

Warunki świadczenia Asysty Technicznej

1. Wymagany minimalny okres świadczenia usługi Asysty Technicznej wynosi 24 miesiące.
2. Definicje:

Aplikacja	Wszystkie zmodernizowane, rozbudowane objęte przedmiotem zamówienia aplikacje, oprogramowanie komputerowe oraz konfiguracje, panel CMS
Administrator techniczny	upoważniony pracownik Zamawiającego posiadający uprawnienia do dokonywania Zgłoszenia serwisowego i odbioru naprawy
Awaria	wada krytyczna
Błąd	właściwość Aplikacji powodująca nieprawidłowe jej działanie
Czas reakcji	czas w jakim Wykonawca zobowiązany jest przystąpić do świadczenia usługi naprawy liczony w okresie gotowości od momentu dokonania Zgłoszenia serwisowego
Czas naprawy	czas w jakim Wykonawca zobowiązany jest dokonać naprawy, liczony od momentu dokonania Zgłoszenia serwisowego
Gotowość	Stan polegający na pozostawaniu Wykonawcy w gotowości do przyjęcia Zgłoszenia serwisowego; Gotowość obejmuje dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 8.00 – 17.00 (dni robocze).
Kategoryzacja wad	wada krytyczna - błąd uniemożliwiający całkowicie eksploatację Aplikacji, lub powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Aplikacji, aby obejść skutki jego wystąpienia.
	wada istotna - zakłócenie działania Aplikacji lub jej fragmentu, polegające na nienależytym działaniu lub nie działaniu jednej z funkcji; istnieje obejście zakłócenia powodujące znaczne nakłady pracy, zaś cała Aplikacja funkcjonuje.
	wada zwykła - zakłócenie działania Aplikacji lub jej fragmentu, polegające na nienależytym działaniu jej części, nie ograniczające działania całej Aplikacji. Każda wada inna niż krytyczna lub istotna
Naprawa	trwałe usunięcie wady i jej skutków oraz przywrócenie poprawnego działania Aplikacji.
Obejście	tymczasowa naprawa wady, która może być realizowana poprzez zmianę parametrów Aplikacji. Zastosowanie obejścia nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku dostarczenia rozwiązania końcowego i nie może powodować utraty funkcjonalności Aplikacji.
Poprawne działanie Systemu	zgodność zachowań funkcjonalności Aplikacji z jej cechami określonymi w Umowie, Opisie przedmiotu zamówienia i Dokumentacji.
Wada	nieprawidłowe działanie Aplikacji, jej fragmentu lub sprzętu komputerowego, uniemożliwiające całkowicie lub w ograniczonym zakresie jej używanie zgodnie z przeznaczeniem, specyfikacją techniczną, projektem za które odpowiada Wykonawca obejmujące także: • działanie niezgodne z dokumentacją użytkownika lub administratora,

	• pogorszenie wydajności utrudniające znacznie pracę użytkowników, • działanie niezgodne z oczekiwanymi, podstawowymi zasadami funkcjonowania systemów informatycznych, • brak dostępności Aplikacji dla jego użytkowników (z wyłączeniem okoliczności niezależnych od Wykonawcy) • naruszenie bezpieczeństwa Aplikacji (dostęp do danych lub funkcji Aplikacji z pominięciem mechanizmów zabezpieczeń).
Zgłoszenie serwisowe	zawiadomienie Wykonawcy przez uprawnionego pracownika Zamawiającego o wystąpieniu wady

