

Zasady usuwania błędów Systemu

Składając ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia w ramach przetargu
nieograniczonego na
**„Dostawę oprav oświetlenia ulicznego wraz z ich instalacją oraz usługą konserwacji
oświetlenia ulicznego na terenie Gminy Orly”**

1. Wykonawca zapewni należyte wykonanie poniższych wytycznych i procedur gwarantujących prawidłowe i stabilne funkcjonowanie systemu informatycznego:
 - 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 ust. 2 pkt 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.
2. Opcje serwisowe:
 - 1) w przypadku, gdy formularz Zgłoszenia Serwisowego zostanie przyjęty przez Wykonawcę:
 - a) w godzinach pomiędzy 17:00 a 24:00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 9:00 następnego dnia roboczego;
 - b) w godzinach pomiędzy 0:00 a 9:00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 9:00 danego dnia roboczego;
 - c) w dniu innym, niż dzień roboczy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 9.00 następnego dnia roboczego.

- 2) 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

- 3) Wykaz osób uprawnionych do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych Zamawiający przekaze najpóźniej w dniu podpisania Umowy Serwisowej.
- 4) 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.
- 5) 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.
- 6) 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.