

## Warunki świadczenia Usług Utrzymania

1. Usługi Utrzymania obejmują System wdrożony w całej swojej funkcjonalności, zgodnie z umową wdrożenia oraz wykonanymi modyfikacjami Systemu.
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. Zamawiający udostępni Wykonawcy nie więcej niż 1 konto do obsługi zgłoszeń serwisowych w systemie Helpdesk Zamawiającego.
4. 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, Podatności Krytycznych – 2 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, Podatnością Krytyczną lub Awarią Niekrytyczną, 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 – 5 dni roboczych od zgłoszenia serwisowego.
  - 5) Termin realizacji zlecenia (zgłoszenia niebędące Awarią lub Podatnością):
    - 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.
5. Usuwanie awarii odbywać się będzie zdalnie poprzez szyfrowane połączenia telekomunikacyjne.
6. 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.
7. Warunki eksploatacyjne:

System w ramach warunków eksploatacji będzie monitorowany za pomocą kluczowych wskaźników efektywności:

  - a. **dostępność usługi** – na poziomie 99%, dostępność usługi rozumie się jako czas w ciągu okresu rozliczeniowego, podczas którego Wykonawca świadczy niezakłócony dostęp do usługi (Systemu) zapewniający jej działanie w pełnej funkcjonalności zgodnie z OPZ i późniejszymi zmianami (modyfikacjami Systemu), do dostępności usługi nie wlicza się planowanych prac konserwacyjnych Wykonawcy (tzw. Przerwy techniczne w godz. 24:00-04:00, zgodnie z pkt. 8) i innych przerw w dostępie do usługi, uzgodnionych z Zamawiającym.

Miesięczna dostępność usługi (Okres rozliczeniowy) obliczana jest jako stosunek ilości godzin dostępności usługi w danym miesiącu do całkowitej liczby godzin w tym miesiącu, dostępność usługi wyraża się w %.
  - b. **liczba wad (reklamacji)** – liczba reklamacji nie przekraczająca 1 tygodniowo w przekroju miesiąca. Wada (reklamacja) - zgłoszone wady (reklamacje) z poziomu użytkownika kluczowego bądź administratora, będące na liście wymagań, a nie działające poprawnie. Wada może wystąpić po okresie weryfikacji (odbioru) usługi, ze względu na przyczyny nie przewidziane początkowo przez Zleceniodawcę.
8. System powinien być dostępny 24 godziny na dobę z wyłączeniem okresów wymienionych jako przerwy techniczne. Okresy przerw technicznych ustala się: w każdy czwartek tygodnia między godziną 24:00 a 4:00 rano kolejnego dnia (piątek). Wskaźniki wskazane w pdp.

7 będą mierzone przez pełne 24 godziny na dobę. Wskaźniki brane do naliczania kar umowny będą przeliczane w godzinach 4:00-24:00.