



**WARUNKI ŚWIADCZENIA SERWISU GWARANCYJNEGO  
I WSPARCIA TECHNICZNEGO  
SLA  
(Service Level Agreement)**

1. Asysta techniczna

Asysta techniczna Systemu będzie świadczona przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego zdalnie.

W tym celu Zamawiający udostępni Wykonawcy, w niezbędnym zakresie, zdalny dostęp do serwera przy pomocy VPN Zamawiającego, na którym zostanie zainstalowany System.

2. Definicje:

2.1 Zgłoszenie o priorytecie krytycznym występuje, gdy błąd w systemie uniemożliwia przeprowadzenie operacji biznesowych

2.2 Zgłoszenie o priorytecie wysokim występuje, gdy błąd w systemie poważnie utrudnia jego wykorzystanie i powoduje dodatkowe nakłady pracy, lecz nie blokuje jego użytkowania w bieżącej działalności operacyjnej; objawy błędu obejmują istotne zwolnienie tempa pracy Systemu, znaczne utrudnienie administrowania Systemem, konieczność przejścia do innego trybu obsługi Systemu zamiast trybu podstawowego.

2.3 Zgłoszenie o priorytecie średnim występuje, gdy błąd w systemie poważnie utrudnia jego wykorzystanie, lecz nie blokuje jego użytkowania w bieżącej działalności operacyjnej i nie powoduje dodatkowych nakładów pracy.

2.4 Zgłoszenie o priorytecie niskim występuje, gdy błąd w systemie utrudnia pracę z fragmentem oprogramowania i nie wpływa w istotny sposób na bieżącą działalność operacyjną klienta.

2.5 Modyfikacja – wprowadzenie nowej cechy Systemu lub funkcjonalności w Systemie, nie zawartej w instrukcji lub w umowie wdrożeniowej

3. Opieka serwisowa obejmuje:
  - 3.1. 24 - godzinną gotowość Wykonawcy do przyjmowania zgłoszeń serwisowych od przeszkolonych przez Wykonawcę w zakresie administracji Systemu przedstawicieli Zamawiającego (wskazanych opiekunów Systemu), poprzez udostępniony system zgłoszeń.
  - 3.2. Zdalne usuwanie błędów zgłoszonych do Systemu w terminach określonych w Tabeli nr 1 poniżej.
  - 3.3. Konsultacje w zakresie nowych wersji programu.
  - 3.4. Dostarczanie i wdrożenie aktualizacji Systemu w trakcie trwania umowy asysty technicznej w czasie i terminie uzgodnionym przez Strony. Zakres aktualizacji zawiera tzw. łatki do Systemu (poprawki do obecnej wersji Systemu).
4. Maksymalne czasy reakcji i naprawy w odniesieniu do klasy błędu w godzinach roboczych (8.00 – 16.00), zgodnie z poniższą tabelą.

PRIORYTET ZGŁOSZENIA	CZAS REAKCJI	CZAS REALIZACJI	CZAS NAPRAWY
Krytyczny	2h	4h	6h
Wysoki	6h	24h	30h
Średni	8h	64h	72h
Niski	16h	128h	144h

5. O ustalenie priorytetu dla zgłoszenia decyduje Zamawiający.
6. Maksymalne czasy naprawy będą wstrzymywane dla zgłoszeń, które są w trakcie realizacji po stronie Wykonawcy, a których rozwiązanie nie jest możliwe z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, takie jak: niedostępność serwera, awaria sprzętowa, sieciowa po stronie Zamawiającego, brak dostępu do serwera. W takiej sytuacji Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie stwierdzić przeszkody i powiadomić o nich Zamawiającego, wskazując rodzaj przeszkód oraz możliwości ich usunięcia w sposób pozwalający na wykonanie naprawy. Czas naprawy biegnie w dalszym ciągu z chwilą usunięcia przeszkody przez Zamawiającego.
7. W przypadku awarii serwerów, elementów sprzętu, które będzie wymagało ich wymiany, lub awarii Systemu, gdzie niezbędne będzie odzyskanie kopii zapasowych i ponowne uruchomienie Systemu, prace będą wykonywane przez Wykonawcę. Po zakończeniu prac

Zamawiający zgłosi się do Wykonawcy z prośbą o weryfikację poprawności działania Systemu. Wykonawca dokona weryfikacji poprawności działania Systemu w czasie wynikającym z pkt 4.

8. Opieka serwisowa w ramach SLA po zakończonym okresie wdrożenia systemu nie obejmuje:
  - 8.1 Prac projektowo-programistycznych (modyfikacji) umożliwiających rozwój Systemu w zakresie wszelkich zmian definiowalnych elementów Systemu,
  - 8.2 Konsultacji i prac projektowo-programistycznych (modyfikacji) umożliwiających dostosowanie funkcjonalności Systemu do bieżących potrzeb Zamawiającego,
  - 8.3 Prac serwisowych spowodowanych ingerencją osób trzecich w kody źródłowe Systemu, która nie została autoryzowana przez Dostawcę oprogramowania.