

Szczegółowe warunki świadczenia usługi utrzymania systemu TRISTAR

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług utrzymania, zgodnie z poniższymi zasadami.

2. Definicje:

- 1) **Błąd** - Efekt nieprawidłowego działania jednego lub wielu elementów systemu. Przyczyną błędu jest wadliwe lub niezgodne z ustaleniami funkcjonowanie oprogramowania, urządzenia i/lub ich elementów składowych. Błąd uważa się za usunięty w momencie, gdy eliminuje się przyczynę oraz skutki jego występowania. Usunięcie przyczyn występowania Błędu nie może w żaden sposób ograniczać funkcjonalności i sposobów obsługi oprogramowania, urządzenia i/lub ich elementów składowych z wyjątkiem sytuacji gdy dochodzi do Modyfikacji oprogramowania.
- 2) **Działanie konserwacyjne** - Działanie podejmowane przez Wykonawcę na zgłoszenie Zamawiającego. Obejmuje wszelkie czynności opisane w Zał. nr B - poz. 10 - 15, a także wszelkie czynności opisane w Instrukcjach konserwacji, z wyłączeniem harmonogramu ich wykonywania.
- 3) **Zgłoszenie** - Wniosek formalny przesyłany przez Zamawiającego poprzez System zgłoszeniowy (w przypadku niedostępności systemu zgłoszeniowego wysyłany na adres e-mail lub zgłaszany telefonicznie. Wykonawca przed rozpoczęciem świadczenia umowy zobowiązany jest do podania danych kontaktowych, które będą wykorzystywane w ramach usługi utrzymania), mający na celu zgłoszenie Błędu lub Działania konserwacyjnego do Wykonawcy, celem jego realizacji.
- 4) **Priorytet** (kategoria) - Opisuje charakter zgłoszenia (Błąd lub Działanie konserwacyjne) oraz definiuje zakres odpowiedzialności Wykonawcy w zakresie Czasu reakcji na Zgłoszenie oraz jego Czasu naprawy.
- 5) **Działanie konserwacyjne** - pilne - Działanie konserwacyjne wymagające niezwłocznej interwencji ze strony Wykonawcy.
- 6) **Działanie konserwacyjne** - normalne - Działanie konserwacyjne niewymagające niezwłocznej interwencji ze strony Wykonawcy.
- 7) **Błąd Krytyczny** – każde nieprawidłowe działanie elementów systemu powodujące albo brak możliwości realizacji celów i założeń tego elementu lub całości systemu, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje, a także wszystkie Błędy zdefiniowane jako krytyczne w załączniku nr F.
- 8) **Błąd Poważny** – każde nieprawidłowe działanie elementów systemu powodujące ograniczenie możliwości korzystania z niego i realizacji zadań przy jednoczesnym zachowaniu spełniania jego podstawowych funkcji, a także wszystkie Błędy zdefiniowane jako poważne w załączniku nr F.
- 9) **Błąd Normalny** – każde nieprawidłowe działanie elementów systemu niebędące Błędem Krytycznym ani Błędem Poważnym, w szczególności takie, które nie powoduje ograniczenia możliwości korzystania z niego oraz realizacji podstawowych funkcji, a także wszystkie Błędy zdefiniowane jako normalne w załączniku nr F.
- 10) **Obejście** - tymczasowe działanie przywracające możliwość realizowania podstawowych celów lub funkcji przez dany element Systemu z możliwymi ograniczeniami sposobu korzystania z niego, działanie to nie eliminuje przyczyny występowania Błędu.

