

Załącznik D do SOPZ

WARUNKI ŚWIADCZENIA SERWISU GWARANCYJNEGO

I. Zasady ogólne

1. Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia Zamawiającemu Gwarancji na przedmiot Umowy i zobowiązuje się świadczyć Serwis Gwarancyjny przez okres co najmniej 12 m-cy. Okres świadczenia Gwarancji zostanie określony przez Wykonawcę w treści złożonej Oferty w dokumencie Formularz Oferty (Załącznik nr 3 do SIWZ). Okres świadczenia Gwarancji stanowi kryterium oceny ofert „Okres Gwarancji i rękojmi”. Okres świadczenia Gwarancji rozpoczyna się z dniem podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Końcowego.
2. Wykonawca jest zobowiązany do wykonywania świadczeń gwarancyjnych polegających na:
 - a) skutecznym usuwaniu Błędów zgłaszanych przez Zamawiającego,
 - b) dostarczaniu, instalacji i wdrażaniu niezbędnych lub celowych poprawek (w tym tzw. łat programowych - ang. „patch”) Oprogramowania wraz z przekazaniem kompletnej Dokumentacji poprawek, instrukcji instalacji, instrukcji użytkowania,
 - c) udzielaniu odpowiedzi na Zapytania Zamawiającego,
 - d) innych koniecznych działaniach nie wymienionych w pkt. a) i b) mających na celu zapewnienie ciągłego działania Systemu.
3. Wszelkie świadczenia realizowane przez Wykonawcę w ramach Gwarancji będą wykonywane przez wykwalifikowany i posiadający wystarczającą wiedzę personel Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany zrealizować wszelkie świadczenia w ramach Gwarancji w taki sposób, aby zapewnić pełną funkcjonalność Systemu w trakcie i po zrealizowaniu świadczenia. Wszelkie działania związane ze świadczeniem gwarancji muszą być wykonywane za wiedzą i akceptacją Zamawiającego.

II. Serwis gwarancyjny oraz wsparcie użytkowników Help Desk

1. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć bezpłatną usługę Help Desk przez okres świadczenia Serwisu Gwarancyjnego.
2. Wykonawca w okresie świadczenia serwisu gwarancyjnego ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji za Błędy Systemu oraz ich usunięcie. Wyznaczeni pracownicy Zamawiającego w przypadku wystąpienia Błędu wysyłają formularz Zgłoszenia do systemu Help Desk. Wzór formularza Zgłoszenia zamieszczono w punkcie V.
3. Wykonawca zapewni przyjmowanie Zgłoszeń przez całą dobę przez wszystkie dni w roku w trybie 24/7/365.

Nazwa postępowania: Wdrożenie innowacyjnych e-usług o wysokim poziomie dojrzałości w zakresie rejestracji jachtów i innych jednostek pływających o długości do 24 m

4. W przypadku wysłania Zgłoszenia typu Błąd Poważny lub Błąd Drobny lub Zapytanie poza Okienkiem Serwisowym czas Zgłoszenia liczony jest od godziny rozpoczęcia kolejnego Okienka Serwisowego. Dla wysłanego Zgłoszenia typu Błąd Krytyczny czas Zgłoszenia liczony jest od momentu przekazania Zgłoszenia Wykonawcy.
5. Zgłoszenia wypełniane i wysyłane przez pracowników Zamawiającego podlegają akceptacji przez osoby wskazane przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego.
6. W szczególnych przypadkach pracownik Zamawiającego może, w przypadku wystąpienia Błędu, przesać Wykonawcy Zgłoszenie faksem lub e-mailem.
7. Wykonawca w ramach świadczeń Gwarancji Jakości, zobowiązany jest do następującego Czasu Reakcji na Zgłoszenie:
 - a) 1 godzina dla Zgłoszeń Błędu Krytycznego, liczony momentu przekazania Zgłoszenia Wykonawcy,
 - b) 4 godziny dla Zgłoszeń Błędu Poważnego, liczony od momentu przekazania Zgłoszenia Wykonawcy,
 - c) 12 godzin dla Zgłoszeń Błędu Drobnoego, liczony od momentu przekazania Zgłoszenia Wykonawcy,
 - d) 24 godziny dla Zgłoszeń typu Zapytanie.
8. Wykonawca w ramach świadczeń Gwarancji Jakości zobowiązany jest do skutecznego usunięcia Błędu w następujących terminach (Czas Naprawy):
 - a) maksymalnie 24 godziny dla Zgłoszeń Błędu Krytycznego - liczony od momentu poinformowania Wykonawcy o Zgłoszeniu, Czas usunięcia Błędu Krytycznego zostanie określony przez Wykonawcę w treści złożonej Oferty w dokumencie Formularz Oferty (Załącznik nr 3 do SIWZ). Czas usunięcia Błędu Krytycznego stanowi kryterium oceny ofert „Czas Naprawy Błędu Krytycznego”.
 - b) 16 godzin dla Zgłoszeń Błędu Poważnego - liczony od momentu poinformowania Wykonawcy o Zgłoszeniu,
 - c) 40 godzin dla Zgłoszeń Błędu Drobnoego - liczony od momentu poinformowania Wykonawcy o Zgłoszeniu.
9. Czasy wskazane powyżej (punkt 7 oraz punkt 8) liczone są od chwili dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego, w sposób ciągły:
 - a. dla Błędu Krytycznego w godzinach 0:00 – 23:59,
 - b. dla Błędu Poważnego w godzinach 7:00-15:30 (Okienko Serwisowe) z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
 - c. dla Błędu Drobnoego w godzinach 7:00-15:30 (Okienko Serwisowe) z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
10. Czas Rozwiązania Zgłoszenia, o którym mowa w punkcie 8 odnosi się do Oprogramowania dostarczonego przez Wykonawcę w ramach niniejszego postępowania. Wykonawca odpowiedzialny jest za usuwanie Błędów Oprogramowania wynikających z nieprawidłowego (niezgodnego z instrukcją) działania Oprogramowania. Wykonawca zobowiązany jest do wspierania Zamawiającego w zakresie Rozwiązywania Zgłoszeń dot. Oprogramowania

