



ZAŁĄCZNIK NR 3 do umowy z dniar.

Szczegółowe warunki i zasady świadczenia przez Wykonawcę usług serwisu gwarancyjnego.

1. Definicje

Usterka – oprogramowanie nie realizuje funkcji określonych w dokumentach oprogramowania

Nieprawidłowość – oprogramowanie realizuje funkcje niezgodne z dokumentacją oprogramowania

Błąd – usterka lub nieprawidłowość w pracy oprogramowania

Zgłoszenie błędu – przekazanie Wykonawcy informacji o wykrytym błędzie dostarczonego oprogramowania za pomocą środków objętych warunkami serwisu gwarancyjnego

Potwierdzenie zgłoszenia błędu – przekazanie Wykonawcy pisemnej informacji (fax) z opisem wykrytego błędu dostarczonego oprogramowania zgodnie z Wzorem Karty Zgłoszenia Serwisowego (punkt 5)

Oprogramowanie dedykowane - oprogramowanie wytworzone przez Wykonawcę dla potrzeb realizacji przedmiotu zamówienia

Oprogramowanie narzędziowe – oprogramowanie wykorzystywane do budowy i rozwoju oprogramowania dedykowanego. Wykonawca nie jest autorem oprogramowania narzędziowego i prawa do jego wykorzystywania są przekazywane Zamawiającemu jako licencje lub sublicencje.

Czas reakcji – czas liczony w godzinach od momentu potwierdzonego zgłoszenia błędu do momentu zdalnej lub bezpośredniej interwencji w celu jego usunięcia. W szczególności przez interwencję zdalną rozumie się nawiązanie telefonicznego lub e-mailowego kontaktu z uprawnionym pracownikiem Zamawiającego, który będzie zobowiązany wykonać podstawowe czynności diagnostyczne oraz będzie mógł wykonać czynności naprawcze zgodnie z otrzymanymi, pisemnymi zaleceniami Wykonawcy.

Czas naprawy – czas liczony w dniach od momentu potwierdzonego zgłoszenia błędu do jego usunięcia

Gotowość do czynności serwisowych – stawienie do dyspozycji Zamawiającego osób przeznaczonych do wykonywania czynności wynikających z niniejszej umowy na wypadek zgłoszenia błędu.

2. Zakres serwisu gwarancyjnego

2.1. Serwis gwarancyjny obejmuje bezpłatne usuwanie wszelkich błędów oprogramowania, w możliwie najkrótszym czasie (nie dłuższym niż 14 dni) od chwili potwierdzonego zgłoszenia. Serwis gwarancyjny zostaje zniesiony w momencie dokonania zmian w funkcjonalności oprogramowania:

- Bez wiedzy i autoryzacji producenta oprogramowania lub przez osoby do tego nieuprawnione.
- Samodzielnie przez Zamawiającego lub przez osoby trzecie w oparciu o kod źródłowy przekazany Zamawiającemu przez producenta oprogramowania.

2.2. Serwis gwarancyjny obejmuje:

- Zgłaszanie przez Zamawiającego błędów za pośrednictwem :
 - Telefonu 24 godziny na dobę/7 dni w tygodniu dla błędów krytycznych (Priorytet 1)
 - Poczty elektronicznej 24 godziny na dobę/7 dni w tygodniu dla błędów istotnych oraz błędów o mniejszym znaczeniu (Priorytet nr 2 lub 3).

Zgłoszenie błędu musi być potwierdzone pisemnie (FAX) zgodnie z ustalonym Wzorem Karty Zgłoszenia Serwisowego (Punkt 5).

- Usuwanie błędów z gwarantowanym czasem reakcji wg poniższego schematu

Kategoria błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Priorytet 1 - błędy krytyczne, oprogramowanie nie może się uruchomić lub jest bezużyteczne	Do 10 h	Niezwłocznie, nie później niż 2 dni
		Niezwłocznie, nie później niż 4 dni w przypadku, gdy błąd jest konsekwencją nieprawidłowej pracy, uszkodzeń, zmian interfejsu systemów zewnętrznych z którymi dostarczone oprogramowanie współpracuje
Priorytet 2 - błędy istotne,	Do 24 h	Niezwłocznie, nie później niż 5 dni

oprogramowanie działa, ale istotne funkcje zachowują się niepoprawnie		Niezwłocznie, nie później niż 8 dni w przypadku, gdy błąd jest konsekwencją nieprawidłowej pracy, uszkodzeń, zmian interfejsu systemów zewnętrznych z którymi dostarczone oprogramowania współpracuje
Priorytet 3- błędy o mniejszym znaczeniu, oprogramowanie działa ale praca z nim jest utrudniona	Do 72 h	Niezwłocznie, nie później niż 14 dni

2.3. Zamawiający wraz z Wykonawcą dopuszczają możliwość zmiany priorytetu błędu będącej wynikiem podjętych przez Wykonawcę czynności serwisowych.

