

Szczegółowe warunki świadczenia usługi utrzymania systemu TRISTAR

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług utrzymania, zgodnie z poniższymi zasadami.
2. **Definicje:**
 - 1) **Błąd** - Efekt nieprawidłowego działania jednego lub wielu elementów systemu. Przyczyną błędu jest wadliwe lub niezgodne z ustaleniami funkcjonowanie oprogramowania, urządzenia i/lub ich elementów składowych. Błąd uważa się za usunięty w momencie, gdy eliminuje się przyczynę oraz skutki jego występowania. Usunięcie przyczyn występowania Błędu nie może w żaden sposób ograniczać funkcjonalności i sposobów obsługi oprogramowania, urządzenia i/lub ich elementów składowych z wyjątkiem sytuacji gdy dochodzi do Modyfikacji oprogramowania.
 - 2) **Działanie konserwacyjne** - Działanie podejmowane przez Wykonawcę na zgłoszenie Zamawiającego. Obejmuje wszelkie czynności opisane w Zał. nr B - poz. 10 - 15, a także wszelkie czynności opisane w Instrukcjach konserwacji, z wyłączeniem harmonogramu ich wykonywania.
 - 3) **Zgłoszenie** - Wniosek formalny przesyłany przez Zamawiającego poprzez System zgłoszeniowy (w przypadku niedostępności systemu zgłoszeniowego wysyłany na adres e-mail lub zgłaszany telefonicznie. Wykonawca przed rozpoczęciem świadczenia umowy zobowiązany jest do podania danych kontaktowych, które będą wykorzystywane w ramach usługi utrzymania), mający na celu zgłoszenie Błędu lub Działania konserwacyjnego do Wykonawcy, celem jego realizacji.
 - 4) **Priorytet** (kategoria) - Opisuje charakter zgłoszenia (Błąd lub Działanie konserwacyjne) oraz definiuje zakres odpowiedzialności Wykonawcy w zakresie Czasu reakcji na Zgłoszenie oraz jego Czasu naprawy.
 - 5) **Działanie konserwacyjne** - pilne - Działanie konserwacyjne wymagające niezwłocznej interwencji ze strony Wykonawcy.
 - 6) **Działanie konserwacyjne** - normalne - Działanie konserwacyjne niewymagające niezwłocznej interwencji ze strony Wykonawcy.
 - 7) **Błąd Krytyczny** – każde nieprawidłowe działanie elementów systemu powodujące albo brak możliwości realizacji celów i założeń tego elementu lub całości systemu, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje, a także wszystkie Błędy zdefiniowane jako krytyczne w załączniku nr F.
 - 8) **Błąd Poważny** – każde nieprawidłowe działanie elementów systemu powodujące ograniczenie możliwości korzystania z niego i realizacji zadań przy jednoczesnym zachowaniu spełniania jego podstawowych funkcji, a także wszystkie Błędy zdefiniowane jako poważne w załączniku nr F.
 - 9) **Błąd Normalny** – każde nieprawidłowe działanie elementów systemu niebędące Błędem Krytycznym ani Błędem Poważnym, w szczególności takie, które nie powoduje ograniczenia możliwości korzystania z niego oraz realizacji podstawowych funkcji, a także wszystkie Błędy zdefiniowane jako normalne w załączniku nr F.
 - 10) **Obejście** - tymczasowe działanie przywracające możliwość realizowania podstawowych celów lub funkcji przez dany element Systemu z możliwymi ograniczeniami sposobu korzystania z niego, działanie to nie eliminuje przyczyny występowania Błędu.

- 11) **System zgłoszeniowy** - System dostępny poprzez sieć Internet, umożliwiający Zamawiającemu tworzenie Zgłoszeń dot. Błędów oraz Działań Konserwacyjnych, ich przegląd oraz aktualizację.
 - 12) **Czas reakcji** - czas między dokonaniem Zgłoszenia przez Zamawiającego, a uzyskaniem potwierdzenia jego przyjęcia przez Wykonawcę celem realizacji.
 - 13) **Czas naprawy** - czas między przyjęciem Zgłoszenia przez Wykonawcę, a dostarczeniem poprawki usuwającej Błąd.
 - 14) **Czas wykonywania** - czas między przyjęciem Zgłoszenia przez Wykonawcę, a wykonaniem Działania konserwacyjnego.
 - 15) **Godziny Reagowania** - ramy czasowe, w ramach których Wykonawca zobowiązany jest do reagowania na Błędy zgłoszone przez Zamawiającego.
 - 16) **Raport** - dokument w formie załącznika w pliku PDF dodawanego w momencie zgłoszenia usunięcia Błędu przez wykonawcę w systemie zgłoszeniowym, opisujący czynności wykonane przez Wykonawcę w ramach realizacji danego Zgłoszenia.
 - 17) **Modyfikacja oprogramowania** - Działanie polegające na zmianie pierwotnie funkcjonującego oprogramowania/rozwiązania technologicznego na nowe lub jego trwałej modyfikacji.
3. Strony uzgadniają następujące zasady świadczenia usług utrzymania:
- 1) obsługa Zgłoszeń:
 - a. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Błędu, Zamawiający dokona jego Zgłoszenia oraz nada zgodnie z jego najlepszą wiedzą jedną spośród następujących kategorii (priorytetów): Błąd Krytyczny, Błąd Poważny, Błąd Normalny;
 - b. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje nt. nieprawidłowego działania oprogramowania lub urządzeń eksploatowanych w ramach Systemu;
 - c. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować Zgłoszenia, wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie Zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi m.in. na śledzenie Czasu Reakcji, Czasu Naprawy dla poszczególnych Błędów;
 - d. Wykonawca będzie przyjmował Zgłoszenia przekazywane za pomocą systemu zgłoszeniowego udostępnionego Zamawiającemu przez Wykonawcę;
 - e. System zgłoszeniowy, o którym mowa w punkcie d, musi być dostępny do użytku z poziomu przeglądarki WWW z dostępem do sieci Internet;
 - f. System zgłoszeniowy, o którym mowa w punkcie d, ma być dostępny na poziomie 99,9% w ciągu miesiąca;
 - g. System zgłoszeniowy, o którym mowa w punkcie d, musi udostępniać Zamawiającemu jedno konto "Administratora" w ramach którego Zamawiający będzie mógł dodawać kolejne konta użytkowników z uprawnieniami do dodawania i aktualizacji Zgłoszeń;
 - h. Zamawiający może dokonać Zgłoszenia za pomocą innych kanałów komunikacji. Zgłoszenie dokonane za pomocą każdego z nich jest uznawane za dokonane skutecznie z chwilą, gdy Zgłoszenie dotarło do Wykonawcy lub zostało wprowadzone do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że Wykonawca mógł zapoznać się z jego treścią;
 - i. System zgłoszeniowy ani Wykonawca nie może uzależniać rozpoczęcia obsługi Zgłoszenia od przekazania innych informacji niż opis Błędu i ewentualnie znane Zamawiającemu okoliczności jego wystąpienia, ani nie może wymagać określonego stopnia szczegółowości tych opisów;

- j. System zgłoszeniowy musi automatycznie obliczać Czas Reakcji, Czas Naprawy i Czas Wykonywania, Wykonawca nie może mieć możliwości ingerowania w dane dot. poszczególnych czasów przy Zgłoszeniach;
 - k. System zgłoszeniowy musi umożliwić przegląd wszystkich Zgłoszeń, przez cały okres trwania Umowy
 - l. Wykonawca ma prawo zgłosić do Zamawiającego wnioski o uzupełnienie Zgłoszenia o konkretnie wskazane informacje, niezbędne do usunięcia Błędu. Informacje te nie mogą jednak dotyczyć kwestii, które leżą w gestii Wykonawcy w tym m.in. identyfikacja możliwych przyczyn problemu, jego analiza czy też wskazanie rozwiązań;
 - m. W przypadku, o którym mowa w punkcie l, Zamawiający niezwłocznie uzupełni informacje niezbędne do usunięcia Zgłoszenia, o ile jest w ich posiadaniu; zgłoszenie Wniosku o uzupełnienie przedłuża Czas Naprawy Zgłoszenia w sposób opisany w dalszej części załącznika.
- 2) Czas i realizacja Zgłoszeń dot. Błędów:

