

## WARUNKI SERWISU SYSTEMU SCW

### 1. Definicje pojęć:

Celem opisanie warunków świadczenia usług serwisowych definiuje się następujące pojęcia:

- 1) SYSTEM – Sprzęt i oprogramowanie objęte Serwisem;
- 2) SPRZĘT – wszystkie urządzenia, podzespoły wraz z osprzętem;
- 3) USTERKA - uszkodzenie jednego lub więcej elementów Systemu, nie wpływające na funkcjonalność i wydajność Systemu, ale niezgodne ze stanem określonym w Umowie;
- 4) PODSTAWOWE USŁUGI - usługi, parametry i funkcje realizowane przez System przedstawione w SIWZ i związanych z nią załącznikach;
- 5) AWARIA - uszkodzenie jednego lub więcej elementów Systemu, ograniczające wydajność lub funkcjonalność Systemu lub uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z Systemu zgodnie z jego Specyfikacją Techniczną/Instrukcją użytkownika;
- 6) AWARIA NIEKRYTYCZNA - Awaria, która negatywnie wpływa na wydajność i funkcjonalność Systemu, lecz nie uniemożliwia świadczenia Podstawowych Usług;
- 7) AWARIA KRYTYCZNA - Awaria, która uniemożliwia świadczenie Podstawowych Usług;
- 8) ZGŁOSZENIE AWARII LUB USTERKI - ciąg działań ze strony Zamawiającego mający na celu powiadomienie Serwisu o zaistniałej Awarii lub Usterce, wykonany zgodnie z procedurą ustaloną z Wykonawcą;
- 9) DOSTĘPNOŚĆ SERWISU - dni i godziny, w jakich Wykonawca przyjmuje Zgłoszenia Awarii i Usterki nadsyłane przez upoważnionych pracowników Zamawiającego oraz realizuje czynności serwisowe;
- 10) REAKCJA SERWISU - nawiązanie kontaktu przez pracownika Serwisu ze zgłaszającym Awarię i/lub Usterkę pracownikiem Zamawiającego w celu przeprowadzenia wstępnej diagnostyki i w miarę możliwości przekazania zaleceń. Kontakt może mieć formę bezpośrednią lub telefoniczną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail;
- 11) PRZYWRÓCENIE FUNKCJONALNOŚCI – usunięcie Błędu i doprowadzenie Systemu lub urządzenia do takiego stanu, aby możliwe było jego w pełni prawidłowe funkcjonowanie. Dopuszcza się podstawienie przez Serwis Elementu Zastępczego;
- 12) USUNIĘCIE USTERKI - przywrócenie Systemu, w którym wystąpiła Usterka do stanu, w jakim znajdowało się ono przed wystąpieniem Usterki. W razie braku możliwości naprawy uszkodzonych elementów Systemu dopuszcza się podstawienie przez Serwis Elementu Zastępczego;
- 13) NAPRAWA - Przywrócenie Funkcjonalności lub Usunięcie Usterki;
- 14) CZAS REAKCJI SERWISU - maksymalny czas, jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym Zgłoszeniem Awarii lub Usterki a Reakcją Serwisu;
- 15) CZAS PRZYWRÓCENIA FUNKCJONALNOŚCI - czas, jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym Zgłoszeniem Awarii a Przywróceniem Funkcjonalności;
- 16) CZAS USUNIĘCIA USTERKI - czas, jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym Zgłoszeniem Usterki a jej usunięciem;
- 17) ELEMENT ZASTĘPCZY – Sprzęt, który Serwis udostępni Zamawiającemu, jeżeli nie jest możliwe w ustalonym czasie wykonanie Naprawy uszkodzonego Sprzętu. Element Zastępczy musi mieć parametry takie same lub lepsze jak Sprzęt, który uległ awarii. Element zastępczy jest podstawiany na czas niezbędny do wykonania Naprawy;
- 18) DNI ROBOCZE - przez wszystkie dni tygodnia z wyjątkiem sobót, niedziel i świąt;
- 19) GODZINY ROBOCZE - przez godziny robocze rozumie się godziny od 8.00 do 16:00 w Dni Robocze;
- 20) BŁĄD – Awaria krytyczna lub Awaria niekrytyczna.

## **2. Serwis Sprzętu i oprogramowania:**

### **2.1. W ramach serwisu sprzętu Wykonawca:**

- 1) usunie Awarię lub Usterkę w siedzibie Zamawiającego, a w przypadku konieczności zabrania uszkodzonego elementu systemu zobowiązuje się do podstawienia, właściwego skonfigurowania i uruchomienia Elementu Zastępczego, który będzie mógł w pełni przejąć funkcje uszkodzonego elementu przez cały czas niezbędny do naprawy;
- 2) wymieni/naprawi dostarczony w ramach postępowania uszkodzony Sprzęt;
- 3) w godzinach roboczych Zamawiającego zapewni telefoniczne wsparcie techniczne umożliwiające zgłaszanie awarii lub usterki, a także zaproponuje procedurę zgłaszania awarii krytycznych poza godzinami roboczymi;
- 4) zapewni w godzinach roboczych Zamawiającego telefoniczne konsultacje w sprawie rozwiązywania problemów niezakwalifikowanych jako awarie lub usterki w wymiarze do 20 godzin miesięcznie;
- 5) Zamawiający dopuszcza, aby wymianę uszkodzonego elementu Systemu na sprawny dokonywał nieautoryzowany serwis Wykonawcy przy zachowaniu rygoru, że naprawy tych uszkodzonych elementów będzie dokonywał już autoryzowany serwis producenta (jeżeli taka wymiana nie jest sprzeczna z warunkami gwarancji producenta elementu Systemu).