- 11) **System zgłoszeniowy** - System dostępny poprzez sieć Internet, umożliwiający Zamawiającemu tworzenie Zgłoszeń dot. Błędów oraz Działań Konserwacyjnych, ich przegląd oraz aktualizację.
 - 12) **Czas reakcji** - czas między dokonaniem Zgłoszenia przez Zamawiającego, a uzyskaniem potwierdzenia jego przyjęcia przez Wykonawcę celem realizacji.
 - 13) **Czas naprawy** - czas między przyjęciem Zgłoszenia przez Wykonawcę, a dostarczeniem poprawki usuwającej Błąd.
 - 14) **Czas wykonywania** - czas między przyjęciem Zgłoszenia przez Wykonawcę, a wykonaniem Działania konserwacyjnego.
 - 15) **Godziny Reagowania** - ramy czasowe, w ramach których Wykonawca zobowiązany jest do reagowania na Błędy zgłoszone przez Zamawiającego.
 - 16) **Raport** - dokument w formie załącznika w pliku PDF dodawanego w momencie zgłoszenia usunięcia Błędu przez wykonawcę w systemie zgłoszeniowym, opisujący czynności wykonane przez Wykonawcę w ramach realizacji danego Zgłoszenia.
 - 17) **Modyfikacja oprogramowania** - Działanie polegające na zmianie pierwotnie funkcjonującego oprogramowania/rozwiązania technologicznego na nowe lub jego trwałej modyfikacji.
3. Strony uzgadniają następujące zasady świadczenia usług utrzymania:
- 1) obsługa Zgłoszeń:
 - a. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Błędu, Zamawiający dokona jego Zgłoszenia oraz nada zgodnie z jego najlepszą wiedzą jedną spośród następujących kategorii (priorytetów): Błąd Krytyczny, Błąd Poważny, Błąd Normalny;
 - b. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje nt. nieprawidłowego działania oprogramowania lub urządzeń eksploatowanych w ramach Systemu;
 - c. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować Zgłoszenia, wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie Zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi m.in. na śledzenie Czasu Reakcji, Czasu Naprawy dla poszczególnych Błędów;
 - d. Wykonawca będzie przyjmował Zgłoszenia przekazywane za pomocą systemu zgłoszeniowego udostępnionego Zamawiającemu przez Wykonawcę;
 - e. System zgłoszeniowy, o którym mowa w punkcie d, musi być dostępny do użytku z poziomu przeglądarki WWW z dostępem do sieci Internet;
 - f. System zgłoszeniowy, o którym mowa w punkcie d, ma być dostępny na poziomie 99% w ciągu miesiąca;
 - g. System zgłoszeniowy, o którym mowa w punkcie d, musi udostępniać Zamawiającemu jedno konto "Administratora" w ramach którego Zamawiający będzie mógł dodawać kolejne konta użytkowników z uprawnieniami do dodawania i aktualizacji Zgłoszeń;
 - h. Zamawiający może dokonać Zgłoszenia za pomocą innych kanałów komunikacji. 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;
 - i. System zgłoszeniowy ani Wykonawca nie może uzależniać rozpoczęcia obsługi Zgłoszenia od przekazania innych informacji niż opis Błędu i ewentualnie znane Zamawiającemu okoliczności jego wystąpienia, ani nie może wymagać określonego stopnia szczegółowości tych opisów;

- j. System zgłoszeniowy musi automatycznie obliczać Czas Reakcji, Czas Naprawy i Czas Wykonywania, Wykonawca nie może mieć możliwości ingerowania w dane dot. poszczególnych czasów przy Zgłoszeniach;
 - k. System zgłoszeniowy musi umożliwić przegląd wszystkich Zgłoszeń, przez cały okres trwania Umowy
 - l. Wykonawca ma prawo zgłosić do Zamawiającego wnioski o uzupełnienie Zgłoszenia o konkretnie wskazane informacje, niezbędne do usunięcia Błędu. Informacje te nie mogą jednak dotyczyć kwestii, które leżą w gestii Wykonawcy w tym m.in. identyfikacja możliwych przyczyn problemu, jego analiza czy też wskazanie rozwiązań;
 - m. W przypadku, o którym mowa w punkcie l, Zamawiający niezwłocznie uzupełni informacje niezbędne do usunięcia Zgłoszenia, o ile jest w ich posiadaniu; zgłoszenie Wniosku o uzupełnienie przedłuża Czas Naprawy Zgłoszenia w sposób opisany w dalszej części załącznika.
- 2) Czas i realizacja Zgłoszeń dot. Błędów:

- a. Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać Czasu Reakcji oraz Czasu Naprawy zgodnie z poniższą tabelą:

Priorytet Błędu	Czas Reakcji	Czas Naprawy
Błąd Krytyczny	1h	48h
Błąd Poważny	4h	96h
Błąd Normalny	6h	168h

- b. Obliczanie Czasu Reakcji obowiązuje w ramach ustalonych Godzin Reagowania, zgodnie z poniższą tabelą:

Priorytet Błędu	Godziny Reagowania
Błąd Krytyczny	Całodobowo, 7 dni w tygodniu
Błąd Poważny	Od Pn-Pt, w godzinach od 8:00 do 20:00
Błąd Normalny	Od Pn-Pt, w godzinach od 8:00 do 18:00