2.4. Serwis gwarancyjny nie obejmuje usuwania przez Wykonawcę błędów powstałych na skutek:

- Ingerencji w kod źródłowy oprogramowania Zamawiającego lub innych osób poza upoważnionymi pracownikami Wykonawcy lub autorów oprogramowania.
- Połączenie lub współużytkowania oprogramowania, bez uzgodnienia z Wykonawcą, z innymi oprogramowaniem aplikacji lub narzędziowym, na które Wykonawca nie przeniósł praw autorskich lub nie przekazał licencji lub sublicencji.
- Awarii platformy sprzętowo-sieciowej mogących wystąpić w procesie eksploatacji: awarii sprzętu komputerowego, systemów operacyjnych lub systemu baz danych.
- Eksploatacji niezgodnej z instrukcją obsługi.
- Przyczyn zewnętrznych takich jak uszkodzenia mechaniczne, wypadki losowe, klęski żywiołowe, włamania, akty wandalizmu, itp.
- Działania wirusów komputerowych.
- Zmian konfiguracji programowej dokonanych przez Zamawiającego lub inne osoby nieupoważnione przez Wykonawcę.
- Zastosowania oprogramowania w innym środowisku niż platforma systemowa ustalona jako wyposażenie dla oprogramowania.
- Niedrożności oraz niestabilność sieci LAN, WAN, Internet.

2.5. Serwis gwarancyjny nie obejmuje wykrytych przez Zamawiającego błędów oprogramowania narzędziowego, na które Wykonawca przekazał licencje w ramach realizacji przedmiotu zamówienia.

2.6. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikłe z powodu błędów dostarczonego oprogramowania powstałych na skutek czynników określonych w pkt 2.4, utratę danych oraz roszczenia osób trzecich wobec Wykonawcy.

3. Zobowiązania Wykonawcy

3.1. Utrzymanie gotowości do czynności serwisowych.

3.2. Przyjęcie zgłoszenia i podjęcie czynności serwisowych.

3.3. Dokonanie naprawy w uzgodnionym terminie.

3.4. Nadzór nad realizacją niniejszej Umowy po stronie Wykonawcy sprawujetel....fax..... email. W przypadku zmiany danych teleadresowych Wykonawca powiadomi Zamawiającego przed wejściem w życie tych zmian. Zmiana taka nie wymaga zmiany Umowy.

4. Zobowiązania Zamawiającego

4.1. Zamawiający zobowiązany jest wobec Wykonawcy do udostępnienia pomieszczeń i urządzeń przedstawicielom Wykonawcy dokonującym czynności serwisowych i konserwacji w uzgodnionych wcześniej terminach.

4.2. W przypadku wystąpienia błędu:

- Sprawdzenie, czy nieprawidłowość działania systemu nie wynika z nieprawidłowej obsługi lub działania wirusów komputerowych

4.3. Jeżeli zamawiający nie spełni na czas ww. warunków, to czas naprawy wydłuży się o czas opóźnienia.

4.4. W przypadku wystąpienia błędu będącego wynikiem działań, zdarzeń określonych w punktach 2.1.,2.4 Wykonawca usunie błąd na koszt Zamawiającego, w drodze odrębnego zamówienia.

4.5. Zamawiający zwróci Wykonawcy wszelkie poniesione koszty (w tym pracy serwisantów wg. obowiązujących stawek Wykonawcy, dojazdów) w przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia błędu. Nieuzasadnione zgłoszenie błędu ma miejsce wówczas, gdy informacje przekazane przez Zamawiającego w opisie błędu będą istotnie różnić się od stanu faktycznego zastanego przez pracowników serwisu Wykonawcy.

5. Wzór Karty Zgłoszenia Serwisowego

Karta zgłoszenia serwisowego nr			
Imię i nazwisko zgłaszającego:			
Stanowisko zgłaszającego:			
Data zgłoszenia:			
Godzina zgłoszenia:			
Telefon*, email*:			
Imię i nazwisko przyjmującego:			
Zakres usterki: (opis)			
Stopień priorytetu naprawy:	1*	2*	3*
Naprawa usterki objęta jest bezpłatnym serwisem:	TAK*		NIE*
Pieczętka imienna zgłaszającego			

--	--

*- niepotrzebne skreślić