

## Warunki świadczenia Usług Utrzymania

1. System zostanie objęty Usługami Utrzymania w celu zapewnienia dostępu do Systemu oraz zgodnego z Umową w tym zgodnie z załącznikiem nr 1 Opis Przedmiotu Zamówienia oraz Analizą Systemową i zgodnego z przepisami prawa (w tym regulacjami wewnętrznymi obowiązującymi w Gminie Wrocław) działania Systemu, w tym usuwania Awarii Krytycznych i Awarii Niekrytycznych oraz Podatności Krytycznych i Podatności Niekrytycznych w terminach określonych poniżej.
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 – 4 godziny robocze od zgłoszenia serwisowego,
    - b) dla Awarii Niekrytycznych, Podatności Niekrytycznych – 1 Dzień Roboczy od zgłoszenia serwisowego.
  - 3) Czas reakcji Serwisu na każde zgłoszenie nie będące Awarią Krytyczną, Podatnością Krytyczną lub Awarią Niekrytyczną, Podatnością Niekrytyczną tj. dla zleceń – 1 Dzień Roboczy od zgłoszenia serwisowego.
  - 4) Termin na usunięcie zgłoszonej awarii:
    - a) dla Awarii Krytycznych, Podatności Krytycznych - czas przywrócenia funkcjonalności – 2 Dni Robocze od zgłoszenia serwisowego, w przypadku awarii występujących do 3 Dni Roboczych przed okresem wykonania zadań przez Zamawiającego wynikających z przepisów prawa - czas przywrócenia funkcjonalności – 1 Dzień Roboczy.”
    - b) dla Awarii Niekrytycznych, Podatności Niekrytycznych – 5 dni roboczych od zgłoszenia serwisowego.
  - 5) Termin realizacji zlecenia (zgłoszenia niebędące Awarią lub Podatnością) - ) - 6 Dni Roboczych od otrzymania zgłoszenia serwisowego.
  - 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 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. 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.
6. 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. 22:00-06:00, 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 Awarii Krytycznych nie przekraczająca 1 tygodniowo w przekroju miesiąca. Wada - zgłoszone wady z poziomu użytkownika bądź administratora, będące na liście wymagań (funkcjonalności i wymagania opisane w OPZ i Analizie Systemowej), a nie działające poprawnie. W przypadku zarejestrowania przez Zamawiającego kilku zgłoszeń dotyczących tej samej wady, jest ona liczona jako 1..
7. System powinien być dostępny 24 godziny na dobę z wyłączeniem okresów wymienionych jako przerwy techniczne. Okresy przerw technicznych ustala się: w każdy dzień tygodnia w godzinach 22:00-06:00. Wskaźniki wskazane w pdp. 7 będą mierzone przez pełne 24 godziny na dobę. Wskaźniki brane do naliczania kar umownych będą przeliczane w godzinach 06:00-22:00.