- a. Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać Czasu Reakcji oraz Czasu Naprawy zgodnie z poniższą tabelą:

Priorytet Błędu	Czas Reakcji	Czas Naprawy
Błąd Krytyczny	1h	24h
Błąd Poważny	4h	72h
Błąd Normalny	6h	120h

- b. Obliczanie Czasu Reakcji obowiązuje w ramach ustalonych Godzin Reagowania, zgodnie z poniższą tabelą:

Priorytet Błędu	Godziny Reagowania
Błąd Krytyczny	Całodobowo, 7 dni w tygodniu
Błąd Poważny	Od Pn-Pt, w godzinach od 8:00 do 20:00
Błąd Normalny	Od Pn-Pt, w godzinach od 8:00 do 18:00

- c. Wykonawca może przyjmować zgłoszenia poza wyznaczonymi Godzinami Reagowania;
- d. Czas Naprawy liczony jest od momentu przyjęcia zgłoszenia w sposób ciągły tj. liczony całą dobę przez wszystkie dni w roku (24h/7/365);
- e. Czas Reakcji uważa się za zachowany z chwilą potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę, poprzez dokonanie odpowiedniego wpisu w Systemie zgłoszeniowym;
- f. Czas Naprawy uważa się za zachowany z chwilą zgłoszenia usunięcia Błędu, poprzez dokonanie odpowiedniego wpisu w Systemie zgłoszeniowym, oraz dołączono kompletny Raport dot. usunięcia Błędu;
- g. Usunięcie błędu musi zostać opatrzone Raportem zawierającym co najmniej informacje o:
 - podjętych działaniach mających na celu identyfikację przyczyn wystąpienia Błędu, oraz ich wskazanie w przypadku gdy identyfikacja przyniosła rezultaty
 - krokach podjętych w celu usunięcia lub Obejścia błędu,

- wskazanie, które z wymienionych kroków mają znaczenie kluczowe w usunięciu/Obejściu Błędu,
 - wskazówkach/zaleceniach/działaniach mających na celu ograniczenie występowania Błędu w przyszłości.
- h. W przypadku, gdy Wykonawca zastosuje Obejście wobec zgłoszonego Błędu, jest on uprawniony do zmiany Priorytetu Zgłoszenia na jeden z niższych, niż aktualnie ustalony. W takim przypadku, Czas Naprawy wydłuża się stosownie do przyjętego Priorytetu, przy czym liczony jest w dalszym ciągu od momentu pierwotnego przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę;
- i. Zamawiający dokona weryfikacji usunięcia Błędu w czasie 72 godzin od momentu zgłoszenia usunięcia Błędu. Jeżeli podczas weryfikacji usunięcia Błędu okaże się, że Błąd nie został usunięty, a naliczanie Czasu Naprawy ulega wznowieniu począwszy od momentu poinformowania Wykonawcy o tym fakcie poprzez dokonanie wpisu przez Zamawiającego w Systemie zgłoszeniowym;
- j. W przypadku, gdy Zamawiający nie dokona weryfikacji w określonym czasie, Błąd uznaje się za usunięty, a Zgłoszenie za zamknięte;
- k. W przypadku, gdy Zamawiający podczas weryfikacji wykaże, że Raport przesłany przez Wykonawcę zawiera informacje nieprawdziwe lub jest niekompletny uznaje się, że Błąd nie został usunięty, a naliczanie Czasu Naprawy ulega wznowieniu począwszy od momentu poinformowania Wykonawcy o tym fakcie poprzez dokonanie wpisu przez Zamawiającego w Systemie zgłoszeniowym;
- l. W przypadku zgłoszenia przez Wykonawcę wniosku o uzupełnienie Zgłoszenia, Czas Naprawy liczony jest zgodnie z powyższymi zasadami, z zastrzeżeniem poniższych postanowień:
- w przypadku pierwszego Wniosku o uzupełnienie w zakresie danego Zgłoszenia – Czas Naprawy zostaje wydłużony stosownie o czas pomiędzy zgłoszeniem Zamawiającemu Wniosku o uzupełnienie, a uzupełnieniem Zgłoszenia przez Zamawiającego,
 - w przypadku drugiego i kolejnych Wniosków o uzupełnienie w zakresie danego Zgłoszenia – Czas Naprawy nie ulega wydłużeniu,
 - zarówno Wnioski o uzupełnienie jak i odpowiedzi Zamawiającego muszą być przesyłane poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym.
- 3) Modyfikacja oprogramowania:
- a. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę możliwości poprawy funkcjonowania oprogramowania poprzez jego trwałą modyfikację lub zastąpienie innym oprogramowaniem, Wykonawca może się zwrócić z wnioskiem do Zamawiającego o zgodę na wprowadzenie Modyfikacji oprogramowania;
- b. Wniosek o zgodę na Modyfikację oprogramowania musi zostać przesłany poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym;
- c. Modyfikacja oprogramowania nie może ograniczać funkcjonalności w stosunku do pierwotnie stosowanego oprogramowania, z wyjątkiem sytuacji w której Wykonawca określi takie ograniczenia i uzyska zgodę na ich wprowadzenie;
- d. W przypadku, gdy Modyfikacja oprogramowania powiązana jest z realizacją Zgłoszenia Błędu ustala się co następuje:
- wniosek o zgodę na Modyfikację oprogramowania musi zostać poprzedzony zastosowaniem Obejścia wobec zgłoszonego problemu,
 - w przypadku pierwszego Wniosku o zgodę na Modyfikację oprogramowania w zakresie danego Zgłoszenia – Czas Naprawy zostaje wydłużony stosownie o

