

## **PROCEDURA USUWANIA WAD, DOSTĘPNOŚĆ SYSTEMU ORAZ KARY UMOWNE W RAMACH USŁUGI GWARANCJI ORAZ USŁUGI WSPARCIA**

### **1. ZASADY OGÓLNE**

- 1) Niniejszy załącznik zawiera procedurę usuwania Wad, zasady dotyczące dostępności Systemu, a także opis kar umownych w przypadku spadku dostępności Systemu oraz przekroczenia Czasów Naprawy Systemu – obowiązujące w ramach Usługi Gwarancji oraz Usługi Wsparcia.
- 2) Na wniosek Wykonawcy lub Zamawiającego, Czasy Reakcji i Czasy Naprawy określone w niniejszym Załączniku mogą być ustalane indywidualnie także wtedy, gdy niniejszy załącznik nie przewiduje tego wprost. Ustalenie takie wymaga pisemnego potwierdzenia między Koordynatorami Umowy, wskazanymi w § 4 ust. 12 Umowy.
- 3) W przypadku czasów określonych w godzinach rozliczanie Czasów Reakcji oraz Czasów Naprawy następować będzie w oparciu o każdą rozpoczętą godzinę.

### **2. PROCEDURA USUWANIA WAD**

- 1) Wykonawca, będzie usuwał Wady zgłoszone przez Zamawiającego w ramach Usługi Gwarancji oraz Usługi Wsparcia. Usługa będzie realizowana w Dni robocze.
- 2) Wady będą zgłaszane przez Koordynatora Umowy lub inne osoby upoważnione przez Zamawiającego, na podstawie pisemnego upoważnienia.
- 3) Wszelkie Wady Zamawiający będzie zgłaszał Wykonawcy podając w treści zgłoszenia opis problemu, następującymi kanałami komunikacji:
  - a) korzystając z systemu zgłoszeń Zamawiającego dostępnego pod adresem: <https://.....>,
  - b) w przypadku niedostępności systemu zgłoszeń pocztą elektroniczną na adres: .....,
  - c) w przypadku niedostępności systemu zgłoszeń telefonicznie na nr: .....
- 4) Zgłoszenie Wady powinno zawierać:
  - a) imię i nazwisko osoby zgłaszającej Wadę,
  - b) dzień i godzinę wystąpienia Wady,
  - c) opis Wady,
  - d) kategorię Wady.
- 5) Z chwilą dokonania zgłoszenia Wady zgodnie z zasadami opisanymi powyżej, rozpoczyna bieg Czas Reakcji oraz Czas Naprawy.
- 6) Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia w systemie zgłoszeń Zamawiającego, a w przypadku jego niedostępności poprzez wysłanie e-maila potwierdzającego na adres poczty elektronicznej:.....

- 7) Wykonawca zobowiązany jest potwierdzić przyjęcie zgłoszenia: w Dni robocze w godzinach 8:00 - 17:00, przy czym zgłoszenia otrzymane po godzinie 16:00 będą traktowane jako zgłoszenia otrzymane o godzinie 8:00 następnego Dnia roboczego.
- 8) Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę oznacza zakończenie Czasu Reakcji oraz nie wpływa na bieg Czasu Naprawy.
- 9) W przypadku braku reakcji Wykonawcy w ciągu jednego Dnia roboczego od momentu zgłoszenia wystąpienia Błędu Krytycznego oraz Błędu Niekrytycznego, Zamawiający może dokonać naprawy zastępczej na koszt i ryzyko Wykonawcy.
- 10) Wykonawca jest uprawniony do wezwania Zamawiającego do dostarczenia dodatkowych informacji dotyczących Wady, przy czym, Wykonawca nie może wstrzymać realizacji Naprawy z powodu braku informacji innych niż wymienione w pkt 4 powyżej, tj. wezwanie takie pozostaje bez wpływu na bieg Czasu Reakcji i Czasu Naprawy.
- 11) Ocena kategorii Wady nadana mu przez Zamawiającego ma wiążący charakter dla Wykonawcy pod względem Czasu Reakcji i Czasu Naprawy.
- 12) W przypadku dokonania zgłoszenia Wady przez Zamawiającego, Wykonawca dokona Naprawy, w zależności od kategorii danej Wady, w czasach zgodnie z poniższą tabelą:

Priorytet Wady	Czas Reakcji	Czas Naprawy
Błąd Krytyczny*	1 h – robocza*	4 h – robocze*
Błąd Niekrytyczny	2 h – robocze	16 h - roboczych
Usterka	24 h – robocze	ostatni dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano zgłoszenia

*\* Jeżeli Wykonawca zaproponuje w ofercie skrócenie Czasu Reakcji i Czasu Naprawy Błędu Krytycznego, w takim przypadku Czas Reakcji i Czas Naprawy Błędu Krytycznego nie może być dłuższy niż zaproponowany w ofercie Wykonawcy.*

