

Załącznik nr 3 do umowy

Niniejszy Załącznik określa zasady, na jakich Wykonawca będzie świadczyć na rzecz Zamawiającego usługi wynikające z gwarancji usuwania nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu.

§ 1. [Ogólne zasady świadczenia usługi]

1. W ramach świadczenia usługi Wykonawca w okresie od dnia podpisania przez Zamawiającego bezusterkowego Protokołu Odbioru Końcowego Systemu zobowiązuje się usuwać wszystkie wykryte nieprawidłowości w działaniu Systemu.
2. Wszelkie naprawy zmierzające do usunięcia nieprawidłowości działania Systemu w ramach serwisu Wykonawca realizować będzie w terminach określonych w § 3 ust. 2 niniejszego Załącznika na swój koszt.
3. Wykonawca zastrzega, a Zamawiający wyraża na to zgodę, że jakiegokolwiek korekty w działaniu Systemu mogą być dokonywane jedynie przez pracowników Wykonawcy lub osoby przez Wykonawcę upoważnione.

§ 2 . [Przyjmowanie zgłoszeń serwisowych]

1. Wykonawca jest zobowiązany do przyjmowania zgłoszeń dotyczących nieprawidłowości za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksu. Zgłoszenia mogą być dokonywane wyłącznie przez osoby uprawnione do dokonywania zgłoszeń serwisowych ze strony Zamawiającego,
2. Zgłoszenia nieprawidłowości dokonywane będą na następujący adres e-mail: lub pod numerem faksu:
3. Osoby kontaktowe, upoważnione przez Zamawiającego, są upoważnione do składania wszelkich oświadczeń, związanych z wykonaniem usługi, a w szczególności takich jak: powiadomienia o błędach i pokwitowanie usunięcia nieprawidłowości.
4. Dane określone w ust. 1 i 2 powyżej mogą ulec zmianie bez konieczności dokonywania zmiany Umowy. Zmiana danych staje się skuteczna po upływie 14 Dni Roboczych od chwili pisemnego powiadomienia drugiej Strony.
5. Zgłoszenie nieprawidłowości uważa się za dokonane z chwilą uzyskania przez zgłaszającego użytkownika Zamawiającego potwierdzenia prawidłowości transmisji zgłoszenia:
 1. e-mail zwrotnego (potwierdzenie dostarczenia) – jeżeli zgłoszenie przekazano Wykonawcy za pomocą e-mail,
 2. komunikatu „OK” – jeżeli zgłoszenie przekazano Wykonawcy za pomocą faksu.
6. Zgłoszeń dokonuje się na formularzu będącym częścią niniejszego załącznika. Zgłoszenie zawierać powinno:
 1. opis i kategorię nieprawidłowości,
 2. czas wystąpienia nieprawidłowości,
 3. wskazanie operacji przy której nieprawidłowość się objawia,
 4. wpływ na funkcjonowanie Systemu.

W przypadku niekompletnego opisu nieprawidłowości Wykonawca może wystąpić z żądaniem uszczegółowienia zgłoszenia. Wykonawca zobowiązany jest wówczas dokładnie określić informacje, których dostarczenie przez Zamawiającego jest konieczne do realizacji postanowień Umowy.

§ 3. [Diagnozowanie i usuwanie nieprawidłowości Systemu]

1. Po uzyskaniu zgłoszenia Wykonawca dokona diagnozy źródeł Nieprawidłowości.
2. Usuwanie Nieprawidłowości przez Wykonawcę będzie miało miejsce przy zachowaniu następujących parametrów czasowych:

Kategoria Nieprawidłowości	Czas Reakcji	Czas
-----------------------------------	---------------------	-------------

		usunięcia Awarii
<i>Kategoria nieprawidłowości A (sytuacja krytyczna) – wystąpił problem, którego skutki spowodowały całkowite zatrzymanie Systemu</i>	6 godzin roboczych	1 dzień roboczy
<i>Kategoria nieprawidłowości B (błąd normalny) – wystąpił problem, stwarzający istotne ograniczenie w działaniu Systemu</i>	1 dzień roboczy	5 dni roboczych
<i>Kategoria nieprawidłowości C – oznacza działanie dostarczonego przez Wykonawcę oprogramowania w sposób niezgodny z dostarczoną dokumentacją</i>	1 dzień roboczy	10 dni roboczych

