnego w Dni Robocze w godzinach 8.00-16.00.
 - 2) czas reakcji serwisu Wykonawcy na każdą zgłoszoną Awarię lub Zgłoszenie:
 - a) Awaria Krytyczna, Podatność Krytyczna - 2 godziny od otrzymania zgłoszenia Awarii (zgłoszenia serwisowego);
 - b) Awaria Niekrytyczna, Podatność Średnia i Niska - 1 dzień roboczy od zgłoszenia Awarii (zgłoszenia serwisowego);
 - c) Zgłoszenie - 1 dzień roboczy od otrzymania zgłoszenia serwisowego.
 - 3) Termin na usunięcie zgłoszonej Awarii (Czas Naprawy):
 - a) dla Awarii Krytycznych, Podatności Krytycznych - czas przywrócenia funkcjonalności - 1 dzień roboczy (24 godziny zegarowe) 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 Średniej i Niskiej – 5 dni roboczych od otrzymania zgłoszenia serwisowego.
- 4) Termin realizacji zlecenia (Zgłoszenia niebędące Awarią):
- a) zmiana konfiguracji, modyfikacja Systemu nie wymagająca Usług Rozwoju - 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 - 6 dni roboczych od momentu zgłoszenia Reklamacji.
- 6) Zgłoszenia serwisowe dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w Dni Robocze Zamawiającego po godzinie 16.00 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 Podatności.
- 8) Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia odpowiednim komunikatem zwrotnym (np. zmiana stanu/statusu zgłoszenia w systemie zgłoszeń, komunikat e-mail). Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Reakcji lub Czas Naprawy.
- 9) Dopuszcza się możliwość zmiany kategorii zgłoszenia. Zmiana taka może być dokonana wyłącznie za zgodą Zamawiającego.
- 10) Wykonawca może wnosić do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu na usunięcie Awarii lub realizacji Zgłoszenia. Zamawiający może odmówić zgody na przedłużenie czasu usunięcia Awarii lub realizacji Zgłoszenia w przypadku przyczyn nieleżących po stronie Zamawiającego.
- 11) Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania Naprawy jeżeli Awaria została faktycznie usunięta. Jeżeli okaże się podczas weryfikacji usunięcia Awarii, że Awaria nie została usunięta, Czas Naprawy

jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej tę Awarię.

- 12) Jeżeli Wykonawca w Czasie Naprawy dostarczy Obejście, Czas Naprawy wydłuży się dwukrotnie. Charakter i sposób wdrożenia Obejścia musi uzyskać akceptację Zamawiającego.
- 13) Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna Awarii leży poza oprogramowaniem systemowym lub aplikacyjnym, w szczególności w infrastrukturze Zamawiającego, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Awarii, lecz jest zobowiązany:
 - a) wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Systemu poprzez wskazanie elementu, który powoduje Awarię,
 - 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.
- 14) Ust. 13 powyżej nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna 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.
- 15) Dostęp do infrastruktury Zamawiającego, a tym samym do elementów Systemu objętych Usługami Utrzymania i usługami serwisu gwarancyjnego, będzie odbywać się poprzez imienne konta VPN.
- 16) Wykonawca ma obowiązek w terminie 7 dni od zawarcia umowy przesłać do Zamawiającego wykaz osób uprawnionych do świadczenia Usług Utrzymania, którym Zamawiający utworzy konta VPN. W przypadku zmiany po stronie Wykonawcy osób uprawnionych do świadczenia Usług Utrzymania, Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie poinformować Zamawiającego o konieczności odebrania uprawnień do zasobów.

17) Wykonywanie aktualizacji Systemu w ramach świadczonych Usług Utrzymania i usług serwisu gwarancyjnego będzie realizowane zgodnie z następującymi zasadami:

- a) aktualizacje i poprawki dostarczane Zamawiającemu w ramach Usług Utrzymania (w tym w ramach usuwania Awarii) zawierać będą Dokumentację obejmującą w szczególności instrukcje użytkownika, administratora o ile wykonanie aktualizacji będzie miało wpływ na zmianę działania funkcjonalności w Systemie,
- b) w przypadku aktualizacji wykonywanych przez Wykonawcę, Wykonawca przed wykonaniem jakiegokolwiek aktualizacji musi uzyskać zgodę Zamawiającego na jej wykonanie,
- 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.

6. W okresie świadczenia Usług Utrzymania i usług serwisu gwarancyjnego Wykonawca zobowiązuje się do:

- 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 wdrożonych funkcjonalności,
- 2) pomocy w uruchomieniu Systemu po Awarii nie wynikającej z winy Wykonawcy,
- 3) pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie.