

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Część nr 2 – Opieka i nadzór serwisowy nad oprogramowaniem GAXAM

1. Przedmiot umowy

Na podstawie umowy Wykonawca będzie świadczyć, w okresie 12 miesięcy od dnia obowiązywania umowy, usługę serwisową Zainstalowanego u zamawiającego oprogramowania GAXAM obejmującą niżej wymienione czynności :

- a. udzielenie gwarancji na poprawne działanie Oprogramowania i usuwanie awarii co szczegółowo opisane jest „**GWARANCJA I UTRZYMANIE SYSTEMÓW**”;
- b. konsultacje telefoniczne oraz drogą elektroniczną dotyczące zasad działania Oprogramowania;
- c. bieżące aktualizacje systemów w zakresie zainstalowanej wersji i poprawy ich działania (aktualizacje nie obejmują rozbudowy funkcjonalności systemu o nowe moduły);
- d. pomoc zdalna w zakresie problemów z konfiguracją systemów na potrzeby Usługobiorcy oraz poprawianie usterek systemu;
- e. pomoc administratorowi w tworzeniu kopii bezpieczeństwa, tworzenie dodatkowych aplikacji testowych, odtwarzanie systemu z kopii bezpieczeństwa po awarii;
- f. poprawianie danych błędnie wprowadzonych do systemu przez użytkowników, których cofnięcie jest skomplikowane lub nie jest możliwe przez operatora;

2. Wyżej wymienione usługi odbywają się zdalnie, a w przypadku konieczności wykonanie ich na miejscu u Zamawiającego.

3. Na potrzeby wspomagania obsługi Zamawiający udostępni zdalnie Wykonawcy serwer, na którym zainstalowane będzie Oprogramowanie. Zasady dostępu ustalone zostaną pomiędzy stronami po zawarciu umowy.

GWARANCJA I UTRZYMANIE SYSTEMÓW

1. Wykonawca gwarantuje, że Oprogramowanie działa zgodnie z Dokumentacją i nie zawiera kodu szkodliwego, który mógłby stanowić zagrożenie dla systemów informatycznych Zamawiającego.
2. W przypadku, jeżeli w trakcie obowiązywania Umowy Zamawiający stwierdzi brak możliwości korzystania z Oprogramowania, zgłosi Wykonawcy tego rodzaju nieprawidłowość.
3. Gwarancja jakości, o której mowa w pkt 1, udzielona jest na okres obowiązywania umowy serwisowej.

4. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń dotyczących nieprawidłowości w działaniu Oprogramowania w dni robocze, za pomocą poczty elektronicznej adres e-mail oraz przez portal zgłoszeń Wykonawcy.

5. Wykonawca przystąpi do naprawy nieprawidłowości nie później niż diagnozy zgłoszonych przez Zamawiającego niż w terminie do 24 godzin od daty otrzymania zgłoszenia, w celu ustalenia, czy wystąpiła Awaria. Zamawiający zobowiązany jest do udzielania Wykonawcy informacji koniecznych do dokonania rodzaju zaistniałej nieprawidłowości, w celu ustalenia czy wystąpiła Awaria.

6. Gwarantowany czas usunięcia Awarii wynosi do 16h (8 h + 8 h) w przypadku błędów krytycznych. W przypadku błędów na poziomie średnim 48 h, a na poziomie niskim 15 dni roboczych.

Przy czym w przypadku błędu poziomu krytycznego czas naprawy oznacza, że przed naprawą błędu (dostarczeniem stałego rozwiązania do Zamawiającego) - 16 h, Wykonawca może zastosować rozwiązanie tymczasowe zastępcze (tzw. Obejście) stanowiące wdrożenie korekty do Systemu lub rozwiązanie procedurą zastępczą — 8 h.

7. W rozumieniu Umowy Awarią jest wyłącznie wada Oprogramowania polegająca na działaniu (lub braku działania) niezgodnie z Dokumentacją. Za Awarię nie będzie rozumiany brak oczekiwanych przez Zamawiającego funkcjonalności Oprogramowania, które nie zostały przewidziane w Dokumentacji, a także brak dostępności Oprogramowania wynikający z przyczyn niezawinionych przez Usługodawcę, w szczególności spowodowany działaniem czynników niezależnych od Wykonawcy (np. wady sprzętu lub oprogramowania Usługobiorcy, brak dostępu do Internetu) lub działaniem Zamawiającego bądź osób trzecich.

8. Na potrzeby zdalnego diagnozowania i usuwania Awarii Zamawiający udostępni Wykonawcy serwer, w celu umożliwienia zdalnego połączenia przez Internet.

UWAGA:

Wykonawca oświadcza, że posiada uprawnienia do realizacji przedmiotu umowy w pełnym zakresie, w tym w szczególności, że podmiot uprawniony z tytułu praw autorskich do oprogramowania objętego opieką serwisową i wsparciem technicznym umocował Wykonawcę do udzielania w jego imieniu licencji do korzystania z przedmiotowego oprogramowania w zakresie koniecznym do wykonania przedmiotu umowy.

Zamawiający informuje, że nie posiada żadnych licencji, kodów, praw autorskich, itp.