

Załącznik nr 2 - Założenia do umowy usług utrzymania

1. Z dniem Odbioru Wdrożenia Wykonawca rozpocznie świadczenie Usług Utrzymania na zasadach opisanych poniżej oraz w innych postanowieniach Umowy.
2. Celem Usług Utrzymania jest zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania Systemu oraz zapewnienie świadczenia dodatkowych usług wspomagających korzystanie.
3. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Umowy Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia usług producentów Oprogramowania lub Infrastruktury Technicznej koniecznych do świadczenia Usług Utrzymania.

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG UTRZYMANIA

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług Utrzymania w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania usług. W przypadku gdy wykonanie danej czynności przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego w oparciu o rekomendację Wykonawcy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności lub z chwilą przekazania takiej rekomendacji Zamawiającemu.
2. Każdy miesiąc świadczenia Usług Utrzymania będzie potwierdzany odpowiednim raportem. Raport zostanie przygotowany przez Wykonawcę w terminie 5 dni po zakończeniu danego miesiąca i będzie określał co najmniej:
 - 1) liczbę zgłoszonych Wad wraz z opisem dotrzymania lub opóźnienia w SLA; moment /czas zgłoszenia, moment / czas naprawy;
 - 2) wysokość ewentualnych należnych Zamawiającemu kar umownych;
 - 3) opis przekazanych uaktualnień, patchy, update'ów, etc;
 - 4) na żądanie Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego – inne informacje przez niego wskazane;
 - 5) poziom dostępności w danym miesiącu
3. Raport przygotowany przez Wykonawcę będzie przedmiotem akceptacji Zamawiającego zgodnie z następującą procedurą:
 - 1) w terminie do 5 dni od przesłania Zamawiającemu pocztą elektroniczną raportu Zamawiający zweryfikuje raport oraz dokona jego akceptacji albo zgłosi zastrzeżenia;
 - 2) w przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego zastrzeżeń Wykonawca w terminie do 2 dni roboczych zobowiązany jest do ustosunkowania się do nich, ewentualnego ich uwzględnienia oraz ponownego przedstawienia raportu do akceptacji;
 - 3) procedura akceptacji raportu opisana powyżej powtarzana będzie do czasu zaakceptowania przez Zamawiającego treści raportu.

ZAPEWNIENIE POPRAWNEGO I NIEPRZERWANEGO DZIAŁANIA SYSTEMU

1. Wykonawca odpowiada na zasadzie winy za prawidłowe wykonanie usług wsparcia w użytkowaniu Systemu, zgodnie z parametrami zdefiniowanymi w sekcji DOSTĘPNOŚĆ, w szczególności zobowiązany jest do usuwania Wad w Czasie Naprawy, lub zastosowania w tym czasie Obejścia w sytuacji opisanej w pkt 11.
2. Strony uzgadniają następujące zasady usuwania Wad:

Wada Krytyczna – nieprawidłowe działanie Systemu powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z Systemu, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje on spełniać swoje podstawowe funkcje. Przykładem Wady Krytycznej, brak możliwości pobrania poczty, utrata danych lub ich spójności, brak możliwości zalogowania użytkownika.

Wada Poważna – nieprawidłowe działanie Systemu powodujące ograniczenie korzystania z Systemu przy zachowaniu spełniania przez System jego podstawowych funkcji. Przykładem Wady Poważnej jest niedostępność niekrytycznych funkcji Systemu,

Wada Niskiej Kategorii – inne niż powyżej nieprawidłowe działanie Systemu niepowodujące ograniczenia korzystania z Systemu. Przykładem Wady Niskiej Kategorii jest np. nieprawidłowe działanie funkcji autorespondera lub brak wymuszania okresowej zmiany hasła.

Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać następujących parametrów:

	Czas Reakcji	Czas Naprawy
Wada Krytyczna	1 godzina	12 godzin
Wada Poważna	4 godziny	36 godzin
Wada Niskiej Kategorii	1 dzień	5 dni

1. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń w Godzinach Roboczych, przez które rozumie się godziny od 8.00 do 18.00 w Dni Robocze.
2. Dla Dni Roboczych, w których odbywają się imprezy targowe wymagające specjalnego wsparcia (nie więcej niż 10 dni w roku kalendarzowym wskazanych przez Zamawiającego) ustalone zostają następujące parametry obsługi

	Czas Reakcji	Czas Naprawy
Wada Krytyczna	20 minut	6 godzin
Wada Poważna	1 godzina	12 godzin
Wada Niskiej Kategorii	1 dzień	2 dni