- czas pomiędzy zgłoszeniem Zamawiającemu Wniosku o zgodę na Modyfikację oprogramowania, a odpowiedzią Zamawiającego,
- w przypadku drugiego i kolejnych Wniosków o zgodę na Modyfikację oprogramowania w zakresie danego Zgłoszenia – Czas Naprawy nie ulega wydłużeniu,
 - wykonawca w ramach wniosku proponuje indywidualny Czas Naprawy do rozpatrzenia przez Zamawiającego oraz określi zakres i przyczyny Modyfikacji oprogramowania poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym;
 - Zamawiający w przeciągu 72h od przesłania wniosku dokona jego oceny oraz akceptacji lub odrzucenia poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym,
 - w przypadku odrzucenia wniosku Zamawiający dołącza swoje uzasadnienie i/lub propozycje. Pierwotny wniosek uznaje się w tym momencie za nieważny;
 - w przypadku odrzucenia wniosku Wykonawca może zgłosić kolejny wniosek;
 - w przypadku akceptacji wniosku, pierwotny Czas Naprawy podlega zmianie zgodnie z ustaleniami zawartymi w ramach wniosku dot. Modyfikacji oprogramowania,
 - usunięcie Błędu w ramach Zgłoszenia w przypadku Modyfikacji oprogramowania następuje w momencie, w którym Wykonawca dostarcza kompletne oraz funkcjonalne oprogramowanie zgodne z ustaleniami zawartymi w ramach wniosku dot. Modyfikacji oprogramowania oraz Raport,
 - w przypadku Modyfikacji oprogramowania Zamawiający dokona weryfikacji usunięcia Błędu w czasie 168 godzin od momentu zgłoszenia usunięcia Błędu. Jeżeli podczas weryfikacji usunięcia Błędu okaże się, że Błąd nie został usunięty, zmodyfikowane oprogramowanie działa niepoprawnie, jest niezgodne z ustaleniami, a naliczanie Czasu Naprawy ulega wznowieniu począwszy od momentu poinformowania Wykonawcy o tym fakcie poprzez dokonanie wpisu przez Zamawiającego w Systemie zgłoszeniowym.
- e. W przypadku gdy Modyfikacja oprogramowania ma charakter prewencyjny i nie jest powiązana z realizacją Zgłoszenia Błędu ustala się co następuje:
- Wykonawca poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym zgłasza chęć do wprowadzenia Modyfikacji oprogramowania,
 - w ramach zgłoszenia Wykonawca określa zakres Modyfikacji oprogramowania, przewidywany czas realizacji oraz przewidywany czas wdrożenia,
 - w przypadku, gdy Modyfikacja oprogramowania wprowadza zmiany ograniczające funkcjonalności w stosunku do pierwotnie stosowanego oprogramowania, Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania o takich zmianach Zamawiającego,
 - Zamawiający wyraża zgodę lub brak zgody na przeprowadzenie Modyfikacji oprogramowania poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym,
 - w przypadku, gdy zakres Modyfikacji oprogramowania lub ograniczenia związane z Modyfikacją oprogramowania ulegają zmianie, Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie Zamawiającego i uzyskania ponownej zgody na Modyfikację oprogramowania. W takim przypadku, pierwotną zgodę uznaje się, za nieważną,
 - Wykonawca dołoży wszelkich starań do wykonania Modyfikacji oprogramowania w ramach przewidywanego czasu realizacji, ujętego w ramach zgłoszenia przy czym możliwość modyfikacji przewidywanego czasu realizacji

