Załącznik nr 2 do umowy

**Warunki Gwarancji i Serwisu**

**I. Definicje.**

**Czas Naprawy** czas liczony od momentu potwierdzenia przez Wykonawcę dokonania Zgłoszenia Serwisowego do momentu dokonania Naprawy lub Obejścia;

**Czas Reakcji** czas liczony od momentu dokonania przez Zamawiającego Zgłoszenia Serwisowego do momentu jego potwierdzenia przez Wykonawcę wraz z określeniem terminu (czasu) podjęcia działań;

**Gotowość**  czas, w którym Wykonawca pozostaje do dyspozycji Zamawiającego **Serwisowa** w zakresie świadczenia Usług Gwarancji i Serwisu;

**Naprawa** efekt działań, prowadzonych przez Wykonawcę, usuwający przyczynę powstania Błędu oraz przywrócenie systemu eMagazyn do stanu sprzed pojawienia się Błędu usuwając jego skutki;

**Obejście** tymczasowe rozwiązanie Błędu powodujące przywrócenie pełnej funkcjonalności systemu eMagazyn, w tym dokonanie Naprawy przez zainstalowanie sprzętu zastępczego;

**Osoby Kontaktowe** osoby ze strony Wykonawcy i Zamawiającego, które uprawnione są do obsługi Zgłoszeń Serwisowych;

**Błąd** oznacza każde zakłócenie, usterkę, awarię, czy też problem pracy systemu eMagazyn, którego skutkiem jest zachowanie się oprogramowania w sposób niezgodny z opisem zawartym w dokumentacji i SIWZ oraz umowie; Błędy są kwalifikowane wg klas 0, A, B;

**SLA** z ang.Service Level Agreement – Poziom utrzymania serwisowego i systematycznego poprawiania ewentualnych problemów, awarii, usterek, zakłóceń ustalony między klientem a usługodawcą;

**Zgłoszenie** czynność polegająca na przesłaniu informacji o Błędzie przez Zamawiającego do Wykonawcy.

**II. WARUNKI GWARANCJI i SERWISU**

1. Wykonawca zapewni, że wszelkie usługi instalacyjno-wdrożeniowe będą kompletne, poprawne i wykonane zgodnie z przekazaną Zamawiającemu dokumentacją techniczną   
   i SIWZ.
2. Okres gwarancji i serwisu na system eMagazyn rozpoczyna swój bieg z momentem podpisania protokołu odbioru pierwszego Etapu zamówienia i kończy się wraz   
   z zakończeniem Umowy.
3. Wykonawca jest zobowiązany w całym okresie trwania gwarancji do oficjalnego bezpłatnego udostępniania Zamawiającemu aktualizacji do Oprogramowania.
4. Wykonawca gwarantuje:
   1. możliwość zgłaszania usterek oraz dostępność serwisu 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, we wszystkie dni w roku,
   2. świadczenie usług na terenie Województwa Śląskiego z gwarantowanymi czasami SLA,
   3. utrzymanie informatycznego systemu obsługi serwisowej,
   4. całodobowy serwisowy numer telefonu,
   5. możliwość przyjmowania zgłoszeń w formie e-mail,
   6. wykonywanie usług serwisu zdalnie.
5. Wykonawca gwarantuje możliwość dostarczania regularnych miesięcznych raportów dla podstawowych parametrów jakości serwisu, które podlegać mogą ocenie przez Zamawiającego, w tym:
   1. ilość wygenerowanych Zgłoszeń w danym okresie czasu,
   2. ilość przekroczeń Czasu Reakcji na zgłoszenie w zależności od poziomu SLA,
   3. ilość przekroczeń Czasu Naprawy w zależności od poziomu SLA.
6. Procedura zgłaszania Błędów do Wykonawcy:
   1. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia serwisowe za pośrednictwem:

* dedykowanego Systemu obsługi serwisowej dostępnego pod adresem ……………………………. lub
* telefonicznie pod numerem: …………… lub
* na adres poczty elektronicznej: ..........................

O każdej zmianie adresu lub numerów telefonów i faksów wskazanych powyżej, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić na piśmie Zamawiającego. Zmiana danych, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, nie wymaga zmiany Umowy.