Nazwa postępowania: Wdrożenie innowacyjnych e-usług o wysokim poziomie dojrzałości w zakresie rejestracji jachtów i innych jednostek pływających o długości do 24 m

Standardowego, na które Wykonawca przekazał Zamawiającemu licencje firm trzecich.

11. Jeżeli w wyniku zastosowania przez Wykonawcę wszelkich działań, Wykonawca stwierdzi, że Zgłoszenie było bezzasadne, wówczas Zgłaszający po wcześniejszym ustaleniu kosztów może odpłatnie zlecić wykonanie naprawy lub zlecić jej realizację w ramach puli godzin przysługującej mu Asysty Technicznej.
12. Usunięcie Błędu Oprogramowania oznacza przekazanie przez Wykonawcę do Zgłaszającego, nowej wersji Oprogramowania, poprawki lub rekonfiguracji Oprogramowania oraz usunięcie skutków błędu. Wykonawca jest zobowiązany dopilnować, aby Zamawiający potwierdził odbiór informacji o zainstalowaniu nowej wersji Oprogramowania.
13. Wykonawca nie będzie zobowiązany do usunięcia Błędów Oprogramowania spowodowanych obsługą Oprogramowania niezgodnie z Dokumentacją Użytkową ani Błędów Oprogramowania spowodowanych działaniem osób trzecich, za których działania Wykonawca nie będzie ponosić odpowiedzialności. W uzasadnionych przypadkach Czas Rozwiązania Zgłoszenia, mogą zostać przedłużone za porozumieniem Przedstawicieli Stron. O zmianie terminów Rozwiązania Zgłoszenia Wykonawca poinformuje Zamawiającego e-mailem.

III. Nadzór Autorski

1. W okresie obowiązywania Gwarancji Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługę Nadzoru Autorskiego. W okresie trwania Nadzoru Autorskiego Wykonawca zobowiązany jest do:
 - a) nieodpłatnego dostarczania nowych wersji lub uaktualnienia Oprogramowania,
 - b) nieodpłatnego dostarczania nowych wersji lub uaktualnienia Oprogramowania, w przypadku nastąpienia zmiany w obowiązującym prawodawstwie, wymagającej nowszej wersji lub uaktualnienia Oprogramowania w terminach nie dłuższych niż określonych przez Ustawodawcę,
 - c) informowania Zamawiającego o dostępnych wersjach / aktualizacjach / poprawkach Oprogramowania,
 - d) udostępnienia mechanizmu automatycznego sprawdzania, pobierania i instalacji poprawek Oprogramowania.
 - e) instalacji nowych wersji Oprogramowania w środowisku testowym w terminach uzgodnionych z Zamawiającym,
 - f) udzielenie wsparcia Zamawiającemu przy przenoszeniu nowej wersji Oprogramowania do środowiska produkcyjnego.

IV. Raportowanie

1. Zamawiający wymaga, by Wykonawca, w terminie do 5 Dni Roboczych od początku każdego miesiąca świadczenia Gwarancji, dostarczył Zamawiającemu w formie elektronicznej w tym w plikach .xls Raport dotyczący działania usługi Help Desk.
2. Raport powinien zawierać:

Nazwa postępowania: Wdrożenie innowacyjnych e-usług o wysokim poziomie dojrzałości w zakresie rejestracji jachtów i innych jednostek pływających o długości do 24 m

- a) wykaz wszystkich Zgłoszeń wraz z identyfikatorem Zgłoszenia,
- b) temat Zgłoszenia,
- c) wskazanie ewentualnego modułu / komponentu w Systemie, którego dotyczy Zgłoszenie,
- d) kategorię Zgłoszenia,
- e) priorytet Zgłoszenia,
- f) dane osoby zgłaszającej,
- g) sposób rozwiązania Zgłoszenia,
- h) treść odpowiedzi w przypadku Zapytania,
- i) opis modyfikacji w przypadku Modyfikacji,
- j) datę rejestracji,
- k) datę i godzinę zamknięcia Zgłoszenia.

V. Wzór Formularza Zgłoszenia

Formularz zgłoszenia nr			
Imię i nazwisko zgłaszającego:			
Data zgłoszenia:			
Godzina zgłoszenia:			
Telefon, email zgłaszającego:			
Imię i nazwisko przyjmującego:			
Zakres zgłoszenia : (opis)			
Kategoria Błędu:	Krytyczny	Poważny	Drobny
Akceptacja wyznaczonego pracownika Zamawiającego			