

ZAŁĄCZNIK NR 3. ZASADY SERWISU OPROGRAMOWANIA

DEFINICJE POJĘĆ

Serwis	Pakiet usług związanych z konserwacją, utrzymaniem i rozwojem oprogramowania.
Awaria	Wykrycie w aplikacji PROLIB (baza produkcyjna) zainstalowanej u UŻYTKOWNIKA zdarzeń powodujących konieczność wstrzymania eksploatacji systemu, lub których skutkiem jest zatrzymanie działania systemu.
Błąd	Zgłoszony problem wynika z nieprawidłowego działania oprogramowania w stosunku do standardowego działania opisanego w dokumentacji produktu. Nie ma alternatywnej opcji w systemie, która umożliwiłaby wykonanie funkcji. Wyłączenie stanowią rozwiązania dedykowane wprowadzające odmienne od standardowego działania.
SOS	Serwis pn. System Obsługi Serwisowej (SOS) umożliwia UŻYTKOWNIKOWI rejestrację zgłoszenia do systemu/ modułu.
Autoryzowany dostęp do SOS	Każdy UŻYTKOWNIK loguje się do SOS za pomocą indywidualnego hasła dostępu przydzielanego Bibliotece po zakupie licencji systemu PROLIB.
Dokumentacja	Serwis http://www.help.prolib.pl/ pozwala użytkownikowi na zaznajomienie się z opisem funkcjonalności i działania systemu PROLIB.
Konsultacje	Usługi doradcze, polegające na udzielaniu wsparcia merytorycznego (porad, wskazówek) w zakresie wdrożenia i utrzymania systemu informatycznego.
Szkolenie	Usługa, polegająca na przekazaniu wiedzy i umiejętności w zakresie obsługi i wykorzystania oprogramowania.
Nowa funkcjonalność	Zgłoszenie dotyczy procesów nieobsługiwanych w systemie.
Wersja systemu	Całościowy pakiet procedur i funkcji.

UŻYTKOWNIK, który wykupił serwis oprogramowania ma prawo, w ramach wniesionej opłaty za serwis, do uzyskania od firmy Sygnity Business Solutions dostępu do świadczenia usług w zakresie Serwisowego Pakietu Podstawowego oraz Serwisowego Pakietu Rozszerzonego na zasadach opisanych poniżej w niniejszym dokumencie. Oba Pakiety Serwisowe stanowią komplementarne wobec siebie części świadczenia i mogą być zamówione wyłącznie wspólnie, w ramach jednej Usługi Serwisowej. Usługi Dodatkowe nieobjęte zakresem serwisu, mogą być realizowane przez Sygnity Business Solutions na rzecz UŻYTKOWNIKA wyłącznie na podstawie osobnego zlecenia i będą płatne na odrębnych zasadach wskazanych przez Sygnity Business Solutions.

SERWISOWY PAKIET PODSTAWOWY:

Zakres Serwisowego Pakietu Podstawowego obejmuje następujące usługi:

1. Dostęp do serwisu oprogramowania Progress (oprogramowania baz danych) uprawnia UŻYTKOWNIKA (zgodnie z aktualnie obowiązującymi warunkami firmy PSC¹) do:
 - 1) Otrzymywania bezpłatnej informacji o wszelkich nowych wersjach, odnoszących się do oprogramowania Progress, co do których UŻYTKOWNIK nabył prawa do korzystania.
 - 2) Otrzymania bezpłatnie bez nośników nowych wersji zakupionego oprogramowania.
 - 3) Wymiany licencji na oprogramowanie Progress:
 - a) Bezpłatnej – przy zmianie platformy sprzętowej na inną w ramach tego samego systemu operacyjnego, kiedy niepotrzebna jest wymiana mediów.
 - b) Bezpłatnej – przy zmianie platformy na inną z odmiennym systemem operacyjnym, jeśli nie jest konieczna zmiana sposobu licencjonowania np. z licencji na użytkownika jednoczesnego (concurrent user) na licencję na procesor (CPU).
 - c) Za opłatą – stanowiącą różnicę pomiędzy ceną nowego i starego produktu, przy zamianie jednego produktu na inny, jeśli nie jest konieczna zmiana sposobu licencjonowania np. z licencji na użytkownika jednoczesnego (concurrent user) na licencję na procesor (CPU). Dopłata za serwis nowego produktu pomniejszona jest o wartość niewykorzystanego serwisu.
 - d) Za opłatą – wynikającą ze zwiększenia liczby użytkowników w ramach tej samej platformy sprzętowej i tego samego systemu operacyjnego. Dopłata za serwis nowego produktu pomniejszona jest o wartość niewykorzystanego serwisu.
 - e) Wymiana licencji w przypadku zamówienia oprogramowania na nośniku obciążona jest dodatkowymi kosztami dokumentacji, nośników oprogramowania, kosztami ich przesyłki, ubezpieczenia i ew. kosztami manipulacyjnymi.
 - f) Opłaty za serwis są zależne od wersji posiadanego produktu Progress.
2. Dla Produktów: PROLIB i PROLIB WWW: INTEGRO CENTRALNY INDEKS oraz dla Procesów systemowych:
 - 1) Dostęp do najnowszej wersji Produktów wraz ze świadczeniem zdalnej usługi instalacji realizowanej w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-16.00.
 - 2) Usuwanie Awarii na podanych poniżej zasadach i w następujących czasach zgłoszenia i naprawy:
 - a) UŻYTKOWNIK powinien zgłosić awarię natychmiast po jej zauważeniu w serwisie internetowym pn. System Obsługi Serwisowej – SOS (adres: <https://sos.prolib.pl>) jako Nowe Zgłoszenie (zaznaczyć opcję Awaria),
 - b) przy zgłoszeniu awarii od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 do 16.00 – czas naprawy wynosi do 8 godzin (liczony w godzinach pracy serwisu) od momentu uzyskania przez serwis Sygnity Business Solutions dostępu do bazy danych UŻYTKOWNIKA,
 - c) w przypadku konieczności dokonania naprawy systemu w siedzibie UŻYTKOWNIKA czas naprawy będzie wynosił do 72 godzin (liczony w godzinach pracy serwisu) od momentu przyjęcia awarii do realizacji,
 - d) zgłoszenia dokonywane po godz. 16.00 w piątki oraz w soboty traktuje się jako zgłoszone o godz. 8.00 następnego dnia roboczego,
 - e) zgłoszenie awarii w SOS jest równoznaczne z wyrażeniem zgody dla Sygnity Business Solutions na zdalny dostęp do bazy danych UŻYTKOWNIKA w celu jej analizy i usunięcia,

¹ Progress Software Corporation

- f) serwis Sygnity Business Solutions zastrzega sobie prawo zmiany statusu zgłoszenia UŻYTKOWNIKA, jeśli po analizie uzna, że zdarzenie nie uniemożliwia eksploatacji systemu UŻYTKOWNIKA. W tej sytuacji zgłoszeniu zostanie nadany niższy priorytet i będzie ono realizowane zgodnie z harmonogramem prac dla przydzielonej kategorii zleceń,
- g) za nieuzasadnione lub zawinione przez UŻYTKOWNIKA wezwanie do naprawy, Sygnity Business Solutions może obciążyć UŻYTKOWNIKA kosztami wykonanych usług i dojazdu inżyniera systemowego.

SERWISOWY PAKIET ROZSZERZONY:

Serwisowy Pakiet Rozszerzony obejmuje następujący zakres:

1. Dostęp do najnowszej wersji Rozszerzeń systemu PROLIB wraz ze świadczeniem zdalnej usługi instalacji.
2. W przypadku różnicy ponad trzech wersji pomiędzy wersją zainstalowaną na zasobach UŻYTKOWNIKA, a wersją aktualnie opublikowaną dla systemu PROLIB (informacja dostępna w komunikatach mailowych oraz w Systemie Obsługi Serwisowej) usługa konsultacji ze zmian w ilości minimum 6h jest obowiązkowa. UŻYTKOWNIK ponosi koszty usługi zgodnie z przedstawioną informacją cenową przed złożeniem zamówienia.
3. **Udział w 4 dowolnych webinarach organizowanych przez Sygnity Business Solutions w 2024 r. dla 1 pracownika Centralnej Biblioteki Wojskowej.**
4. **Bezpłatny dostęp do Modułu Wypożyczalni WEB.**
5. Otrzymywanie od Sygnity Business Solutions odpowiedzi na pytania w sprawie działania oprogramowania telefonicznie (Konsultanci – 504 143 443; Inżynierowie systemowi – 504 143 369) lub przez System Obsługi Serwisowej (<https://sos.prolib.pl>)
6. Autoryzowany dostęp do aktualnej i archiwalnej dokumentacji systemu w serwisie <http://www.help.prolib.pl/>.
7. Dostosowywanie oprogramowania PROLIB do zmian w przepisach prawnych. Zmiany te publikowane są w kolejnej wersji systemu PROLIB generowanej w terminie zgodnym z rocznym planem generowania wersji.
8. Autoryzowany dostęp do SOS umożliwiającego UŻYTKOWNIKOWI zgłaszanie zauważonych błędów oprogramowania (innych niż Awarie) oraz zgłoszeń i propozycji zmian w produktach:
 - a) poprawki dotyczące błędów krytycznych są dogrywane do Klienta, który zgłosił dany błąd po udostępnieniu ich do instalacji,
 - b) poprawki dotyczące błędów niebędących krytycznymi i nieuniemożliwiającymi pracy w systemie są publikowane w kolejnych wersjach systemu,
 - c) propozycje zmian w istniejących opcjach systemu lub propozycje dodania nowych funkcjonalności są oceniane i klasyfikowane przez Sygnity Business Solutions,
 - d) zmiany zaklasyfikowane jako przyjęte do realizacji w wersji standardowej systemu są wprowadzone do kolejnej lub innej wskazanej w zgłoszeniu wersji, a udostępniane do instalacji u klientów po opublikowaniu tej wersji systemu.