- c. Wykonawca może przyjmować zgłoszenia poza wyznaczonymi Godzinami Reagowania;
- d. Czas Naprawy liczony jest od momentu przyjęcia zgłoszenia w sposób ciągły tj. liczony całą dobę przez wszystkie dni w roku (24h/7/365), z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w przypadku Błędów Poważnych oraz Błędów Normalnych;
- e. Czas Reakcji uważa się za zachowany z chwilą potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę, poprzez dokonanie odpowiedniego wpisu w Systemie zgłoszeniowym;
- f. Czas Naprawy uważa się za zachowany z chwilą zgłoszenia usunięcia Błędu, poprzez dokonanie odpowiedniego wpisu w Systemie zgłoszeniowym, oraz dołączono kompletny Raport dot. usunięcia Błędu;
- g. Usunięcie błędu musi zostać opatrzone Raportem zawierającym co najmniej informacje o:

- podjętych działaniach mających na celu identyfikację przyczyn wystąpienia Błędu, oraz ich wskazanie w przypadku gdy identyfikacja przyniosła rezultaty
 - krokach podjętych w celu usunięcia lub Obejścia błędu,
 - wskazanie, które z wymienionych kroków mają znaczenie kluczowe w usunięciu/Obejściu Błędu,
 - wskazówkach/zaleceniach/działaniach mających na celu ograniczenie występowania Błędu w przyszłości.
- h. W przypadku, gdy Wykonawca zastosuje Obejście wobec zgłoszonego Błędu, jest on uprawniony do zmiany Priorytetu Zgłoszenia na jeden z niższych, niż aktualnie ustalony. W takim przypadku, Czas Naprawy wydłuża się stosownie do przyjętego Priorytetu, przy czym liczony jest w dalszym ciągu od momentu pierwotnego przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę;
- i. Zamawiający dokona weryfikacji usunięcia Błędu w czasie 72 godzin od momentu zgłoszenia usunięcia Błędu. Jeżeli podczas weryfikacji usunięcia Błędu okaże się, że Błąd nie został usunięty, a naliczanie Czasu Naprawy ulega wznowieniu począwszy od momentu poinformowania Wykonawcy o tym fakcie poprzez dokonanie wpisu przez Zamawiającego w Systemie zgłoszeniowym;
- j. W przypadku, gdy Zamawiający nie dokona weryfikacji w określonym czasie, Błąd uznaje się za usunięty, a Zgłoszenie za zamknięte;
- k. W przypadku, gdy Zamawiający podczas weryfikacji wykaże, że Raport przesłany przez Wykonawcę zawiera informacje nieprawdziwe lub jest niekompletny uznaje się, że Błąd nie został usunięty, a naliczanie Czasu Naprawy ulega wznowieniu począwszy od momentu poinformowania Wykonawcy o tym fakcie poprzez dokonanie wpisu przez Zamawiającego w Systemie zgłoszeniowym;
- l. W przypadku zgłoszenia przez Wykonawcę wniosku o uzupełnienie Zgłoszenia, Czas Naprawy liczony jest zgodnie z powyższymi zasadami, z zastrzeżeniem poniższych postanowień:
- w przypadku pierwszego Wniosku o uzupełnienie w zakresie danego Zgłoszenia – Czas Naprawy zostaje wydłużony stosownie o czas pomiędzy zgłoszeniem Zamawiającemu Wniosku o uzupełnienie, a uzupełnieniem Zgłoszenia przez Zamawiającego,
 - w przypadku drugiego i kolejnych Wniosków o uzupełnienie w zakresie danego Zgłoszenia – Czas Naprawy nie ulega wydłużeniu,
 - zarówno Wnioski o uzupełnienie jak i odpowiedzi Zamawiającego muszą być przesyłane poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym.
- m. Obliczanie Czasu Naprawy może zostać wstrzymane na wniosek Wykonawcy przesłany poprzez System Zgłoszeniowy, w przypadku gdy:
- warunki pogodowe uniemożliwiają usunięcie Błędu
 - usunięcie Błędu wymaga sprowadzenia urządzenia lub części zamiennych na wymianę (z wyłączeniem sprzętu objętego wsparciem producenta), jednak nie na dłużej niż 5 dni roboczych lub na czas uzgadniania z Zamawiającym
 - usunięcie Błędu wymaga uzgodnienia z podmiotami trzecimi (np. konieczność wyłączenia trakcji trolejbusowej), jednak nie na dłużej niż 15 dni roboczych
 - czas potrzebny na usunięcie Błędu jest niezależny od Wykonawcy i wynika z technicznych ograniczeń wykonywanych czynności (np. kopiowanie danych, przywracanie kopii zapasowych)
 - usunięcie Błędu uzależnione jest od wsparcia producenta wymaganego przez Zamawiającego (do czasu zakończenia obsługi przez wsparcie producenta)

