Załącznik Nr 6 do SWZ

**Zasady usuwania błędów Systemu**

**Modernizacja oświetlenia ulicznego oraz wykonywanie czynności eksploatacyjnych i konserwacyjnych urządzeń oświetlenia drogowego** **na terenie Gminy Ropczyce**

1. Świadczenie usług serwisowych odbywać się będzie na podstawie Zgłoszeń Serwisowych, które będą kierowane przez Zamawiającego do Wykonawcy wyłącznie przez osoby uprawnione, wskazane zgodnie z pkt 7-3 niniejszego Załącznika i wyłącznie przy wykorzystaniu Karty Zgłoszenia Serwisowego, przy czym Zgłoszenie Serwisowe musi być przesłane za pomocą wskazanej przez Wykonawcę strony internetowej. Zgłoszenia telefoniczne muszą być również udokumentowane w ten sam sposób, nie później niż tego samego dnia.
2. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie, jednak nie później, niż w 8 godzin od przesłania Zgłoszenia Serwisowego, potwierdzić, za pośrednictwem faksu lub poczty elektronicznej, jego przyjęcie
3. Na cały okres wykonywania usług serwisowych i gwarancyjnych systemu, Wykonawca udostępni Zamawiającemu dedykowane konto z uprawnieniami umożliwiającymi monitorowanie aktualnie prowadzonych prac serwisowych oraz ich zgłaszanie w formie elektronicznej.
4. Na czas świadczenia usług serwisowych możliwa jest konieczność czasowego wyłączenia Oprogramowania i jego niedostępność dla Zamawiającego. Planowane wyłączenie systemu na czas modernizacji lub napraw serwisowych musi zostać poprzedzone zawiadomieniem Zamawiającego w formie pisemnej (elektronicznej) lub telefonicznej
5. Prace nad ustaleniem charakteru Błędu lub dokonaniem korekt, poprawek lub dodatków do Oprogramowania mogą być realizowane w siedzibie Wykonawcy lub u Zamawiającego, według uznania Wykonawcy.
6. Po dokonaniu Naprawy Wykonawca przeprowadza procedury testowe sprawdzające poprawność działania Oprogramowania/Systemu, którego dotyczy Błąd. Zamawiający zostanie powiadomiony o wykonaniu Zgłoszenia Serwisowego i gotowości Systemu do rozpoczęcia ponownego poprawnego działania.
7. **Opcje serwisowe:**
8. W przypadku, gdy formularz Zgłoszenia Serwisowego zostanie przyjęty przez Wykonawcę:
   1. w godzinach pomiędzy 17:00 a 24:00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 9:00 następnego dnia roboczego;
   2. w godzinach pomiędzy 0:00 a 9:00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 9:00 danego dnia roboczego;
   3. w dniu innym, niż dzień roboczy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 9.00 następnego dnia roboczego.
9. W przypadku dokonania zgłoszenia, Wykonawca przystąpi do naprawy Usterki w zależności od jego priorytetu:

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Czas reakcji liczony od potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego** |
| Błąd Krytyczny | W ciągu 8 h |
| Błąd Poważny | W ciągu 12 h |
| Błąd Zwykły | W ciągu 24 h |

1. Wykaz osób uprawnionych do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych Zamawiający przekaże najpóźniej w dniu podpisania Umowy Serwisowej.
2. W przypadku odtwarzania Systemu z kopii zapasowej, Wykonawca gwarantuje przywrócenie funkcjonowania Systemu   
   w czasie nie dłuższym, niż 48 godzin od ustalenia, że jedyną formą naprawy Błędu jest odtworzenie Systemu z kopii zapasowej.
3. Strony dopuszczają możliwość przedłużenia czasu usuwania błędu przez Wykonawcę na mocy dwustronnego porozumienia, o ile usunięcie błędu w terminach określonych powyżej jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.
4. Przez usunięcie błędu rozumiane jest również wprowadzenie rozwiązania zastępczego. Wykonawca wprowadzi rozwiązanie zastępcze w terminie przewidzianym dla naprawy. Rozwiązanie zastępcze musi być zaakceptowane przez Zamawiającego.