

## **Załącznik nr 9 do umowy – Dokument Gwarancji**

### **Utrzymanie SYSTEMU (gwarancja)**

1. Wykonawca (Gwarant) będzie świadczył usługę Utrzymania SYSTEMU przez okres określony w Załączniku nr 1 do umowy (w ofercie Wykonawcy) oraz umowie, liczony od daty Odbioru końcowego SYSTEMU przez obie Strony.
2. Wykonawca (Gwarant) na zasadach określonych w umowie gwarantuje, że SYSTEM będzie działał w sposób wydajny, prawidłowy i zgodny z niniejszą Umową, Analizą przedwdrożeniową i Dokumentacją użytkową.
3. Wykonawca (Gwarant) zapewnia, że SYSTEM i jego konfiguracja zostaną wykonane zgodnie z niniejszą Umową. W przypadku stwierdzenia Wad lub Błędów, Wykonawca będzie zobowiązany do ich usunięcia na zasadach opisanych w niniejszym Dokumencie Gwarancji.
4. Wszelkie koszty związane ze świadczeniem zobowiązań gwarancyjnych zostały w kalkulowane w koszty Umowy.
5. Wykonawca (Gwarant) udostępni internetowy portal serwisowy czynny 24 godziny na dobę, służący do zgłaszania wszelkich błędów/wad, oraz umożliwiający weryfikację statusu zgłoszeń,
6. Wykonawca (Gwarant) zapewnia również możliwość zgłaszania Wad lub Błędów w godzinach od 8:00 do 16:00 w dni robocze: telefonicznie pod nr: ..... – zgłoszenie telefoniczne lub drogą elektroniczną na adres e-mail: .....; przy czym możliwość zgłaszania Wad lub Błędów będzie odbywała się w pierwszej kolejności poprzez formularz elektroniczny udostępniony przez Wykonawcę za pomocą specjalnego dedykowanego portalu Wykonawcy obsługującego Zgłoszenia, a w przypadku niedostępności portalu za pomocą innych środków komunikacji (drogą telefoniczną lub mailową).
7. W przypadku stwierdzenia Wady lub Błędu, Zamawiający niezwłocznie zawiadomi o tym fakcie Wykonawcę (Gwaranta).
8. Za moment zgłoszenia Wady lub Błędu uważa się moment kontaktu telefonicznego albo wysłania wiadomości przez Zamawiającego w formie elektronicznej, z tym, że Wady lub Błędy zgłoszone po godzinie 16:00 będą traktowane jako zgłoszone o godzinie 8:00 następnego Dnia Roboczego.
9. W przypadku stwierdzenia bądź ujawnienia Wady lub Błędu, Wykonawca (Gwarant) usunie tę Wadę lub Błąd zgodnie z zasadami SLA (Service Level Agreement) zawartymi w poniższej Tabeli:

Typ	Czas Reakcji (h)	Czas Obejścia (h)	Czas Naprawy (h)
Błąd krytyczny	1	-	8
Błąd ważny	2	8	24
Błąd zwykły	2	24	40
Inne problemy	12	-	112

10. Powyższe czasy SLA liczone są w godzinach roboczych (tj. w godzinach od 8:00 do 16:00), a czas naprawy liczony jest jako czas pracy Wykonawcy i nie zawiera czasu oczekiwania na informacje od Zamawiającego niezbędne do prowadzenia działań serwisowych.
11. Strony dopuszczają możliwość przedłużenia czasu usuwania Wady lub Błędu przez Wykonawcę (Gwaranta) na mocy dwustronnego porozumienia, o ile usunięcie Wady lub Błędu w terminach określonych powyżej jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (Gwaranta).
12. W przypadku, gdy Wykonawca (Gwarant) stwierdzi, że nieprawidłowe działanie SYSTEMU objęte zgłoszeniem nie jest spowodowane Wadą lub Błędem, Wykonawca (Gwarant) jest zobowiązany do:
  - 1) podania przyczyny nieprawidłowego działania SYSTEMU, jak również – o ile to możliwe – podmiotu odpowiedzialnego za wystąpienie takiej nieprawidłowości,
  - 2) wsparcia Zamawiającego (na jego wniosek) przy odzyskiwaniu danych i programów utraconych w wyniku wystąpienie nieprawidłowości,

- 3) wsparcia Zamawiającego (na jego wniosek) w przywróceniu pełnej funkcjonalności SYSTEMU,
- 4) W przypadku ustalenia i potwierdzenia przypadku, w którym przyczyna nieprawidłowego działania SYSTEMU leży po stronie Zamawiającego, Wykonawca będzie mógł rozliczyć naprawę z godzin rozwojowych lub osobnym odpłatnym zleceniem; po wcześniejszym uzgodnieniu liczby roboczogodzin lub kwoty.