- pozostawia się w gestii Wykonawcy pod warunkiem poinformowania Zamawiającego o każdorazowej zmianie tego czasu,
- przekroczenie przewidywanego czasu realizacji nie jest obostrzone karami przy czym Zamawiający zastrzega sobie prawo do anulowania wcześniejszej zgody na Modyfikację oprogramowania w przypadku, gdy czas realizacji Modyfikacji oprogramowania ulega przedłużeniu w stosunku do przewidywanego czasu realizacji, a ze strony Wykonawcy nie ma informacji o zmianie przewidywanego czasu realizacji,
 - czas wdrożenia to czas, w którym dopuszcza się sytuację wyłączenia pierwotnego oprogramowania w celu umożliwienia wdrożenia i instalacji zmodyfikowanego oprogramowania,
 - realny czas wdrożenia nie może przekroczyć przewidywanego czasu wdrożenia o więcej niż 24h,
 - w przypadku, gdy czas wdrożenia ulega wydłużeniu o więcej niż 24h w stosunku do przewidywanego czasu wdrożenia Zamawiający ma prawo zgłosić Błąd z priorytetem zgodnym do negatywnych skutków, wynikających z wdrażania zmodyfikowanego oprogramowania,
 - Wykonawca informuje o zakończeniu Modyfikacji oprogramowania w momencie, gdy zakończył jego wdrożenie poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym,
 - Zamawiający zweryfikuje zgodność wdrożonego oprogramowania z opisem w ciągu 168 godzin od momentu zgłoszenia zakończenia Modyfikacji oprogramowania przez Wykonawcę,
 - w przypadku gdy zmodyfikowane oprogramowanie nie działa poprawnie, jest niezgodne z ustalonym opisem lub zawiera obostrzenia, które nie zostały ujęte w opisie, Zamawiający dokona odpowiedniego wpisu z opisem problemów w Systemie zgłoszeniowym. W takim wypadku Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia poprawek lub przywrócenia pierwotnego oprogramowania w ciągu 24h od zgłoszenia tego faktu przez Zamawiającego. W przypadku przywrócenia pierwotnego oprogramowania Wykonawca wznawia realizację Modyfikacji oprogramowania z nowym przewidywanym czasem realizacji,
 - w przypadku, gdy Wykonawca przekroczy 24h termin na dokonanie poprawek lub przywrócenie pierwotnego oprogramowania, Zamawiający ma prawo zgłosić Błąd z priorytetem zgodnym do negatywnych skutków, powstałych z tytułu problemów wynikających z wdrożenia zmodyfikowanego oprogramowania,
 - w przypadku, gdy Zamawiający nie zgłosi uwag co do działania zmodyfikowanego oprogramowania, oprogramowanie zmodyfikowane uznaje się za funkcjonujące w Systemie,
- f. Po każdej pozytywnie zakończonej Modyfikacji oprogramowania, Wykonawca dostarczy kody źródłowe oraz dokumentację dot. obsługi oraz administracji w ciągu nie dłużej niż 336 godzin od momentu uznania zmodyfikowanego oprogramowania za funkcjonujące w Systemie;
- g. Zamawiający w czasie weryfikacji działania zmodyfikowanego oprogramowania ma prawo żądać od Wykonawcy dostarczenia instrukcji obsługi w przypadku, gdy nie jest w stanie samodzielnie realizować obsługi zmodyfikowanego oprogramowania. W takim wypadku, wykonawca jest zobowiązany dostarczyć podstawową instrukcję obsługi w czasie nie dłuższym niż 24h od momentu