3. Zakres usług Asysty Technicznej obejmuje wszelkiego typu zgłoszenia i naprawy serwisowe oraz analizę, diagnozowanie i usuwanie błędów, awarii i wad. Zakres Asysty technicznej obejmuje w szczególności swoim zakresem:
 - a) analizy i korekty danych wynikające z zaobserwowanych problemów w pracy Aplikacji realizowane za pomocą zdalnego dostępu do środowiska Aplikacji,
 - b) konsultacje telefoniczne od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 lub poprzez pocztę elektroniczną bieżących problemów związanych z funkcjonowaniem i obsługą Aplikacji,
 - c) zdalne usuwanie błędów, wad w działaniu Aplikacji, spowodowanych ujawnieniem wad wykonanych prac wdrożeniowych związanych z wdrożeniem Aplikacji lub wynikających z samego Systemu,
 - d) odzyskiwanie informacji oraz programów komputerowych utraconych lub uszkodzonych w wyniku wady Aplikacji, której przyczyna leżała po stronie działań oprogramowania dostarczonego lub skonfigurowanego przez Wykonawcę lub jakiegokolwiek innego komponentu oprogramowania, które było przedmiotem usług Wykonawcy w zakresie parametryzacji i konfiguracji Aplikacji,
 - e) prowadzenie diagnostyki funkcjonowania Aplikacji, celem identyfikacji przyczyn powstawania wad,
 - f) aktualizację Aplikacji do najnowszych wersji oprogramowania.
4. Najpóźniej na 3 dni robocze przed planowanym terminem rozpoczęcia Asysty Technicznej, Zamawiający i Wykonawca prześlą sobie dane (imię i nazwisko, numer telefonu, adres poczty elektronicznej) Administratorów Technicznych odpowiedzialnych odpowiednio za składanie zgłoszeń i ich przyjmowanie. Od tego momentu Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do bieżącego aktualizowania tych danych w każdym przypadku wymagającym jakichkolwiek zmian.
5. Procedura zgłaszania i usuwania wad Systemu.
 - 5.1. Procedurze podlega ostatnia, obowiązująca i udostępniona Zamawiającemu przez Wykonawcę wersja Aplikacji.
 - 5.2. Świadczenie Usług odbywać się będzie na podstawie Zgłoszeń Serwisowych, które będą kierowane przez Zamawiającego do Wykonawcy przez osoby uprawnione drogą telefoniczną lub poprzez pocztę elektroniczną.
 - 5.3. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - Nazwę i wersję aplikacji, w której wystąpił błąd lub wada,
 - Możliwie najdokładniejszy opis warunków wystąpienia wady lub błędu (uruchomione w momencie wystąpienia wady lub błędu aplikacji, czynności wykonane przed wystąpieniem wady lub błędu, powtarzalność wady lub błędu¹),
 - Określenie kategorii wady (krytyczna, istotna, zwykła),

- Krótki opis wady wraz z komunikatem systemowym, jeżeli taki wystąpił,
 - Zrzut ekranu z chwili wystąpienia wady lub błędu, jeżeli możliwe jest uzyskanie takiego zrzutu,
 - Opis podjętych działań.
- 5.4. Wykonawca potwierdza przyjęcie Zgłoszenia serwisowego drogą elektroniczną wysyłając wiadomość elektroniczną na adres Administratora technicznego składającego zgłoszenie . Przyjęcie Zgłoszenia musi nastąpić w ciągu czasu reakcji.

- 5.5. Po przyjęciu Zgłoszenia serwisowego Wykonawca przystępuje do zdiagnozowania i weryfikacji wady. Na tej podstawie Administrator techniczny z Wykonawcą uzgadniając ostateczną kwalifikację wady. W przypadku nie uzgodnienia wspólnej, tej samej kwalifikacji wady w formie określonej Kategorii wady, przyjmuje się kwalifikację wady wskazaną przez Zamawiającego jako właściwą do podjęcia działań, a strony podejmują działania w zakresie ostatecznego rozstrzygnięcia kwestii sporu i polubownego rozwiązania problemu. Wykonawca na wniosek Zamawiającego może przystąpić do świadczenia serwisu poza godzinami roboczymi ze względu na konieczne przetwarzanie danych, uwarunkowania czasowe lub inne ważne czynniki dla Zamawiającego

- 5.6. Usunięcie Wad następuje zgodnie z następującymi terminami:

Kategoria wady	Czas reakcji	Czas naprawy
krytyczna	4 godz.	8 godz.
istotna	8 godz.	4 dni
zwykła	12 godz.	12 dni

