

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług Utrzymania Systemu.
2. W ramach Usługi Utrzymania Wykonawca w szczególności :
  - a. będzie usuwał Błędy Oprogramowania na warunkach i w terminach określonych Umową;
  - b. zapewni wsparcie Analityków i Konsultantów w przypadku zgłoszenia Błędu przez Zamawiającego, oraz wsparcie użytkowników Systemu Teta Zamawiającego w codziennej obsłudze Systemu w Dni Robocze;
  - c. zapewni aktualizacji Systemu do wymogów obowiązujących przepisów prawa w Polsce;
3. Strony zgodnie potwierdzają, że podstawowym celem współpracy w ramach Umowy jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości korzystania z Systemu realizującego wszystkie funkcje oraz parametry przewidziane Umową.
4. Zakres świadczeń Wykonawcy w ramach realizacji przedmiotu Umowy może zostać sprecyzowany lub — w granicach dopuszczalnych przez przepisy prawa i Umowę — zmodyfikowany na zasadach przewidzianych Umową.
5. Wykonawca jest zobowiązany realizować Umowę z dochowaniem należytej staranności, przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
6. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania na bieżąco Zamawiającemu informacji związanych z Umową, w szczególności informacji dotyczących postępów prac, przyczyn opóźnień lub przyczyn nienależytego wykonywania Umowy.
7. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia zgodności Oprogramowania z przepisami prawa obowiązującymi w Polsce.

W ramach Usługi Utrzymania wykonawca przez okres trwania umowy określony w § 3 p.1 świadczy następujące usługi:

- a. Wykonawca świadczy usługi w zakresie usuwania Błędów Systemu na zasadach opisanych w niniejszej Umowie;
- b. Wykonawca będzie dokonywać bezpłatnych aktualizacji Systemu w razie zmiany przepisów prawnych nie później niż w terminie wejścia tych zmian w życie. W sytuacji, gdy okres od ogłoszenia do wejścia w życie ustawy (vacatio legis) danego przepisu jest zbyt krótki, aby dostosować System do zmian prawnych, Wykonawca dostarczy aktualizację niezwłocznie, jednak nie później niż 21 (dwadzieścia jeden) dni kalendarzowych od daty wejścia ustawy w życie. W przypadku jeżeli dostosowanie do zmian przepisów prawa będzie wiązało się z parametryzacją systemu, Wykonawca udzieli wytycznych (instrukcje postępowania) dla Zamawiającego, jakie czynności muszą zostać zrealizowane w Systemie przez Zamawiającego, aby System był dostosowany do zmian w przepisach. Jeśli i gdy będą dostępne, Wykonawca będzie nieodpłatnie dostarczał:

- a. Nowe wersje Systemu;
- b. Pakiety serwisowe eliminujące Błędy;
- c. Aktualizacje Dokumentacji oprogramowania (minimum raz na rok);

8. Wykonawca będzie udzielał w Dni Robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:30 do 15:30 wsparcia dla wyznaczonych pracowników Zamawiającego za pośrednictwem internetowego systemu zgłoszeń (tzw. „helpdesk”) dotyczących rozwiązywania bieżących problemów związanych z użytkowaniem systemu.

9. Wykonawca udostępni Zamawiającemu internetowy system Zgłoszeń Serwisowych czynny 24 godziny na dobę, także w dni ustawowo wolne od pracy. Dostępność ta może być ograniczona tylko z powodu awarii lub niezbędnych konserwacji systemu Zgłoszeń, na czas który Wykonawca zobowiązany jest zapewnić alternatywny system zgłoszeń (e-mail, telefon) dostępny co najmniej w Godzinach Roboczych w Dni Robocze. O planowanych konserwacjach Systemu Zgłoszeń Wykonawca powinien powiadomić minimum na 5 dni roboczych przed jej terminem.

10. W wypadkach nowych wersji, aktualizacji czy innych zmian w Oprogramowaniu wykonawca każdorazowo dostarczy odpowiednią Dokumentację, w szczególności zaktualizowany podręcznik w wersji elektronicznej.

11. Świadczenie usług w zakresie usuwania Błędów odbywać się będzie na podstawie Zgłoszeń Serwisowych w systemie Zgłoszeń Serwisowych, wysłanych przez osoby uprawnione, wskazane przez Zamawiającego. Zgłoszenia telefoniczne lub mailowe muszą być przez personel Wykonawcy również udokumentowane w ten sam sposób, nie później niż tego samego lub następnego Dnia Roboczego.

12. Wykonawca ustala z Zamawiającym następujące czasy reakcji, naprawy i Obejścia problemów zgłaszanych przez Zamawiającego. Wykonawca może zaproponować Obejście na czas naprawy.

Czasy nie mogą być dłuższe niż:

Poziom błędu - Awaria lub usterka	Czas Reakcji	Czas naprawy
Krytyczny (Critical)	Min. 1 godzina do max. 4 godzin w okresie Godzin Roboczych	Min. 8 Godzin Roboczych do max. 1 Dnia Roboczego
Normalny ( Normal)	Min.12 Godzin Roboczych do max.1 Dnia Roboczego	Min. 5 Dni Roboczych do max. 10 Dni Roboczych

Definicje pilności realizacji zgłoszenia dotyczącego awarii lub usterki:

- Krytyczna - Zgłoszenie bardzo pilne dla Zamawiającego, bez jego realizacji nie jest w stanie wykonywać pracy.
- Normalna - Zgłoszenia standardowe lub Zgłoszenia w których nie została wyraźnie zaznaczona pilność przez Zamawiającego.

Wykonawca i Zamawiający w szczególnie uzasadnionych przypadkach mogą uzgodnić inny czas reakcji i naprawy za obustronnym porozumieniem.

13. W celu umożliwienia świadczenia usług Zamawiający udostępni uprawnionym przedstawicielom Wykonawcy dostęp do Systemu (dostęp zdalny lub pomieszczenie i sprzęt komputerowy w siedzibie Zamawiającego) na zasadach opisanych w Załączniku nr 2 do umowy — zasady dostępu do Infrastruktury Zamawiającego.

14. Jeśli na czas świadczenia usługi utrzymania niezbędne będzie czasowe wyłączenie systemu lub jego części, terminy niedostępności zostaną ustalone wspólnie z Zamawiającym co najmniej na 10 Dni Roboczych przed zaistnieniem danego wyłączenia.

15. W przypadku, gdy do realizacji Usługi okaże się niezbędne przeprowadzenie prac zwiększających zabezpieczenia danych lub zagwarantowanie odpowiedniej stabilności pracy Systemu, Wykonawca przed rozpoczęciem świadczenia usługi zwróci się do Zamawiającego o wykonanie tych czynności i wstrzyma się z wykonaniem Usługi Utrzymania do momentu zakończenia tych czynności Zamawiającego.