zgłoszenia takiego problemu przez Zamawiającego w Systemie zgłoszeniowym. W takim wypadku czas weryfikacji wydłuża się o czas podjęty przez Wykonawcę na dostarczenie instrukcji;

- h. W przypadku przekroczenia czasu na dostarczenie dokumentacji lub instrukcji obsługi Zamawiający ma prawo do zgłoszenia Błędu Krytycznego;
 - i. W przypadku, gdy Zamawiający stwierdzi, że dostarczona dokumentacja lub instrukcja obsługi jest niekompletna, ma on prawo do zgłoszenia Błędu Normalnego, który będzie mógł zostać zamknięty w momencie dostarczenia uzupełnionych dokumentów przez Wykonawcę.
- 4) Czas i realizacja Zgłoszeń dot. Działań konserwacyjnych:
- a. Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać Czasu Reakcji oraz Czasu Wykonywania zgodnie z poniższą tabelą:

Priorytet	Czas Reakcji	Czas Wykonywania
Działanie konserwacyjne - pilne	0,5h	5h
Działanie konserwacyjne normalne	24h	120h

- b. Obliczanie Czasu Reakcji obowiązuje w ramach ustalonych Godzin Reagowania, zgodnie z poniższą tabelą:

Priorytet	Godziny Reagowania
Działanie konserwacyjne - pilne	Całodobowo, 7 dni w tygodniu
Działanie konserwacyjne - normalne	od Pn-Pt, w godzinach od 8:00 do 16:00

- c. Wykonawca może przyjmować zgłoszenia poza wyznaczonymi Godzinami Reagowania;
- d. Czas Wykonywania liczony jest od momentu przyjęcia zgłoszenia w sposób ciągły tj. liczony całą dobę przez wszystkie dni w roku (24h/7/365);
- e. Czas Reakcji uważa się za dochowany z chwilą potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę, poprzez dokonanie odpowiedniego wpisu w Systemie zgłoszeniowym;
- f. Czas Wykonywania uważa się za zachowany z chwilą zgłoszenia wykonania Działania konserwacyjnego przez Wykonawcę, potwierdzonego dokonaniem odpowiedniego wpisu w Systemie zgłoszeniowym;
- g. Wykonanie Działania konserwacyjnego musi zostać opatrzone Raportem zawierającym co najmniej informacje o:
 - zastanym stanie urządzenia/infrastruktury - opatrzone dokumentacją fotograficzną z opisem w przypadku wykrycia nieprawidłowości,
 - wykonanych czynnościach konserwacyjnych wraz z datą i czasem ich wykonania,

- stanie urządzenia/infrastruktury po wykonaniu czynności konserwacyjnych - opatrzone dokumentacją fotograficzną z opisem w przypadku poprawy w stosunku do stanu zastanego,
- h. W przypadku zgłoszenia przez Wykonawcę wniosku o uzupełnienie Zgłoszenia, Czas Wykonywania liczony jest zgodnie z powyższymi zasadami, z zastrzeżeniem poniższych postanowień:
 - w przypadku pierwszego Wniosku o uzupełnienie w zakresie danego Zgłoszenia – Czas Realizacji zostaje wydłużony stosownie o czas pomiędzy zgłoszeniem Zamawiającemu Wniosku o uzupełnienie, a uzupełnieniem Zgłoszenia przez Zamawiającego,
 - w przypadku drugiego i kolejnych Wniosków o uzupełnienie w zakresie danego Zgłoszenia – Czas Wykonywania nie ulega wydłużeniu,
 - zarówno Wnioski o uzupełnienie jak i odpowiedzi Zamawiającego muszą być przesyłane poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym.