**Zasady usuwania błędów Rozwiązania**

1. W niniejszym Załączniku, napisane wielkimi literami poniższe określenia, mają następujące znaczenia:
   1. ***Czas Reakcji*** okres od przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego przez Wykonawcę w uzgodnionej w Karcie Projektu formie do chwili podjęcia przez personel Wykonawcy czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego Błędu.
   2. ***Karta Zgłoszenia Serwisowego*** dokument wypełniany przez Zamawiającego przy dokonywaniu Zgłoszenia Serwisowego, zawierający całość informacji niezbędnych do podjęcia Reakcji Serwisowej. Karta Zgłoszenia Serwisowego może być sporządzona (wypełniona) w formie elektronicznej na wskazanej przez Wykonawcę stronie internetowej.
   3. ***Reakcja Serwisowa*** rozpoczęcie działań na żądanie Zamawiającego, zmierzających do podjęcia Naprawy
   4. ***Oprogramowanie*** oznacza oprogramowanie składające się na Rozwiązanie
   5. ***Naprawa*** usunięcie Błędu w sposób umożliwiający realizację wadliwie działającej funkcjonalności Oprogramowania. Naprawa obejmuje wyłącznie Błędy zgłoszone w Karcie Zgłoszenia Serwisowego.
   6. ***Czas naprawy*** okres od rozpoczęcia naprawy do momentu przekazania. informacji o gotowości do przeprowadzenia testów:
   7. ***Błąd*** wadliwa praca Oprogramowania, niezgodna z dokumentacją; definiuje się następujące typy błędów:
      1. ***Błąd Krytyczny***-zakłócenie pracy Oprogramowania uniemożliwiające działanie Rozwiązania;
      2. ***Błąd Poważny***- zakłócenie uniemożliwiające pracę części ROZWIĄZNIA,
      3. ***Błąd Zwykły***- zakłócenie pracy Rozwiązania inne, niż Błąd Krytyczny lub Błąd Poważny
   8. ***Zgłoszenie Serwisowe*** informacje o Błędzie na Karcie Zgłoszenia Serwisowego zawierające wszelkie niezbędne dane konieczne do podjęcia działań zmierzających do jej usunięcia, otrzymane przez Wykonawcę od uprawnionego przedstawiciela Zamawiającego, wskazanego zgodnie z p. 12.
2. Świadczenie usług serwisowych odbywać się będzie na podstawie Zgłoszeń Serwisowych, które będą kierowane przez Zamawiającego do Wykonawcy wyłącznie przez osoby uprawnione, wskazane zgodnie z p. 12 niniejszego Załącznika i wyłącznie przy wykorzystaniu Karty Zgłoszenia Serwisowego, przy czym Zgłoszenie Serwisowe może być przesłane za pomocą wskazanej przez Wykonawcę strony internetowej. Zgłoszenia telefoniczne muszą być również udokumentowane w ten sam sposób, nie później niż tego samego dnia.
3. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie, jednak nie później, niż w ciągu godziny od przesłania Zgłoszenia Serwisowego, potwierdzić za pośrednictwem poczty elektronicznej jego przyjęcie.
4. W celu świadczenia usług serwisowych, Zamawiający zobowiązany jest udostępnić uprawnionym przedstawicielom Wykonawcy w szczególności dostęp do Oprogramowania, ostatnią kopię aktualnej wersji zainstalowanego Oprogramowania, wraz z całą dokumentacją, dostęp do stanowisk komputerowych i serwera. Ponadto, w razie potrzeby, Zamawiający zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do Rozwiązania lub pomieszczenie i sprzęt komputerowy. Wykonawca zadecyduje o formie dostępu do Rozwiązania (zdalnej lub w jednostce Zamawiającego).
5. Na czas wykonywania usług serwisowych Wykonawca otrzyma od Zamawiającego uprawnienia administracyjne niezbędne do wykonania usług serwisowych. Odpowiednie uprawnienia zostaną nadane przez osobę uprawnioną ze strony Zamawiającego wskazaną zgodnie z p. 12. Informacje o zmianie uprawnień Zamawiający niezwłocznie przekaże osobie odpowiedzialnej ze strony Wykonawcy.
6. Na czas świadczenia usług serwisowych możliwa jest konieczność czasowego wyłączenia Oprogramowania i jego niedostępność dla Zamawiającego w terminach uzgodnionych z Zamawiającym.
7. Usługi związane z Oprogramowaniem realizowane są pod stałym nadzorem uprawnionych przedstawicieli Zamawiającego, wskazanych zgodnie z p. 12.
8. Prace nad ustaleniem charakteru Błędu lub dokonaniem korekt, poprawek lub dodatków do Oprogramowania mogą być realizowane w siedzibie Wykonawcy lub u Zamawiającego, według uznania Wykonawcy.
9. Po dokonaniu Naprawy Wykonawca i Zamawiający przeprowadzą procedury testowe sprawdzające poprawność działania Oprogramowania, którego dotyczy Błąd. Zamawiający zostanie powiadomiony o zakończeniu prac związanych ze Zgłoszeniem Serwisowym i gotowości systemu do rozpoczęcia testu.
10. W przypadku braku uwag do wykonanej usługi w ciągu 14 dni od daty powiadomienia o którym mowa w pkt. 9 Wykonawca ma prawo traktować zgłoszenie serwisowe jako rozwiązane, a Naprawę jako dokonaną i przyjętą bez zastrzeżeń.
11. Opcje serwisowe
    1. W przypadku, gdy formularz Zgłoszenia Serwisowego zostanie przyjęty przez Wykonawcę:
       1. w godzinach pomiędzy 17:00 a 24:00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 9:00 następnego dnia roboczego;
       2. w godzinach pomiędzy 0:00 a 9:00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 9:00 danego dnia roboczego;
       3. w dniu innym, niż dzień roboczy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 9.00 następnego dnia roboczego.
    2. W przypadku dokonania zgłoszenia, Wykonawca przystąpi do naprawy Usterki w zależności od·jego priorytetu:

