

**Warunki Serwisu Gwarancyjnego Wykonawcy**  
**(w tym zapewnienie ciągłości eksploatacji Systemu)**

1. Serwisem Gwarancyjnym Wykonawcy 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. Serwis Gwarancyjny realizowany będzie 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 nowej stabilnej wersji - **5 dni** od zgłoszenia serwisowego,  
b) dla Awarii Niekrytycznych - **6 dni** od zgłoszenia serwisowego.
  - 5) Czas rozpatrzenia Reklamacji zgłoszenia serwisowego - w ciągu **7 dni** roboczych od zgłoszenia Reklamacji.
  - 6) 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.
  - 7) 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 gwarancyjnym 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 wdrożonych 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. Wykonawca w okresie trwania Serwisu Gwarancyjnego w ramach zapewnienia ciągłości eksploatacji Systemu jest zobowiązany do:
- 1) udzielenia w ramach systemu HelpDesk Zamawiającego przez konsultantów Wykonawcy administratorowi lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego, 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 przy uruchomieniu systemu po awarii nie wynikającej z winy Wykonawcy.