13. Wykonawca (Gwarant) jest zobowiązany do świadczenia usług gwarancyjnych w sposób:

- 1) nienaruszający postanowień umów licencyjnych oraz warunków serwisowych określonych dla infrastruktury oraz Oprogramowania osób trzecich,
- 2) zapobiegający utracie lub uszkodzeniu jakichkolwiek danych zawartych w SYSTEMIE. W przypadku wystąpienia ryzyka utraty lub uszkodzenia ww. danych Wykonawca (Gwarant) jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonywania czynności naprawczych oraz podjęcia wszelkich działań mających na celu minimalizację ryzyka uszkodzenia lub utraty tych danych,
- 3) umożliwiający pracownikom Zamawiającego nabycie odpowiednich umiejętności oraz wiedzy (*know-how*), pozwalających na samodzielne serwisowanie SYSTEMU rozumiane jako przeszkolenie wskazanych przez Zamawiającego pracowników, a także przekazanie kompetencji w zakresie serwisowania SYSTEMU, tj. przeprowadzenie szkoleń z architektury SYSTEMU umożliwiających zrozumienie zasad jego działania oraz przekazywanie na bieżąco przez Wykonawcę w trakcie użytkowania SYSTEMU pełnych rozwiązań zgłoszonych Wad lub Błędów. Szkolenia, o których mowa będą zakończone wydaniem certyfikatu potwierdzającego zdobycie wymaganych umiejętności. Wykonawca (Gwarant) zapewni szkolenia, których zakres zagwarantuje osiągnięcie wymaganego poziomu kompetencji.

14. Zamawiający zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy (Gwarantowi) realizacji świadczeń gwarancyjnych poprzez:

- 1) zbieranie i przekazywanie Wykonawcy (Gwarantowi) informacji o nieprawidłowym działaniu SYSTEMU,
- 2) udzielanie na wniosek Wykonawcy (Gwaranta) wszystkich informacji niezbędnych do świadczenia usług gwarancyjnych,
- 3) umożliwienie dostępu do Środowiska testowego, w zakresie niezbędnym do realizacji usług gwarancyjnych.

15. Wykonawca (Gwarant) zobowiązuje się także do:

- 1) dostarczania nowych wersji SYSTEMU powstałych w wyniku dostosowywania do zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub powstałych na skutek usunięcia Wad lub Błędów,
- 2) dostarczania i instalowania nowych wersji SYSTEMU, w tym jego elementów składowych, uwzględniając postęp techniczny i technologiczny w sferze IT oraz poprawę funkcjonalności SYSTEMU,
- 3) monitorowania zmian przepisów prawa i niezwłocznego dostosowywania SYSTEMU do zmieniających się przepisów, jednakże nie później niż na 7 dni przed wejściem ich w życie,
- 4) udostępnienia w formie elektronicznej zaktualizowanej dokumentacji technicznej SYSTEMU, z możliwością pobrania i publikacji kopii dokumentu dla użytkowników Zamawiającego,
- 5) wykonywania audytu wydajności SYSTEMU w zakresie co najmniej analizy zasobów sprzętowych, identyfikacji „wąskich gardeł”, weryfikacji platformy wirtualizacji, sprawdzania i optymalizacji zapytań SQL, weryfikacji bezpieczeństwa danych wraz z opracowaniem raportu końcowego zawierającego listę wniosków i zaleceń, na podstawie których Wykonawca dokona poprawek. Czynności te muszą być wykonywane nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy,
- 6) udzielania konsultacji i pomocy użytkownikom SYSTEMU poprzez udostępnienie centrum wsparcia czynnego co najmniej w Dni Robocze w godzinach 8:00-15:00,

16. Wykonawca (Gwarant) gwarantuje naprawienie wszystkich Wad lub Błędów, które zostaną zgłoszone do dnia będącego końcem terminu Utrzymania SYSTEMU.

17. Zamawiający wyraża zgodę na zdalne świadczenie usług Utrzymania Systemu. W sytuacjach, w których nie ma możliwości realizacji zdalnie, usługi wykonywane będą w siedzibie Zamawiającego.