

## **Warunki świadczenia Usług Utrzymania**

1. Usługi Utrzymania obejmują System wdrożony w całej swojej funkcjonalności, zgodnie z umową wdrożenia, Opisem Przedmiotu Zamówienia, Analiza Przedwdrożeniową, Dokumentacją oraz późniejszymi modyfikacjami Systemu i zmianami wynikającymi z przepisów prawa.
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 Niekrytycznych oraz dostosowywania Systemu do zmian prawnych 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 w systemie HelpDesk przez Zamawiającego.
4. Zamawiający udostępni Wykonawcy jedno konto serwisanta do obsługi zgłoszeń w systemie Helpdesk Zamawiającego.
5. Usługi Utrzymania (zwane dalej Serwisem) realizowane będą z zachowaniem następujących warunków:
  - 1) okres dostępności Serwisu –w godz. 08:00 – 16:00, 7 dni w tygodniu, a w okresie kwiecień – sierpień w zakresie 24h/7 dni w tygodniu;
  - 2) czas reakcji Serwisu na każdą zgłoszoną awarię (w godzinach dostępności serwisu):
    - 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 Krytyczną, Awarią Niekrytyczną, Podatnością Krytyczną lub Podatnością Niekrytyczną, tj. dla zleceń – 24 godziny od godziny zgłoszenia serwisowego.
  - 4) Termin na usunięcie zgłoszonej awarii:
    - a) dla Awarii Krytycznych, Podatności Krytycznych
      - czas przywrócenia funkcjonalności – 1 dzień roboczy 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 – 4 dni roboczych od zgłoszenia serwisowego.
- 5) Termin realizacji zlecenia (zgłoszenia niebędące Awarią Niekrytyczną lub Awarią Krytyczną) :
- a) Zmiana konfiguracji - 6 dni roboczych od zgłoszenia serwisowego,
  - b) Konsultacje – 6 dni roboczych od zgłoszenia serwisowego.
- 6) Czas rozpatrzenia Reklamacji zgłoszenia serwisowego – w ciągu 5 dni roboczych od zgłoszenia Reklamacji.
- 7) Zgłoszenia serwisowe dokonane po godzinie 16:00 traktowane będą jako przyjęte o godz. 8:00 następnego dnia z wyłączeniem okresu kwiecień – sierpień wskazanego w §8 ust. 4 lit c Umowy.
- 8) Wykonawca może wnosić do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu na usunięcie awarii lub Podatności. Zgoda Zamawiającego musi być odnotowana w systemie Helpdesk Zamawiającego.
6. W ramach świadczonych usług Utrzymania Wykonawca zobowiązuje się do:
- a) udzielania przez konsultantów Wykonawcy, administratorowi lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego bieżących konsultacji telefonicznych lub poprzez system HelpDesk 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,
  - b) udzielania pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie,
  - c) dostosowywania Systemu do przepisów prawa,
  - d) informowania Zamawiającego o planowanych zmianach i aktualizacjach w Systemie przed wprowadzeniem zmian wraz ze wskazaniem terminu wprowadzenia zmian w Systemie.
7. System powinien być dostępny 24 godziny na dobę. Wyłączając okresy wymienione jako przerwy techniczne wskazane w §4 ust. 5 lit. c) Umowy.
8. Warunki eksploatacyjne:
- System w ramach warunków eksploatacji będzie monitorowany za pomocą wskaźników:
- a) **dostępność usługi 24h/dobę. Wymagany poziom: 99,98%.**

- Dostępność usługi rozumie się jako czas w ciągu danego miesiąca, podczas którego Wykonawca świadczy niezakłócony dostęp do usługi (Systemu) zapewniający jej działanie w pełnej funkcjonalności zgodnie ze Opisem Przedmiotu zamówienia, Analizą Przedwdrożeniową oraz Dokumentacją, przepisami prawa i późniejszymi zmianami (modyfikacjami Systemu). Do dostępności usługi nie wlicza się planowanych prac konserwacyjnych Wykonawcy i innych przerw w dostępie do usługi (Systemu), uzgodnionych z Zamawiającym.

- Miesięczna dostępność usługi (Systemu) obliczana będzie z dołu jako stosunek ilości godzin dostępności usługi (Systemu) w danym miesiącu do całkowitej liczby godzin w tym miesiącu i wyrażona będzie w %,

- dostępność usługi mierzona będzie w trybie ciągłym przez automatyczne oprogramowanie Zamawiającego i rozliczana miesięcznie wg definicji wskazanej w pkt 8 lit a) powyżej,

- Wskaźniki wskazane w pkt. 8 będą mierzone przez pełne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

b) Warunki eksploatacyjne:

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia ciągłości dostępu do Systemu 24h/dobę, 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) zgodnie z ust. 5 powyżej.