- 5.7. Jeżeli w trakcie świadczenia usług okaże się, że całkowite usunięcie wady, możliwe jest wyłącznie poprzez opracowanie poprawki do Aplikacji, Wykonawca może wystąpić do Zamawiającego o zgodę na przesunięcie terminu naprawy wprowadzając jednocześnie jej obejście.
- 5.8. Zgoda Zamawiającego na przesunięcie terminu naprawy powinna być pisemna pod rygorem nieważności
- 5.9. Zastosowanie obejścia nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku naprawy.
- 5.10. Czas naprawy uznaje się za dotrzymany, jeżeli przed jego upływem wada została usunięta lub wystąpiły warunki związane z zastosowaniem obejścia celem uzyskania rezultatu tożsamego usunięciu wady lub czasowego wykluczenia występowania wady.
- 5.11. Po dokonaniu naprawy Wykonawca z Administratorem technicznym zobowiązani są do przygotowania i przeprowadzenia testów sprawdzających poprawność działania Aplikacji w zakresie przeprowadzonych modyfikacji. W przypadku uzyskania rezultatów potwierdzających poprawność wykonanej naprawy Strony przystępują do odbioru naprawy podpisując protokół odbioru w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, do których załączają wyniki z przeprowadzonych testów.
- 5.12. W przypadku konieczności zmiany dokumentacji w wyniku dokonania naprawy Wykonawca zobowiązany jest doręczyć zaktualizowaną dokumentację maksymalnie w terminie 7 dni po zakończeniu naprawy.
6. Procedura zgłaszania i usuwania wad Aplikacji przedstawiona w punkcie 5 może zostać zmodyfikowana na wniosek Wykonawcy, co wymaga akceptacji Zamawiającego. W przypadku nie

zaakceptowania przez Zamawiającego proponowanych zmian obowiązuje procedura przedstawiona w punkcie nr 5.

7. Usługi Wykonawcy związane z diagnostyką i naprawą wady Aplikacji będą świadczone w siedzibie Zamawiającego lub w miejscu wskazanym przez Zamawiającego.
8. W niezbędnych przypadkach, w interesie Zamawiającego, w szczególności dla bezpieczeństwa danych oraz utrzymania stabilności pracy Aplikacji, Zamawiający dopuszcza zdalne, bezpieczne diagnozowanie i naprawę wady przez Wykonawcę. Udostępnienie zdalnego dostępu do zasobów Zamawiającego w celu świadczenia usług naprawczych może nastąpić wyłącznie za zgodą Zamawiającego wyrażoną w Zgłoszeniu serwisowym
9. W przypadku nie zaakceptowania przez Wykonawcę wdrożonych przez Zamawiającego procedur postępowania i uwarunkowań technicznych zdalnego pełnienia świadczenia usług, usługi te muszą być realizowane w siedzibie Zamawiającego.
10. Zamawiający zobowiązuje się dołożyć należytych starań w celu umożliwienia Wykonawcy świadczenia usług w zakresie usuwania wad Aplikacji, a w szczególności:
 - a) udostępnić niezwłocznie możliwość korekty Aplikacji w zakresie Zgłoszenia serwisowego, co w szczególności wiąże się z udostępnieniem Infrastruktury Technicznej oraz stanowisk komputerowych,
 - b) jeżeli jest to konieczne, udostępnić pomieszczenia, w których znajduje się Infrastruktura Techniczna, jeśli dostęp bezpośredni jest potrzebny do usunięcia wady Aplikacji;
 - c) zapewnić bezpośrednią obecność Administratora technicznego lub osoby przez niego upoważnionej posiadającej uprawnienie do podpisania protokołu naprawy;
11. Za utratę lub uszkodzenie Aplikacji, jej części lub sprzętu komputerowego podczas wykonywania czynności naprawczych przez Wykonawcę, odpowiedzialność ponosi Wykonawca.
12. W ramach świadczonych usług Asysty technicznej Wykonawca zobowiązany jest, nie rzadziej, niż co 12 miesięcy, do przeprowadzenia przeglądu systemu i dokonywania analizy podatności Aplikacji. Ostatni przegląd powinien nastąpić w ostatnim miesiącu obowiązywania Asysty technicznej. Zakres przeprowadzonych prac winien być udokumentowany. Po zakończonym przeglądzie Wykonawca dostarczy Zamawiającemu protokół z przeprowadzonych prac zawierający, co najmniej wnioski z przeprowadzonego przeglądu i wskazania do dalszej eksploatacji.
13. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności stanowisk podczas realizacji niniejszej procedury, Wykonawca powinien niezwłocznie poinformować Administratora Technicznego celem podjęcia czynności wyjaśniających i korygujących.
14. W przypadku, gdy Wykonawca wykorzystuje w ramach realizacji Aplikacji gotowe oprogramowania osób trzecich, to zobowiązany jest do objęcia ich wsparciem producenta na okres świadczenia Asysty Technicznej na warunkach nie gorszych niż te, które zapewniają dostawcy tych rozwiązań, przy czym musi ona również obejmować wsparcie ze strony dostawców tych rozwiązań oraz zapewniać aktualizację wersji w okresie trwania Asysty Technicznej w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w ust.12.1 Umowy
15. Wykonawca w ramach Asysty technicznej ma zapewnić obsługę zgłoszeń Zamawiającego u producenta oprogramowania wykorzystanego do wdrożenia Aplikacji. W przypadkach wady w oprogramowaniu Wykonawca zgłosi w imieniu Zamawiającego problem do producenta i będzie nadzorował jego rozwiązanie w imieniu Zamawiającego.
16. W przypadku konieczności uzyskania dodatkowych licencji na oprogramowanie systemowe, aplikacyjne, narzędziowe i bazodanowe wykorzystywane w ramach Aplikacji w okresie obowiązywania Umowy (w celu zachowania odpowiedniej funkcjonalności i wydajności Aplikacji) oraz w okresie Asysty technicznej, koszty uzyskania licencji ponosi Wykonawca.