* 1. Każdy użytkownik Systemu, który ma dostęp do przeglądarki internetowej ma możliwość zgłaszania Błędów poprzez ten System oraz możliwość kontroli zgłoszeń na prawach nadanych przez administratora (system zarządzania zgłoszeniami).
  2. Każdorazowo zgłoszenie serwisowe Zamawiającego potwierdzone zostanie przez Wykonawcę:
* za pośrednictwem informatycznego systemu obsługi serwisowej pod adresem   
  ………………….. lub
* na adres poczty elektronicznej: **.....................**

Potwierdzenie powinno wpłynąć do Zamawiającego przed upływem czasu reakcji w zależności od kategorii zgłoszenia. Za przyjęte uznaje się zgłoszenie, któremu nadano odpowiedni, unikalny numer zlecenia serwisowego w systemie Wykonawcy. W przypadku braku otrzymania potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia, wysłanego pocztą elektroniczną, Zamawiający zobowiązany jest do przekazania zgłoszenia telefonicznie. Powtórne telefoniczne zgłoszenie uważa się za przyjęte w momencie tej rozmowy telefonicznej. W przypadku braku potwierdzenia otrzymania zgłoszenia w czasie Reakcji (określonych dla każdej klasy błędu) rozpoczyna się naliczanie czasów gwarantowanych SLA po udokumentowanym (np. kopia wysłanego maila, zrzut z ekranu) czasie Reakcji.

* 1. Usunięcie Błędu zgodnie z gwarantowanymi czasami SLA, zostanie potwierdzone stosowną informacją od zespołu usługi serwisowej podpisaną przez obie strony, a następnie zostanie zarejestrowane przez serwisanta w informatycznym systemie obsługi serwisowej w dniu wykonania naprawy.

**III. OPIEKA SERWISOWA SPRZĘTU I OPROGRAMOWANIA**

1. Błędy Sprzętu i Oprogramowania w Systemie klasyfikuje się następująco:

**klasa 0** – Błędy powodujące całkowite zatrzymanie funkcji systemu eMagazyn, tzn. takie, które uniemożliwiają dystrybucję biletów;

**klasa A** – nieprawidłowe działanie oprogramowania w sposób operacyjnie istotnie uciążliwy lub powodujące ograniczenie w jego użytkowaniu   
w niewielkim zakresie;

**klasa B** – inne nieprawidłowości w eksploatacji oprogramowania, nie powodujące ograniczeń w jego użytkowaniu, np. błędy w dokumentacji.

1. Maksymalne terminy usuwania Błędów oprogramowania w zależności od klasy błędu wynoszą:
2. w przypadku Błędu klasy 0:

* Czas Reakcji – nie więcej niż 20 minut
* Czas Naprawy – nie więcej niż 2 godziny
* Czas Naprawy w przypadku zastosowania obejścia – nie więcej niż 5 dni roboczych
* Czas obsługi zagadnienia serwisowego – nie więcej niż 1 miesiąc

1. w przypadku Błędu klasy A:

* Czas Reakcji – nie więcej niż 1godzina
* Czas Naprawy – nie więcej niż 24 godziny
* Czas Naprawy w przypadku zastosowania obejścia – nie więcej niż 10 dni roboczych
* Czas obsługi zagadnienia serwisowego – nie więcej niż 3 miesiące

1. w przypadku Błędu klasy B:

* Czas Reakcji – nie więcej niż 8 godzin
* Czas Naprawy – nie więcej niż 72 godzin
* Czas Naprawy w przypadku zastosowania obejścia – nie więcej niż 13 dni roboczych
* Czas obsługi zagadnienia serwisowego – nie więcej niż 4 miesiące

1. W celu usunięcia Błędu Wykonawca może zastosować Obejście. Zastosowanie Obejścia w czasie naprawy jest jednoznaczne z dotrzymaniem Czasu Naprawy. Podczas trwania Obejścia Wykonawca zastosuje rozwiązanie zastępcze, a jeśli nie byłoby to możliwe, zgodę na obejście wyraża przedstawiciel Zamawiającego.
2. W razie wystąpienia Błędu upoważniony przedstawiciel Zamawiającego powiadomi o tym fakcie przedstawiciela Wykonawcy i dokona Zgłoszenia. Lista osób upoważnionych ze strony Zamawiającego zostanie przekazana Wykonawcy wraz ze wskazaniem praw nadanych przez administratora do realizacji Zgłoszeń dla poszczególnych osób.
3. Wykonawca zapewni (wykupi) sobie i nieodpłatnie udostępni Zamawiającemu asystę   
   oraz pełne wsparcie techniczne z dostępem do uaktualnień u producentów każdego licencjonowanego oprogramowania. Asysta i wsparcie techniczne obowiązują do czasu zakończenia gwarancji. W przypadku, gdy podmiot udzielający asysty i wsparcia zaprzestanie świadczenia tych usług, wówczas Wykonawca na własny koszt zagwarantuje dalszą asystę i wsparcie.