3. Czasy wskazane w tabelach powyżej liczone są od chwili dokonania zgłoszenia, w Godzinach Roboczych.
4. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Wady Zamawiający dokona jej zgłoszenia oraz nada jej kategorię. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować zgłaszane Wady, wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi m.in. na śledzenie czasu ich usunięcia, a w szczególności Czasu Reakcji oraz Czasu Naprawy lub czasu wykonania Obejścia. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane w następujący sposób:
 1. za pomocą aplikacji serwisowej (systemu zgłoszeniowego) udostępnionej przez Wykonawcę, lub
 2. w przypadku braku dostępu do aplikacji serwisowej przez przesłanie zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres : lub
 3. w przypadku braku dostępu do aplikacji serwisowej przez zgłoszenie drogą telefoniczną na numer:
5. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje nt. nieprawidłowego działania Systemu istotne w ocenie Zamawiającego dla zdiagnozowania i usunięcia nieprawidłowości w działaniu Systemu. System zgłoszeniowy udostępniony przez Wykonawcę nie może uzależniać rozpoczęcia obsługi zgłoszenia od przekazania innych informacji niż opis nieprawidłowości i znane Zamawiającemu okoliczności jej wystąpienia ani nie może wymagać określonego stopnia szczegółowości tych opisów. Zamawiający w przypadku braku dostępności aplikacji serwisowej może dokonać zgłoszenia za pomocą innych kanałów komunikacji wskazanych w niniejszym paragrafie i 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.
6. W razie otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia lub w razie uzyskania przez Wykonawcę wiedzy o wystąpieniu Wady z innego źródła niż zgłoszenie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań zmierzających do jej usunięcia. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o podjęciu działań w Czasie Reakcji.
7. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia odpowiednim wpisem w aplikacji serwisowej (dotyczy to również zgłoszeń składanych pocztą elektroniczną lub telefonicznie). Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Reakcji lub Czas Naprawy.
8. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania Naprawy, jeżeli Wada została faktycznie usunięta. Jeżeli okaże się podczas weryfikacji usunięcia Wady, że Wada nie została usunięta, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej tę Wadę.
9. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna Wady leży poza Systemem, w szczególności w Infrastrukturze Zamawiającego, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Wady, lecz jest zobowiązany:
 - a) wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Systemu poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a jeżeli to możliwe także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości działania Systemu;
 - b) w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego (po ustaleniu z Zamawiającym warunków w tym finansowych) – do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczynę zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Systemie, potrzebnych do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności.
10. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna Wady leży poza Oprogramowaniem lub Infrastrukturą Techniczną, ale Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jej wystąpienie, w szczególności w przypadku, gdy przyczyna Wady leży w Infrastrukturze Zamawiającego, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji Infrastruktury Zamawiającego przez Wykonawcę. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do dotrzymania Czasu Naprawy i innych zobowiązań wynikających z SLA.

11. W przypadku stwierdzenia, że przyczyna Wady leży oprogramowaniu dostarczanym przez producenta oprogramowania lub oprogramowaniu dostarczanym przez Wykonawcę w ramach Infrastruktury Technicznej, Wykonawca w Czasie Naprawy jest zobowiązany do wykonania Obejścia, a do usunięcia Wady jest zobowiązany niezwłocznie po zapewnieniu odpowiedniej poprawki przez producenta danego oprogramowania. W celu uniknięcia wątpliwości w takim przypadku wykonanie Obejścia w Czasie Naprawy stanowi należyte wykonanie Umowy i nie jest podstawą do naliczenia kar umownych z tytułu niedochowania Czasu Naprawy, co nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku usunięcia Wady po udostępnieniu odpowiedniej poprawki przez producenta oprogramowania.

DOSTĘPNOŚĆ

1. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia Dostępności Systemu na poziomie **99,982%**.
2. Decyzja o wykonaniu aktualizacji Oprogramowania należy wyłącznie do Zamawiającego, a Wykonawca nie jest uprawniony do zgłaszania wobec Zamawiającego żądania instalacji danej aktualizacji. Wykonawca może uprzedzić Zamawiającego o konsekwencjach niedokonania aktualizacji.

ZAKOŃCZENIE USŁUG UTRZYMANIA

1. W zakresie Usług Utrzymania Umowa została zawarta na czas 5 lat od chwili rozpoczęcia świadczenia Usługi Utrzymania.
2. Na żądanie Zamawiającego, zgłoszone nie później niż na 1 miesiąc przed zakończeniem okresu wskazanego w pkt 26 Wykonawca – w ramach Wynagrodzenia za Usługi Utrzymania i na żądanie Zamawiającego – zobowiązany będzie:
 - 1) przekazać Zamawiającemu lub osobie trzeciej wskazanej przez Zamawiającego, w terminie 7 dni od przekazania takiego żądania, całości informacji umożliwiających korzystanie z Systemu (loginy, hasła, itp.);
 - 2) zapewnić Zamawiającemu lub osobie trzeciej wskazanej przez Zamawiającego, w terminie 7 dni od przekazania takiego żądania, dostęp do systemu zgłoszeniowego Wykonawcy, w tym do repozytorium Wad wraz z opisem działań podjętych w celu ich usunięcia;
 - 3) przeprowadzić transfer wiedzy do Zamawiającego lub osoby trzeciej wskazanej przez Zamawiającego w zakresie, który umożliwi im samodzielną kontynuację działań związanych z utrzymaniem Systemu po wygaśnięciu Umowy;
 - 4) przeprowadzić transfer wiedzy do Zamawiającego lub osoby trzeciej wskazanej przez Zamawiającego w zakresie, który umożliwi im migrację danych do systemu innego wykonawcy wskazanego przez Zamawiającego;
 - 5) zapewnić wsparcie w procesie migracji danych do systemu innego wykonawcy wskazanego przez Zamawiającego;
3. Niezależnie od dalej idących postanowień Umowy, w tym paragrafów regulujących prawa własności intelektualnej, Zamawiający jest uprawniony do samodzielnego wykorzystania lub do przekazania osobie trzeciej, w celu zapewnienia przejęcia Usług Utrzymania, wszelkich Produktów, dokumentów, rezultatów prac Wykonawcy otrzymanych w ramach realizacji Umowy oraz dokumentacji realizacyjnej (np. ustaleń Kierowników Projektu, notatek etc.) – z tym zastrzeżeniem iż takie działanie Zamawiającego nie spowoduje u Wykonawcy szkody.