17. Wykonawca musi zapewnić instalowanie (bądź przekazanie do instalacji za zgodą Zamawiającego) krytycznych poprawek producentów komponentów związanych z bezpieczeństwem i stabilnością działania Aplikacji w całym czasie trwania Asysty technicznej.
18. W okresie Asysty technicznej Wykonawca zapewni aktualizację oprogramowania do najnowszej wersji. Nie jest dozwolona aktualizacja do wersji testowych.

Załącznik A

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO

NR
ZGŁOSZENIA

(kolejny numer w rejestrze nadawany
przez Wykonawcę)

Osoba zgłaszająca (imię, nazwisko)

Data Zgłoszenia serwisowego (rrrr.mm.dd hh)

----------------------	----------------------

Kategoria wady (krytyczna, istotna, zwykła)

Dane kontaktowe osoby, która może udzielić bliższych informacji o wadzie

(imię, nazwisko, adres, e-mail, nr telefonu, nr faxu).

Opis Wady (szczegółowy opis wraz z komunikatami systemowymi oraz ew. listą załączników z logami i zrzutami ekranu).

Opis sytuacji, w której wada się pojawiła

(np. w trakcie wprowadzania danych, w trakcie drukowania, podczas wykonywania backupu. Powtarzalność).

Opis podjętych działań

Potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia serwisowego przez Wykonawcę

Osoba potwierdzająca (imię, nazwisko)

Data przyjęcia Zgłoszenia (rrrr.mm.dd hh)

----------------------	----------------------

Potwierdzenie kategorii Zgłoszenia serwisowego przez Wykonawcę

Osoba potwierdzająca (imię, nazwisko)

Uzasadnienie w przypadku odmowy potwierdzenia

----------------------	----------------------

Ostateczne przyjęcie Kategorii wady (krytyczna, istotna, zwykła)

Wniosek Wykonawcy o przesunięcie terminu naprawy i zastosowanie obejścia / sposobu realizacji

Osoba zgłaszająca wniosek
(imię, nazwisko)

Data zgłoszenia wniosku
(rrrr.mm.dd hh)

Proponowany termin naprawy
(rrrr.mm.dd hh)

----------------------	----------------------	----------------------

Uzasadnienie Wniosku oraz opis planowanych działań

--

Akceptacja przez Zamawiającego zgłoszonego wniosku

Osoba akceptująca (imię, nazwisko)

Data akceptacji (rrrr.mm.dd)

--	--

Zgłoszenie gotowości przeprowadzenia testów sprawdzających

Osoba zgłaszająca (imię, nazwisko)

Data gotowości przeprowadzenia testów (rrrr.mm.dd)

--	--

Potwierdzenie przez Zamawiającego poprawność działania Systemu w zakresie przeprowadzonych modyfikacji związanych z dokonaniem naprawy

Osoba akceptująca (imię, nazwisko)

Data akceptacji (rrrr.mm.dd hh)

--	--

Termin modyfikacji dokumentacji przez Wykonawcę (opcja)

Osoba zgłaszająca (imię, nazwisko)

Data realizacji modyfikacji (rrrr.mm.dd)

--	--

Osoba akceptująca (imię, nazwisko)

Data akceptacji (rrrr.mm.dd hh)

--	--