I'

|  |  |
| --- | --- |
| Priorytet | Czas reakcji liczony od potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego |
| Błąd Krytyczny | w ciągu 1 h |
| Błąd Poważny | w ciągu 6 h |
| Błąd Zwykły | w ciągu 24 h |

* 1. W przypadku, gdy okaże się to konieczne w interesie Zamawiającego, w tym dla bezpieczeństwa danych lub stabilności pracy Oprogramowania, Wykonawca przed rozpoczęciem świadczenia usługi serwisowej, może zwrócić się do administratora SYSTEMU o wykonanie określonych czynności lub działań zabezpieczających dane lub stabilność pracy Oprogramowania, wstrzymując wykonywanie serwisu do momentu zakończenia tych czynności - w takim wypadku Czas Reakcji wydłuża się o odpowiedni okres.
  2. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia Błędu **w terminie zgodnym ze złożoną Ofertą**.

1. Wykaz osób uprawnionych do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych, nadawania uprawnień oraz nadzorujących Zamawiający przekaże najpóźniej w dniu odbioru Rozwiązania.
2. W przypadku odtwarzania SYSTEMU z kopii zapasowej, Wykonawca gwarantuje przywrócenie funkcjonowania Rozwiązania w czasie nie dłuższym, niż 48 godzin od ustalenia, że jedyną formą naprawy Błędu jest odtworzenie SYSTEMU z kopii zapasowej.
3. Strony dopuszczają możliwość przedłużenia czasu usuwania błędu przez Wykonawcę na mocy dwustronnego porozumienia, o ile usunięcie błędu w terminach określonych powyżej jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.
4. Przez usunięcie błędu rozumiane jest również wprowadzenie rozwiązania zastępczego. Wykonawca wprowadzi rozwiązanie zastępcze w terminie przewidzianym dla naprawy. Rozwiązanie zastępcze musi być zaakceptowane przez Zamawiającego.