DODATKOWE WARUNKI ŚWIADCZENIA SERWISU:

1. UŻYTKOWNIK zgadza się na zdalny dostęp Sygnity Business Solutions do użytkowanego przez siebie systemu objętego serwisem przez sieć Internet, polegający na instalacji, aktualizacji i/lub naprawie oprogramowania, na zasadach uzgodnionych przez obie Strony.
2. Sygnity Business Solutions nie jest zobowiązany do świadczenia w ramach opłaconego serwisu usług związanych z jakimikolwiek błędami lub wadami dostarczonego oprogramowania wynikłymi z:
 - a) modyfikacji ww. oprogramowania, bez względu na ich charakter, których nie dokona Sygnity Business Solutions,
 - b) korzystania z oprogramowania w sposób nieprzewidziany w jego dokumentacji lub niedopuszczony postanowieniami umowy serwisowej albo w połączeniu z innym oprogramowaniem czy sprzętem nie ujętym w dokumentacji,
 - c) naruszenia warunków korzystania z oprogramowania, niezależnie od tego, czy naruszenia takiego dopuścił się sam UŻYTKOWNIK czy osoby trzecie,
 - d) wad i błędów oprogramowania, sprzętu, urządzeń telekomunikacyjnych, peryferyjnych i innych użytkowanych w sieci lokalnej UŻYTKOWNIKA dostarczonych przez osoby trzecie,
 - e) zaniedbań ze strony UŻYTKOWNIKA w regularnej konserwacji, serwisie i administrowaniu urządzeniami i oprogramowaniem wymienionym w punkcie 4.d.,
 - f) zaniedbań w zakresie polityki bezpieczeństwa w infrastrukturze teletechnicznej UŻYTKOWNIKA,
 - g) błędów we wprowadzaniu danych, bądź błędów w danych wykorzystywanych przez UŻYTKOWNIKA,
 - h) korzystania z oprogramowania w przypadku zwiększenia liczby licencji lub nowej jego wersji przy niedostosowaniu infrastruktury sprzętowej, zgodnie z sugestiami Sygnity Business Solutions.
3. W razie wystąpienia jednego ze zdarzeń ujętych w punktach 2.a.– 2.h. Sygnity Business Solutions może dokonać rozpoznania przyczyn błędu lub wykonać usługi diagnostyczne bądź programistyczne za dodatkową opłatą, zgodnie z informacją cenową przedstawioną UŻYTKOWNIKOWI w sytuacji zaistnienia danego przypadku.
4. Serwis modułów RFID systemu PROLIB uprawnia UŻYTKOWNIKA do uzyskania od Sygnity Business Solutions wsparcia serwisowego dotyczącego wyłącznie funkcjonowania tych modułów. Serwis modułów RFID nie obejmuje serwisu urządzeń w technologii RFID oraz dostarczonego wraz z nimi przez producenta tych urządzeń oprogramowania systemowego.
5. W przypadku procesów lub czynności nieobsługiwanych w systemie PROLIB UŻYTKOWNIK ma prawo zgłoszenia nowej funkcjonalności w Systemie Obsługi Serwisowej. W sytuacji, gdy zmiana ta wynika ze specyfiki działania zgłaszającego ją UŻYTKOWNIKA, w przypadku przyjęcia jej do realizacji przez Sygnity Business Solutions ponosi on koszty implementacji zmiany w systemie PROLIB na podstawie informacji cenowej przedstawionej UŻYTKOWNIKOWI. Informacja cenowa oparta jest o wycenę pracochłonności obustronnie uzgodnionych wymagań dotyczących realizacji nowej funkcjonalności. Warunkiem realizacji jest akceptacja przez Sygnity Business Solutions nowej funkcjonalności jako nie zagrażającej spójności systemu i spełniających wymogi zgodności z przyjętymi standardami bibliotecznymi i informatycznymi.