

**SLA, Warunki Serwisu Systemu/Usług Utrzymania
(w tym zapewnienie ciągłości eksploatacji Automatyzacji)**

1. Usługami napraw gwarancyjnych i Usługami utrzymania objęta zostanie Automatyzacja wdrożona w całej swojej funkcjonalności.
2. Zgłoszenia serwisowe przedstawiciele Zamawiającego będą rejestrować 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 w systemie HelpDesk przez Zamawiającego.
3. Zamawiający udostępni Wykonawcy 1 konto w systemie Helpdesk Zamawiającego do obsługi zgłoszeń serwisowych.
4. Usługi napraw gwarancyjnych i Usługi utrzymania realizowane będą z zachowaniem następujących warunków:
 - 1) okres dostępności serwisu - w dni robocze Zamawiającego w godz. **8:00-16:00**
 - 2) czas reakcji Serwisu na każdą zgłoszoną awarię:
 - a) dla Awarii Krytycznych, Podatności Krytycznych - 4 godziny od zgłoszenia serwisowego,
 - b) dla Awarii Niekrytycznych, Podatności Niekrytycznych- 24 godziny od zgłoszenia serwisowego.
 - 3) Czas reakcji Serwisu na każde zgłoszenie nie będące Awarią lub Podatnością - 24 godziny od godziny zgłoszenia serwisowego.
 - 4) Termin na usunięcie zgłoszonej awarii:
 - a) dla Awarii Krytycznych, Podatności Krytycznych
 - czas przywrócenia funkcjonalności - 24 godziny od zgłoszenia serwisowego,
 - czas przywrócenia stanu sprzed awarii dla awarii spowodowanych wadliwym działaniem oprogramowania, tj. zainstalowanie i przetestowanie na środowisku produkcyjnym Zamawiającego nowej stabilnej wersji - 5 dni roboczych od zgłoszenia serwisowego,
 - b) dla Awarii Niekrytycznych, Podatności Niekrytycznych - 6 dni roboczych od zgłoszenia serwisowego.
 - 5) Termin na realizację zlecenia:
 - a) Zmiana konfiguracji o charakterze powtarzalnym: 5 dni roboczych od daty zgłoszenia serwisowego.
 - b) Zmiana konfiguracji o charakterze unikalnym: 7 dni roboczych od daty zgłoszenia serwisowego.
 - 6) Czas rozpatrzenia Reklamacji zgłoszenia serwisowego - w ciągu 7 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.
5. Usuwanie awarii odbywać się będzie zdalnie poprzez szyfrowane połączenia telekomunikacyjne lub lokalnie w miejscu wystąpienia awarii wg uznania Wykonawcy.
6. W okresie świadczenia Usług napraw gwarancyjnych i Usług utrzymania Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) udzielania administratorowi lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego przez konsultantów Wykonawcy, bieżących konsultacji telefonicznych w zakresie eksploatacji Automatykacji, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Automatykacji w zakresie wdrożonej funkcjonalności;
 - 2) pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Automatykacji;
 - 3) pomocy w uruchomieniu Automatykacji po awarii nie wynikającej z winy Wykonawcy.
7. Wykonawca w okresie trwania Usługi serwisu gwarancyjnego i Usług serwisowych w ramach zapewnienia ciągłości eksploatacji Automatykacji jest zobowiązany do:
 - 1) udzielenia w ramach systemu HelpDesk Zamawiającego przez konsultantów Wykonawcy administratorowi lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego, bieżących konsultacji telefonicznych w zakresie eksploatacji automatyzacji, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Automatykacji w zakresie wdrożonej funkcjonalności;
 - 2) Pomocy przy uruchomieniu systemu po awarii nie wynikającej z winy Wykonawcy.