

SLA

1. Serwisem świadczonym w ramach Usług Utrzymania objęty zostanie wdrożony System w całej swojej funkcjonalności.
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. 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 – 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 – 5 dni od zgłoszenia serwisowego,
 - b) dla Awarii Niekrytycznych – 5 dni od zgłoszenia serwisowego.
 - 5) Termin realizacji zlecenia (zgłoszenia niebędące awarią lub awarią krytyczną) :
 - a) Zmiana konfiguracji o charakterze powtarzalnym - 5 dni od zgłoszenia serwisowego,
 - b) Zmiana konfiguracji o charakterze unikalnym - 10 dni od zgłoszenia serwisowego,
 - c) Konsultacje – 7 dni od zgłoszenia serwisowego.
 - 6) Czas rozpatrzenia Reklamacji zgłoszenia serwisowego – w ciągu 7 dni 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.
4. Usuwanie awarii odbywać się będzie zdalnie poprzez szyfrowane połączenia telekomunikacyjne lub lokalnie w miejscu wystąpienia awarii wg uznania Wykonawcy.
5. W okresie świadczenia Usług Utrzymania 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.