

## WARUNKI GWARANCJI JAKOŚCI DLA SYSTEMU

### 1. Definicja pojęć

Celem opisanie warunków świadczenia usług gwarancji jakości Systemu definiuje się następujące pojęcia:

**AWARIA** – uszkodzenie jednego lub więcej elementów Systemu (w tym Sprzętu), ograniczające wydajność lub funkcjonalność Systemu lub uniemożliwiająca Zamawiającemu korzystanie z Systemu zgodnie z jego Specyfikacją Techniczną/Instrukcją użytkowania.

**BŁĄD** – niezdolność do korzystania z Systemu lub niektórych jego funkcji, zgodnych z dokumentacją, powstała z przyczyn nie leżących po stronie Zamawiającego. Błąd może być zgłaszany w ramach serwisu gwarancyjnego.

**BŁĄD KRYTYCZNY (B1)** – błąd systemu, którego skutkiem jest całkowite zatrzymanie pracy systemu lub zmiana funkcjonalności jednego lub więcej modułów Systemu w sposób uniemożliwiający wykorzystanie go zgodnie z przeznaczeniem lub zakłócenie powodujące brak możliwości normalnego funkcjonowania jednego lub więcej istotnych procesów w przedsiębiorstwie Zamawiającego, ze względu na krytyczne znaczenie niedziałających funkcji. Wystąpieniu Błędu Krytycznego wiąże się z wystąpieniem co najmniej jednej z następujących sytuacji:

- a) Niedostępność systemu lub interfejsu,
- b) Utrata danych lub naruszenie ich spójności,
- c) Niedostępność kluczowych funkcji Systemu,
- d) Awaria systemu powtarzająca się przy próbie restartu,
- e) Brak możliwości zapisu lub odtworzenia wyników pracy,
- f) Zachwianie dostępności, stabilności lub wydajności co najmniej jednego składnika funkcjonalnego systemu (wynikająca z warstwy aplikacji).

**BŁĄD NIEKRYTYCZNY (B3)** – każdy inny błąd systemu niewymieniony w kategorii B1 i B2.

**BŁĄD STANDARDOWY (B2)** – błąd, który nie jest przyczyną całkowitego zatrzymania pracy systemu lub zmiany funkcjonalności jednego lub więcej modułów Systemu lub niedostępności systemu, a skutkujący problemami w normalnej pracy Systemu. W szczególności Błędem Standardowym będzie m.in.:

- a) Zakłócenie pracy systemu mogące mieć wpływ na funkcjonalności rozwiązania, natomiast nieograniczające zdolności operacyjnych rozwiązania,
- b) Spadek wydajności Systemu (wydłużenie czasu odpowiedzi),
- c) Błąd odczytu lub zapisu danych – bez utraty danych, tzn. nieprawidłowe wyświetlanie odczytanych danych lub niepoprawna forma zapisanych danych.

**CZAS REAKCJI** – czas od momentu zgłoszenia do rozpoczęcia właściwych działań (w przypadku Zgłoszenia Błędu jest to czas od momentu jego zgłoszenia do odjęcia działań mających na celu jego usunięcie).

**DNI ROBOCZE** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

**GODZINY ROBOCZE** – Godziny pracy pracowników/współpracowników Wykonawcy w Dniach Roboczych, liczone od godz. 7.30 do 15.30.

**PODSTAWOWE USŁUGI** – usługi, parametry i funkcje realizowane przez System przedstawione w SIWZ i związanych z nią załącznikach.

**PROBLEM** – zagadnienie dotyczące Systemu, które nie jest błędem, ale w opinii Zamawiającego jego wyjaśnienie jest niezbędne dla optymalnego wykorzystania funkcjonalności i zwiększenia ergonomii pracy użytkowników.

**SPRZĘT KOMPUTEROWY** – dostarczane w ramach umowy stacje robocze.

**SYSTEM** – oprogramowanie stworzone przez Wykonawcę specjalnie na potrzeby realizacji niniejszej Umowy, zgodnie z potrzebami zawartymi w OPZ i Projekcie dostarczone przez Wykonawcę w ramach realizacji niniejszej Umowy, wraz z wszelkimi aktualizacjami i modyfikacjami.

**TYMCZASOWE OBEJŚCIE** – zastosowanie tymczasowego rozwiązania, które ma na celu przywrócenie działania Systemu, zanim zostanie usunięte źródło błędu.

**URZĄDZENIA** – dostarczone oraz zamontowane w ramach realizacji Umowy urządzenia pomiarowe.

**UMOWA** – Umowa na jest usprawnienie zarządzania majątkiem sieciowym w Przedsiębiorstwie Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Antoniowie.

**USTERKA** – uszkodzenie jednego lub więcej elementów Systemu, nie wpływające na funkcjonalność i wydajność Systemu, ale niezgodne ze stanem określonym w Umowie.

**ZGŁOSZENIE BŁĘDU** – ciąg działa ze strony Zamawiającego mający na celu powiadomienie Serwisu o zaistniałym Błędzie lub Problemie, wykonany zgodnie z procedurą ustaloną z Wykonawcą.

## 2. Gwarancja jakości

2.1 Wykonawca udziela gwarancji jakości na dostarczony System na okres ..... licząc od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego.

