**Załącznik nr 4**

**Zakres Usług Utrzymania**

1. Z dniem odbioru Przedmiotu Umowy Wykonawca rozpocznie świadczenie usług utrzymania na zasadach opisanych poniżej oraz w innych postanowieniach Umowy.
2. Celem usług utrzymania jest zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania Przedmiotu Umowy oraz zapewnienie świadczenia dodatkowych usług wspomagających korzystanie z Przedmiotu Umowy przez Zamawiającego.
3. Terminy pisane wielkimi literami należy rozumieć zgodnie z definicjami przyjętymi w Umowie. Na potrzeby niniejszego załącznika, wprowadza się następujące definicje:
4. Modyfikacja – uzasadniona zmiana w działaniu Przedmiotu Umowy, wykonywana na wniosek Zamawiającego, usprawniająca lub zmieniająca działanie systemu;
5. Obejście – przywrócenie działania Przedmiotu Umowy do stanu sprzed wystąpienia Wady, z możliwymi ograniczeniami sposobu korzystania z Przedmiotu Umowy, nieuniemożliwiającymi jednak realizację funkcji obsługiwanych przez Przedmiot Umowy. Obejście nie stanowi usunięcia Wady;
6. Czas Reakcji – czas między zgłoszeniem Wady a uzyskaniem potwierdzenia przystąpienia do jej usunięcia;
7. Czas Naprawy – czas między zgłoszeniem Wady a jej usunięciem. W przypadku dostarczenia poprawki lub dokonania innych czynności, które nie usuwają Wady, Czas Naprawy uważa się za niedochowany;
8. W celu uniknięcia wątpliwości Wykonawca oświadcza, że świadczone przez niego Usługi Utrzymania obejmować będą całość Przedmiotu Umowy.
9. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Umowy Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia usług producentów oprogramowania lub infrastruktury technicznej koniecznych do świadczenia usług utrzymania. W przypadku gdy producent infrastruktury technicznej udzielił gwarancji na infrastrukturę techniczną, Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wykonywania w imieniu Zamawiającego przysługujących Zamawiającemu uprawnień w stosunku do gwaranta.
10. Usługi utrzymania obejmują zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania Przedmiotu Umowy, w tym usuwanie wad oraz świadczenie innych usług opisanych Umową.
11. Wykonawca może wykonywać usługi utrzymania w miejscu aktualnej lokalizacji Przedmiotu Umowy lub przez zdalny dostęp do Przedmiotu Umowy.
12. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług utrzymania w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania usług. W przypadku gdy wykonanie danej czynności przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego w oparciu o rekomendację Wykonawcy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności lub z chwilą przekazania takiej rekomendacji Zamawiającemu.
13. Każdy miesiąc świadczenia usług utrzymania będzie potwierdzany odpowiednim raportem. Raport zostanie przygotowany przez Wykonawcę w terminie 14 dni po zakończeniu danego miesiąca i będzie określał co najmniej:
14. liczbę zgłoszonych wad wraz z opisem dotrzymania lub opóźnienia w terminów umownych;
15. wysokość ewentualnych należnych Zamawiającemu kar umownych;
16. opis przekazanych uaktualnień, patchy, update’ów, itp.;
17. Aktualizacje i poprawki dostarczane Zamawiającemu w ramach usług utrzymania (w tym w ramach usuwania wad) zawierać będą odpowiednią dokumentację obejmującą w szczególności instrukcje instalacyjne.
18. Wykonawca odpowiada na zasadzie ryzyka za działanie Przedmiotu Umowy zgodnie z parametrami zdefiniowanymi poniżej, w szczególności zobowiązany jest do usuwania wad w czasie naprawy.
19. Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać następujących parametrów:

|  | **Czas Reakcji** | **Czas Naprawy** |
| --- | --- | --- |
| **Wada Krytyczna** | ……………… | ……………… |
| **Wada Poważna** | ……………… | ……………… |
| **Wada Niskiej Kategorii** | ……………… | ……………… |

1. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń w Godzinach Roboczych, przez które rozumie się godziny od 7.30 do 15.00 w dni robocze.
2. Czasy wskazane w tabeli powyżej liczone są od chwili dokonania zgłoszenia, w Godzinach Roboczych.
3. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego wady Zamawiający dokona jej zgłoszenia oraz nada jej kategorię. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować zgłaszane wady, wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi m.in. na śledzenie czasu ich usunięcia, a w szczególności Czasu Reakcji oraz Czasu Naprawy. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane w następujący sposób:
4. za pomocą aplikacji serwisowej (systemu zgłoszeniowego) udostępnionej przez Wykonawcę, lub
5. przez przesłanie zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres: \_\_\_\_\_, lub
6. przez zgłoszenie drogą telefoniczną na numer: \_\_\_\_\_.
7. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje nt. nieprawidłowego działania Przedmiotu Umowy istotne w ocenie Zamawiającego dla zdiagnozowania i usunięcia nieprawidłowości w działaniu Przedmiotu Umowy. System zgłoszeniowy udostępniony przez Wykonawcę nie może uzależniać rozpoczęcia obsługi zgłoszenia od przekazania innych informacji niż opis nieprawidłowości i znane Zamawiającemu okoliczności jej wystąpienia ani nie może wymagać określonego stopnia szczegółowości tych opisów. Zamawiający może dokonać zgłoszenia za pomocą innych kanałów komunikacji wskazanych w niniejszym paragrafie i zgłoszenie dokonane za pomocą każdego z nich jest uznawane za dokonane skutecznie z chwilą, gdy zgłoszenie dotarło do Wykonawcy lub zostało wprowadzone do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że Wykonawca mógł zapoznać się z jego treścią.
8. W razie otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia lub w razie uzyskania przez Wykonawcę wiedzy o wystąpieniu Wady z innego źródła niż zgłoszenie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań zmierzających do jej usunięcia. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o podjęciu działań w Czasie Reakcji.
9. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia odpowiednim wpisem w aplikacji serwisowej (dotyczy to również zgłoszeń składanych pocztą elektroniczną lub telefonicznie). Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Reakcji lub Czas Naprawy.
10. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania Naprawy, jeżeli Wada została faktycznie usunięta. Jeżeli okaże się podczas weryfikacji usunięcia Wady, że Wada nie została usunięta, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej tę Wadę.
11. Jeżeli Wykonawca w Czasie Naprawy dostarczy Obejście, Czas Naprawy, do zachowania którego zobowiązany jest Wykonawca, wydłuża się dwukrotnie.
12. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna Wady leży poza Przedmiotem Umowy, w szczególności w infrastrukturze Zamawiającego, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Wady, lecz jest zobowiązany:
13. wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Przedmiotu Umowy poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a jeżeli to możliwe także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości działania Przedmiotu Umowy;
14. w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego – do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczyny zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Przedmiocie Umowy, potrzebnych do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności.
15. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna Wady leży poza Przedmiotem Umowy, ale Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jej wystąpienie, w szczególności w przypadku gdy przyczyna Wady leży w infrastrukturze Zamawiającego, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji infrastruktury Zamawiającego przez Wykonawcę. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do dotrzymania Czasu Naprawy i innych zobowiązań wynikających z niniejszego Załącznika.
16. W przypadku stwierdzenia, że przyczyna Wady leży oprogramowaniu systemowym dostarczanym przez Wykonawcę w ramach Przedmiotu Umowy, Wykonawca w Czasie Naprawy jest zobowiązany do wykonania Obejścia, a do usunięcia Wady jest zobowiązany niezwłocznie po zapewnieniu odpowiedniej poprawki przez producenta oprogramowania systemowego. W celu uniknięcia wątpliwości w takim przypadku wykonanie Obejścia w Czasie Naprawy stanowi należyte wykonanie Umowy i nie jest podstawą do naliczenia kar umownych z tytułu niedochowania Czasu Naprawy, co nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku usunięcia Wady po udostępnieniu odpowiedniej poprawki przez producenta oprogramowania systemowego.
17. W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone Wady, nawet pomimo zakończenia okresu świadczenia Usług Utrzymania, o ile zostały one zgłoszone przed upływem tego okresu.
18. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia Dostępności Przedmiotu Umowy w trybie 24/7, a zakładany miesięczny czas dostępności systemu musi wynosić nie mniej niż 90%. Do czasu niedostępności nie wlicza się czasu wynikającego z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego oraz czasu aktualizacji
19. W przypadku jeżeli producent oprogramowania systemowego udostępni jakiekolwiek aktualizacje, nowe wersje, patche, zmiany itp. (dalej łącznie zwane aktualizacjami), Wykonawca w ramach Usług Utrzymania zapewni Zamawiającemu takie aktualizacje niezwłocznie po ich udostępnieniu.
20. Decyzja o wykonaniu aktualizacji oprogramowania systemowego należy wyłącznie do Zamawiającego, a Wykonawca nie jest uprawniony do zgłaszania wobec Zamawiającego żądania instalacji danej aktualizacji. Wykonawca może uprzedzić Zamawiającego o konsekwencjach niedokonania aktualizacji.
21. W ramach Usług Utrzymania Wykonawca zapewni wsparcie przy instalacji aktualizacji.
22. W ramach Usług Utrzymania Wykonawca zapewni wprowadzanie zmian w Przedmiocie Umowy w zakresie dotyczącym istniejących funkcjonalności, objętych umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z wyłączeniem oprogramowania systemowego.
23. Wykonawca w ramach Usług Utrzymania zapewni dodatkowe godziny konsultacyjne/wdrożeniowe/programistyczne, nie mniej niż 200 godzin/rocznie, do wykorzystania przez Zamawiającego na realizację zagadnień, które mogą wyniknąć w trakcie eksploatacji systemu. Wykorzystanie godzin pozostaje w wyłącznej w dyspozycji Zamawiającego. W szczególności, Zamawiający może, w ramach tych dodatkowych godzin, żądać dokonania Modyfikacji.
24. W zakresie jakichkolwiek utworów dostarczonych przez Wykonawcę w ramach Usług Utrzymania mają zastosowanie postanowienia paragrafów regulujących prawa własności intelektualnej. Zamawiający nabywa – odpowiednio – prawa majątkowe lub licencje do utworów dostarczonych w ramach Usług Utrzymania.
25. W przypadku wystąpienia awarii wymagającej odtworzenia części lub całości oprogramowania z kopii zapasowych z miejsca przechowywania kopii wskazanego przez Wykonawcę, Wykonawca gwarantuje:
    1. czas odtwarzania, liczony jako czas od wystąpienia awarii do czasu przywrócenia działania Przedmiotu Umowy – nie dłuższy niż 3 dni robocze,
    2. utratę danych nie większej niż 24 godziny, liczoną jako czas od ostatniej kopii zapasowej do czasu wystąpienia awarii.
26. Do określonych powyżej czasu odtwarzania i utraty danych nie wlicza się czasu wynikającego z winy Zamawiającego.