

## Warunki Serwisu Technicznego (w tym zapewnienie ciągłości eksploatacji Systemu)

1. Serwisem Techniczny objęty zostanie wdrożony System w całej swojej funkcjonalności.

1a. Słownik:

**Zlecenie** - zmiana w konfiguracji Oprogramowania o charakterze powtarzalnym lub unikalnym oraz wsparcie techniczne polegające na wgrywaniu i instalacji poprawek bezpieczeństwa

**Awaria (Wada) Krytyczna** - wada w zakresie funkcjonalności Oprogramowania objętego Umową uniemożliwiająca korzystanie z niego w zakresie całej funkcjonalności, w tym w odniesieniu do usług Awarią (Wadą) Krytyczną jest w szczególności ich niedostępność dla Zamawiającego;

**Awaria (Wada) Niekrytyczna** - każda wada Oprogramowania, nie będąca Awarią (Wadą) Krytyczną, w szczególności każda nieprawidłowość w funkcjonowaniu Oprogramowania wynikająca z niezgodności z Umową lub nieprawidłowego działania Oprogramowania, niezależnie od przyczyny wystąpienia takiej nieprawidłowości, w tym w szczególności stan, w którym Oprogramowanie realizuje funkcjonalności ze mniejszą wydajnością, z wykorzystaniem rozwiązań zastępczych zaproponowanych przez Wykonawcę

2. Zgłoszenia serwisowe przedstawiciele Zamawiającego będą rejestrowane 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. Serwis Techniczny realizowany będzie z zachowaniem następujących warunków: 1) okres dostępności Serwisu – w dni robocze Zamawiającego w godz. (8:00 -18:00)

2) czas reakcji Serwisu na każdą zgłoszoną awarię:

- a) dla Awarii Krytycznych – 4 godziny od zgłoszenia serwisowego,
- b) dla Awarii Niekrytycznych – 24 godziny od zgłoszenia serwisowego.

3) Czas reakcji Serwisu na każde zgłoszenie nie będące awarią krytyczną lub niekrytyczną, zleceniem – 24 godziny od godziny zgłoszenia serwisowego.

4) Termin na usunięcie zgłoszonej awarii:

- a) dla Awarii 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 – 24 godziny od zgłoszenia serwisowego,

- b) dla Awarii Niekrytycznych – 5 dni od zgłoszenia serwisowego.

5) Termin na realizację zlecenia :

- Zmiana konfiguracji o charakterze powtarzalnym: 5 dni od daty zgłoszenia serwisowego.
  - Zmiana konfiguracji o charakterze unikalnym: 5 dni od daty zgłoszenia serwisowego.
  - Wsparcie techniczne - wgrywanie poprawek bezpieczeństwa poza godzinami biznesowymi zawartymi w pkt 3.1 niniejszego załącznika (1 poprawka miesięcznie) - na okres 12 miesięcy od daty protokołu odbiorowego.
- 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 18:00, traktowane będą jako przyjęte o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
  - 8) Wykonawca może wnosić do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu na usunięcie awarii.
4. Usuwanie awarii odbywać się będzie zdalnie poprzez szyfrowane połączenia telekomunikacyjne lub lokalnie w miejscu wystąpienia awarii wg uznania Wykonawcy.
  5. W okresie gwarancyjnym 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 funkcjonalności;
    - 2) pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie;
    - 3) pomocy w uruchomieniu Systemu po awarii nie wynikającej z winy Wykonawcy.
  6. Wykonawca w okresie trwania Serwisu Gwarancyjnego w ramach zapewnienia ciągłości eksploatacji Systemu jest zobowiązany do:
    - 1) udzielenia w ramach systemu HelpDesk Zamawiającego 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; 2) Pomocy przy uruchomieniu systemu po awarii nie wynikającej z winy Wykonawcy.