- 13) Błąd zostaje uznany za usunięty, a jego zgłoszenie za zamknięte, gdy Naprawa, zrealizowana zgodnie z Czasem Naprawy, zostanie dostarczona poprzez jej zaimplementowanie w Systemie na środowisku testowym przez Wykonawcę i będzie gotowa do zaimplementowania na środowisko produkcyjne przez administratorów Zamawiającego.
- 14) Usterka jest usuwana w kolejnych wydaniach Sytemu, w terminie nie dłuższym niż ostatni dzień miesiąca następującego po miesiącu w którym dokonano zgłoszenia.
- 15) Wykonawca informuje Zamawiającego o usunięciu Wady za pomocą kanałów komunikacji określonych w pkt 2 ppkt 3.
- 16) Zamknięcie zgłoszenia Wady zostaje potwierdzone przez Zamawiającego poprzez odpowiedni wpis w systemie zgłoszeń Zamawiającego, a w przypadku jego

niedostępności poprzez wysłanie informacji na adres poczty elektronicznej Wykonawcy:.....

- 17) Jeśli w trakcie weryfikacji usunięcia Wady Zamawiający uzna, że dana Wada nie została usunięta, to przysługuje mu prawo do zgłoszenia tego faktu w nowym zgłoszeniu wystąpienia Wady, przy czym czas jej trwania liczy się jako kontynuacja pierwotnie zgłoszonej i nieusuniętej należycie Wady.
- 18) W przypadku, gdy ze względów technicznych usunięcie Błędów Krytycznych, Błędów Niekrytycznych, przy zachowaniu określonych w pkt. 12 Czasów Naprawy będzie niemożliwe, Wykonawca wskaże Zamawiającemu Obejście Błędu.
- 19) Przedłużenie terminów określonych w pkt. 12 możliwe jest tylko w przypadku wystąpienia Siły Wyższej. Dodatkowo terminy określone w pkt. 12 mogą zostać przedłużone ze względu na szczególne okoliczności, takie jak w szczególności znaczne i obiektywne, techniczne, niezawinione przez Wykonawcę, trudności w usunięciu Wady. Każdorazowo o powyższym decydować będą Koordynatorzy Umowy, wskazani w § 4 ust. 12 Umowy.
- 20) Informacje w przedmiocie:
  - a) liczby zgłoszonych w danym miesiącu Wad według przypisanych im kategorii,
  - b) Czasów Naprawy zgłoszonych w danym miesiącu Wad,
  - c) ewentualnych przekroczeń czasów, o których mowa w pkt 12,
  - d) wysokości należnych Zamawiającemu kar umownych- będą udzielane Zamawiającemu przez Wykonawcę z częstotliwością miesięczną.

### **3. DOSTĘPNOŚĆ SYSTEMU**

- 1) Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia dostępności Systemu zgodnie z zasadami opisanymi poniżej.
- 2) Wykonawca gwarantuje, że dostępność w ramach Usługi Gwarancji oraz w ramach Usługi Wsparcia obliczana odrębnie dla każdego miesiąca jej trwania, będzie nie mniejsza niż 98%.
- 3) Dostępność będzie obliczana jako różnica pomiędzy całkowitym czasem w jakim powinien być dostępny System, tj. w ciągu Dni roboczych Zamawiającego, a czasem niedostępności w ciągu Dni roboczych Systemu w danym miesiącu.
- 4) Czas niedostępności Systemu wynika z podsumowania czasów usunięcia Błędów Krytycznych oraz Błędów Niekrytycznych, których Naprawa leży w zakresie odpowiedzialności Wykonawcy, z dokładnością do minut, zgodnie z zasadą, że występowanie przynajmniej jednego z ww. błędów przez przynajmniej 1 godzinę oznacza 1 godzinę niedostępności.
- 5) Informacje dotyczące poziomu dostępności Systemu będą udzielane Zamawiającemu przez Wykonawcę z częstotliwością miesięczną.

### **4. KARY UMOWNE**

- 1) Zamawiający naliczy Wykonawcy karę umowną w przypadku:

- a) spadku dostępności Systemu w danym miesiącu kalendarzowym, poniżej poziomu 98% - w wysokości 2% wynagrodzenia brutto wskazanego w § 8 ust. 2 pkt 1 Umowy za każdy rozpoczęty 1% poniżej wskazanego wyżej poziomu,
- b) opóźnienia Wykonawcy w Naprawie względem Czasu Naprawy, w wysokości określonej w tabeli zamieszczonej poniżej, za każdą Godzinę roboczą opóźnienia następującą po upływie czasu wskazanego w pkt 2 pkt 12:

Rodzaj błędu	Wysokość kary umownej za przekroczenie Czasu Naprawy Systemu
Błąd Krytyczny	0,1% wynagrodzenia brutto wskazanego w § 8 ust. 2 pkt 1 Umowy
Błąd Niekrytyczny	0,05% wynagrodzenia brutto wskazanego w § 8 ust. 2 pkt 1 Umowy

- 2) Powyższe kary umowne będą rozliczane na zasadach opisanych w § 15 Umowy.