2.2 Wszelkie koszty gwarancji jakości są w pełni włączone do ceny ofertowej.

## 3. Serwis gwarancyjny

### 3.1. W ramach serwisu gwarancyjnego Systemu Wykonawca:

- 3.1.1. Wykona na miejscu u Zamawiającego przeglądy gwarancyjne oprogramowania i baz danych w ilości minimum jeden przegląd na rok. Przeglądy gwarancyjne obejmują poprawę, kontrolę konfiguracji i poprawności działania oprogramowania.
- 3.1.2. Jest zobowiązany do bieżącej weryfikacji poprawności funkcjonowania Systemu.
- 3.1.3. Jest zobowiązany do bezpłatnego dostosowywania aplikacji do zmieniających się w tym okresie przepisów prawa polskiego oraz UE i bezpłatnego dostarczania ich modyfikacji wynikających ze zmian w zakresie obowiązującego prawa. Wykonawca zobowiązany jest dostarczać zmiany Zamawiającemu bez wezwania.
- 3.1.4. Usunie awarie oprogramowania.
- 3.1.5. Usunie błędy nie polegające na błędnej obsłudze.
- 3.1.6. Będzie informował Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach/poprawkach oprogramowania, sterowników, bibliotek.
- 3.1.7. Będzie sprawdzał dostępność aktualizacji/poprawki przed każdym przeglądem systemu. Zamawiający wymaga jednak, aby Wykonawca sprawdził, czy dana aktualizacja/poprawka nie wpływa negatywnie na działanie systemu;

- 3.1.8. W przypadku gdy aktualizacja/poprawka, o której mowa w pkt 3.1.7 wpływa pozytywnie na działanie systemu Wykonawca zainstaluje w siedzibie Zamawiającego powyższe aktualizacje/poprawki.
- 3.1.9. Zapewni prawidłowe działanie systemu.
- 3.1.10. W godzinach roboczych zapewni:
- 3.1.10.1. Przyjmowanie zgłoszeń błędów oprogramowania, w trybie 24h/7 dni/365 dni w następujących formach: telefon, fax, mail, portal WWW oraz na helpdesk Wykonawcy
- 3.1.10.2. Przyjmowanie zgłoszeń błędów serwisowych w trybie 24h/7 dni/365 dni w następujących formach: telefon, fax, mail, portal WWW oraz na helpdesk Wykonawcy
- 3.1.11. Zapewni telefoniczne konsultacje merytoryczne przy rozwiązywaniu problemów z oprogramowaniem w godzinach roboczych zakładu Zamawiającego w wymiarze 24 godzin rocznie.
- 3.1.12. Za wszelkie prace gwarancyjne wraz dojazdem, delegacją itp. Wykonawca nie pobiera dodatkowych opłat.

### **3.2. Czas reakcji serwisu na zgłoszenie błędu w Systemie**

<b>KPI</b>	<b>Miernik</b>	<b>Poziom</b>
Błąd Krytyczny (B1)	Czas reakcji	2h robocze
	Czas dostarczenie rozwiązania	12h roboczych
Błąd Standardowy (B2)	Czas reakcji	4h robocze
	Czas dostarczenie rozwiązania	20h roboczych
Błąd Niekrytyczny (B3)	Czas reakcji	8h robocze
	Czas dostarczenie rozwiązania	32h roboczych

- 3.2.1. Kategorię błędu wskazuje Zamawiający. W przypadku, gdy wskazana przez Zamawiającego kategoria jest niezgodna z opisem zawartym powyżej, Wykonawca może żądać zmiany kategorii błędu, co wymaga uzgodnienia z Zamawiającym.
- 3.2.2. Do łącznego Czasu reakcji oraz Czasu usunięcia błędu, o których mowa w tabeli KPI powyżej NIE jest wliczany:
- 3.2.2.1. Czas przeznaczony na uzupełnienie Zgłoszenia przez Zamawiającego – pod warunkiem, że zgłoszenie było konieczne
- 3.2.2.2. Czas, w którym nie można się było skontaktować z Zamawiającym z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego;
- 3.2.2.3. Czasu, który upłynął pomiędzy zawiadomieniem Zamawiającego przez Wykonawcę, iż dostarczenie rozwiązania wymaga uzasadnionego współdziałania Zamawiającego, a momentem podjęcia współdziałania przez Zamawiającego – pod warunkiem, że zgłoszenie było uzasadnione;
- 3.2.2.4. Czasu od momentu poinformowania przez Wykonawcę Koordynatora Zamawiającego o konieczności zatrzymania Systemu, celem usunięcia błędu, do czasu jej zatrzymania .
- 3.2.3. Jeżeli z przyczyn, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności w wyniku działania Siły wyższej, usunięcie błędu nie będzie mogło nastąpić w założonym czasie, Wykonawca niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Zamawiającego, wskazującą prawdopodobny czas naprawy błędu. Wykonawca jest zobowiązany wykazać działanie Siły wyższej.

### **3.3. Procedura dokonywania zgłoszeń błędów**



3.3.1. Do zgłaszania błędów uprawnieni są:

- a) Koordynator,
- b) Administrator,

Zwani dalej „Zgłaszający”.

3.3.2. Zgłaszający uprawniony jest zgłaszania błędów za pomocą udostępnionego przez Wykonawcę narzędzia informatycznego do obsługi zgłoszeń i błędów.

3.3.3. W przypadku braku dostępności kanału wymienionego w ust.2, Zamawiający uprawniony jest do wykorzystywania awaryjnych kanałów komunikacji, tj.:

- a) Poczty elektronicznej,
- b) Telefonu.

3.3.4. Błędy mogą być zgłaszane poza godzinami roboczymi, tj. 24/7/365.

3.3.5. W przypadku dokonania zgłoszenia błędu poza godzinami roboczymi, zgłoszenie uważa się za dokonane w godzinie 8.00 następnego dnia roboczego po dokonaniu zgłoszenia.

3.3.6. Świadczenie pomocy telefonicznej i e-mailowej w zakresie świadczonych usług prowadzone będą w dni robocze od 8:00 do 16:00.