1. Za sytuację krytyczną Zamawiający uznaje sytuację, w której niemożliwe jest świadczenie podstawowych Usług.
2. Za błąd normalny Zamawiający uznaje błąd, który negatywnie wpływa na wydajność i funkcjonalność Systemu, lecz nie uniemożliwia przez Zamawiającego świadczenia podstawowych Usług.
2. W przypadku zgłoszenia nieprawidłowości w Dni Robocze gwarantowany Czas usunięcia Awarii liczony jest od momentu otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia wystawionego przez Zamawiającego. W przypadku zgłoszenia nieprawidłowości poza okresem zdefiniowanym jako Dni Robocze, Czas usunięcia Awarii liczony jest od momentu rozpoczęcia najbliższego Dnia Roboczego.
3. Wykonawcy przysługuje prawo do wystąpienia do Zamawiającego z wnioskiem o przedłużenie gwarantowanego czasu naprawy, o jakim mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu. Podstawą uzyskania zgody będzie akceptacja Zamawiającego wyrażona w formie pisemnej, w tym także za pomocą poczty elektronicznej.
4. Do Czasu usunięcia Awarii nie wlicza się:
 1. Czasu niedostępności osób odpowiedzialnych po stronie Zamawiającego w przypadku konieczności dostarczenia Wykonawcy przez Zamawiającego dodatkowych informacji.
 2. Czasu oczekiwania Wykonawcy na zapewnienie przez Zamawiającego dostępu do środowiska Systemu.
 3. Czasu potrzebnego na rozwiązywanie problemów związanych z infrastrukturą sprzętową i siecią, o ile problemy te nie wynikają z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
 4. Czasu potrzebnego na rozwiązywanie problemów w systemach operacyjnych Zamawiającego nie objętych Umową, o ile problemy te nie wynikają z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
5. Po zakończeniu naprawy Wykonawca przekaze protokół obsługi nieprawidłowości do akceptacji Zamawiającemu. Czas weryfikacji przez Zamawiającego poprawności usunięcia nieprawidłowości nie jest wliczany do Czasu usunięcia Awarii.
6. Wykonawcy przysługuje prawo dostarczenia zastępczego rozwiązania problemu pod warunkiem, że gwarantuje ono przywrócenie funkcjonalności Systemu do momentu sprzed wystąpienia nieprawidłowości. Rozwiązanie zastępcze nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku dostarczenia rozwiązania docelowego. Czas funkcjonowania rozwiązania zastępczego może być każdorazowo ustalany pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, nie może być jednak dłuższy niż 5-krotność wartości wynikającej ze zdefiniowanego Czasu usunięcia Awarii, określonego w ust. 2 niniejszego paragrafu.

7. Usuwanie nieprawidłowości może być w miarę możliwości realizowalne przez Wykonawcę zdalnie.
8. W trakcie usuwania zgłoszonej nieprawidłowości Zamawiający zobowiązuje się do merytorycznej współpracy z Wykonawcą, w tym odpowiadania na pytania związane ze zgłoszoną Nieprawidłowością oraz zwrotnego przekazywania informacji i danych niezbędnych do wykonania naprawy.
9. W przypadku stwierdzenia, iż przyczyny nieprawidłowości tkwią poza Systemem, Wykonawca niezwłocznie powiadomi o tym Zamawiającego, przedstawiając uzasadnienie takiej diagnozy i wskazując sugerowane środki naprawcze. Usunięcie nieprawidłowości, której przyczyny tkwią poza Systemem uznaje się za dokonane z chwilą przekazania zgłaszającemu powyżej wymienionej diagnozy.