

Warunki świadczenia serwisu gwarancyjnego

1. W ramach serwisu gwarancyjnego Wykonawca zobowiązuje się do usuwania wad tkwiących w oprogramowaniu objętym gwarancją jakości
2. Przyjmuje się, następujące definicje:
 - 1) **awaria** – Awaria Krytyczna lub Awaria Niekrytyczna;
 - 2) **Awaria Krytyczna** – wada Platformy uniemożliwiająca korzystanie z oprogramowania/systemu w zakresie funkcjonalności objętych gwarancją;
 - 3) **Awaria Niekrytyczna** – wada Platformy nie będąca Awarią Krytyczną, w szczególności stan, w którym system/oprogramowanie, realizuje funkcjonalności, lecz realizuje ją z mniejszą wydajnością, z wykorzystaniem rozwiązań zastępczych zaproponowanych przez Wykonawcę;
 - 4) **reklamacja** – żądanie ponownego rozpatrzenia zadania wcześniej zgłoszonego w systemie HelpDesk i rozwiązanego przez Wykonawcę - w sytuacji, gdy podane rozwiązanie nie jest wystarczające dla Zamawiającego;
 - 5) **wada** – usterka lub błąd oprogramowania powodująca, że system/oprogramowanie, nie realizuje założonych w Zleceniu funkcjonalności lub realizuje je z mniejszą wydajnością.
3. Zamawiający będzie zgłaszał Wykonawcy awarie (dalej również „**zgłoszenie serwisowe**”) poprzez system HelpDesk Zamawiającego lub telefonicznie. Zgłoszenie telefoniczne możliwe jest tylko gdy niedostępny jest system HelpDesk. W takiej sytuacji Zamawiający odnotuje zgłoszenie serwisowe i umieści je następnie w systemie HelpDesk.
4. Po otrzymaniu zgłoszenia serwisowego Wykonawca bezzwłocznie, w czasie nie dłuższym niż wskazany w ust. 6 pkt 2 potwierdza jego przyjęcie (dalej również „**czas reakcji Wykonawcy**”) i przystępuje do usuwania awarii. W przypadku braku potwierdzenia zgłoszenia serwisowego uznaje się, że Wykonawca przyjął zgłoszenie usunięcia awarii po upływie czasu wskazanego w ust. 6 pkt 2, od zamieszczenia zgłoszenia w systemie HelpDesk. Bieg czasu reakcji Wykonawcy, zostaje zawieszony w godzinach poza okresem dostępności serwisu gwarancyjnego, o którym mowa w ust. 6 pkt 1.
5. Gwarantowany czas reakcji Wykonawcy na zgłoszoną awarię oraz czas usuwania wady liczone są od momentu dokonania zgłoszenia serwisowego.
6. Serwis gwarancyjny realizowany będzie z zachowaniem następujących warunków:
 - 1) okres dostępności serwisu gwarancyjnego – w dni robocze, w godz. 8.00-16.00,
 - 2) czas reakcji Wykonawcy na każdą zgłoszoną awarię:
 - a) dla Awarii Krytycznych – 4 godziny od zgłoszenia serwisowego,
 - b) dla Awarii Niekrytycznych – 24 godziny od zgłoszenia serwisowego,
 - 3) 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 – 7 dni od zgłoszenia serwisowego,
 - 4) czas rozpatrzenia reklamacji zgłoszenia serwisowego – w ciągu 7 dni roboczych od zgłoszenia reklamacji,
 - 5) zgłoszenia serwisowe dokonane w poza okresem dostępności serwisu gwarancyjnego, o którym mowa w pkt 1, traktowane będą jako zgłoszone o godz. 8:00 najbliższego dnia roboczego.