

## Warunki świadczenia Usług Utrzymania

1. Usługi Utrzymania obejmują System wdrożony w całej swojej funkcjonalności, zgodnie z umową wdrożenia nr ..... oraz późniejszymi modyfikacjami Systemu, wynikającymi z kolejnych umów.
2. 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.
3. Usługi serwisowe (zwane dalej Serwisem) realizowane będą z zachowaniem następujących warunków:
  - 1) okres dostępności Serwisu – w dni robocze Zamawiającego w godz. 08:00 – 16:00
  - 2) czas reakcji Serwisu na każdą zgłoszoną awarię (w godzinach dostępności serwisu):
    - 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 Awarią niekrytyczną, tj. dla zleceń – 24 godziny od godziny zgłoszenia serwisowego.
  - 4) Termin na usunięcie zgłoszonej awarii:
    - a) dla Awarii 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 – 4 dni roboczych od zgłoszenia serwisowego.
  - 5) Termin realizacji zlecenia (zgłoszenia niebędące awarią 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 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.
5. W ramach świadczonych 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.

Z założenia system powinien być dostępny 24 godziny na dobę. Wyłączając okresy wymienione jako przerwy techniczne dostępne w każdy czwartek tygodnia między godziną 24 i 4 rano kolejnego dnia.