### **2.2. W ramach serwisu oprogramowania Wykonawca:**

- 1) usunie awarie programowe;
- 2) usunie błędy nie polegające na błędnej obsłudze;
- 3) będzie sprawdzał dostępność aktualizacji/poprawki przed każdym przeglądem Systemu. Zamawiający wymaga jednak, aby Wykonawca sprawdził, czy dana aktualizacja/poprawka nie wpływa negatywnie na działanie Systemu;
- 4) w przypadku, gdy aktualizacja/poprawka, o której mowa w punkcie 3, wpływa pozytywnie na działanie Systemu Wykonawca zainstaluje w siedzibie Zamawiającego powyższe aktualizacje/poprawki;
- 5) zapewni prawidłowe działanie Systemu;
- 6) w godzinach roboczych Zamawiającego zapewni:
  - a) przyjmowanie zgłoszeń awarii/usterek oprogramowania w następujących formach: telefon, fax, mail lub na helpdesk Wykonawcy,
  - b) przyjmowanie zgłoszeń awarii/usterek serwisowych w następujących formach: telefon, fax, mail lub na helpdesk Wykonawcy;

### **2.3. Za wszelkie prace serwisowe wraz z dojazdem, delegacją itp. Wykonawca nie pobiera dodatkowych opłat;**

### **2.4. Czas reakcji serwisu od zgłoszenia (w godzinach): do 2 godzin.**

### **2.5. Czas naprawy (przywrócenia funkcjonalności) od zgłoszenia awarii/usterki sprzętowej: ..... dni. Czas przywrócenia funkcjonalności systemu lub urządzenia w przypadku wystąpienia awarii programowej nie może przekroczyć 48 godzin.**

#### **2.5.1. Przez naprawę dla awarii/usterki Sprzętowej rozumie się:**

- a) naprawę elementu Systemu na miejscu lub
- b) podmianę elementu Systemu na inny sprawny, działający w systemie i tożsamy funkcjonalnie.

#### **2.5.2. Przez naprawę dla awarii/usterki programowej rozumie się:**

- a) naprawę wadliwego oprogramowania,
- b) rekonfigurację wadliwych ustawień,
- c) naprawę baz danych,
- d) naprawę zawartości baz danych (w tym brak spójności i integralności danych, itp.).

- 2.6.** W przypadku zabrania uszkodzonego elementu Systemu, Wykonawca jest zobowiązany podstawić, skonfigurować i uruchomić Element Zastępczy dla zabranego elementu Systemu przez cały czas trwania naprawy. Podstawienie Elementu Zastępczego ma się odbyć bez uszczerbku dla funkcjonalności systemu.
- 2.7.** Do sprzętowych awarii gwarancyjnych Zamawiający zalicza:
- 1) wszystkie awarie sprzętu dostarczanego w ramach Umowy z wyjątkiem sytuacji opisanych w punkcie 2.8;
  - 2) awarie mechaniczne wynikające z wad konstrukcyjnych i materiałowych.
- 2.8.** Do sprzętowych awarii Zamawiający nie zalicza:
- 1) mechanicznych uszkodzeń sprzętu i wywołanych nimi wad z winy użytkownika;
  - 2) uszkodzeń spowodowanych awariami sieci energetycznej i wyładowaniami atmosferycznymi, uszkodzeń spowodowanych przypadkami losowymi niezależnymi od warunków eksploatacji (pożar, powódź itp.);
  - 3) uszkodzeń powstałych na skutek eksploatacji sprzętu w sposób niezgodny z zaleceniami instrukcji obsługi lub w warunkach, do których urządzenie jest nieprzystosowane;
  - 4) samowolnych napraw (dokonywanych przez użytkownika lub inne nieupoważnione osoby), przeróbek lub zmian konstrukcyjnych.
- 2.9.** Do programowych awarii gwarancyjnych Zamawiający zalicza:
- 1) wszelkie awarie w funkcjonowaniu oprogramowania, z wyjątkiem sytuacji opisanych w punkcie 2.10;
  - 2) błędy baz danych (w tym brak spójności i integralności danych, itp.) niezawinione przez użytkowników systemu (tzn. nie powstałe na wskutek błędnego wprowadzania danych i złej obsługi systemu); system musi być zaprojektowany tak, aby był odporny na wprowadzanie niewłaściwych danych, nieumiejętną obsługę itp. na poziomie aplikacji.
- 2.10.** Do programowych awarii gwarancyjnych Zamawiający nie zalicza wszelkich awarii w funkcjonowaniu oprogramowania powstałych z winy użytkownika.

**ZAMAWIAJĄCY:**

**WYKONAWCA:**