–z przyczyn będących po stronie Zamawiającego, Wykonawca nie może uzyskać dostępu do infrastruktury Systemu TRISTAR

- n. Wniosek o wstrzymanie Czasu Napraw, o którym mowa w punkcie m. powyżej, musi zostać poparty uzasadnieniem ze strony Wykonawcy

3) Modyfikacja oprogramowania:

- a. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę możliwości poprawy funkcjonowania oprogramowania poprzez jego trwałą modyfikację lub zastąpienie innym oprogramowaniem, Wykonawca może się zwrócić z wnioskiem do Zamawiającego o zgodę na wprowadzenie Modyfikacji oprogramowania;
- b. Wniosek o zgodę na Modyfikację oprogramowania musi zostać przesłany poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym;
- c. Modyfikacja oprogramowania nie może ograniczać funkcjonalności w stosunku do pierwotnie stosowanego oprogramowania, z wyjątkiem sytuacji w której Wykonawca określi takie ograniczenia i uzyska zgodę na ich wprowadzenie;
- d. W przypadku, gdy Modyfikacja oprogramowania powiązana jest z realizacją Zgłoszenia Błędu ustala się co następuje:
- wniosek o zgodę na Modyfikację oprogramowania musi zostać poprzedzony zastosowaniem Obejścia wobec zgłoszonego problemu,
 - w przypadku pierwszego Wniosku o zgodę na Modyfikację oprogramowania w zakresie danego Zgłoszenia – Czas Naprawy zostaje wydłużony stosownie o czas pomiędzy zgłoszeniem Zamawiającemu Wniosku o zgodę na Modyfikację oprogramowania, a odpowiedzią Zamawiającego,
 - w przypadku drugiego i kolejnych Wniosków o zgodę na Modyfikację oprogramowania w zakresie danego Zgłoszenia – Czas Naprawy nie ulega wydłużeniu,
 - wykonawca w ramach wniosku zaproponuje indywidualny Czas Naprawy do rozpatrzenia przez Zamawiającego oraz określi zakres i przyczyny Modyfikacji oprogramowania poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym;
 - Zamawiający w przeciągu 72h od przesłania wniosku dokona jego oceny oraz akceptacji lub odrzucenia poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym,
 - w przypadku odrzucenia wniosku Zamawiający dołącza swoje uzasadnienie i/lub propozycje. Pierwotny wniosek uznaje się w tym momencie za nieważny;
 - w przypadku odrzucenia wniosku Wykonawca może zgłosić kolejny wniosek;
 - w przypadku akceptacji wniosku, pierwotny Czas Naprawy podlega zmianie zgodnie z ustaleniami zawartymi w ramach wniosku dot. Modyfikacji oprogramowania,
 - usunięcie Błędu w ramach Zgłoszenia w przypadku Modyfikacji oprogramowania następuje w momencie, w którym Wykonawca dostarcza kompletne oraz funkcjonalne oprogramowanie zgodne z ustaleniami zawartymi w ramach wniosku dot. Modyfikacji oprogramowania oraz Raport,
 - w przypadku Modyfikacji oprogramowania Zamawiający dokona weryfikacji usunięcia Błędu w czasie 168 godzin od momentu zgłoszenia usunięcia Błędu. Jeżeli podczas weryfikacji usunięcia Błędu okaże się, że Błąd nie został usunięty, zmodyfikowane oprogramowanie działa niepoprawnie, jest niezgodne z ustaleniami, a naliczanie Czasu Naprawy ulega wznowieniu począwszy od momentu poinformowania Wykonawcy o tym fakcie poprzez dokonanie wpisu przez Zamawiającego w Systemie zgłoszeniowym.

- e. W przypadku gdy Modyfikacja oprogramowania ma charakter prewencyjny i nie jest powiązana z realizacją Zgłoszenia Błędu ustala się co następuje:
- Wykonawca poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym zgłasza chęć do wprowadzenia Modyfikacji oprogramowania,
 - w ramach zgłoszenia Wykonawca określa zakres Modyfikacji oprogramowania, przewidywany czas realizacji oraz przewidywany czas wdrożenia,
 - w przypadku, gdy Modyfikacja oprogramowania wprowadza zmiany ograniczające funkcjonalności w stosunku do pierwotnie stosowanego oprogramowania, Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania o takich zmianach Zamawiającego,
 - Zamawiający wyraża zgodę lub brak zgody na przeprowadzenie Modyfikacji oprogramowania poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym,
 - w przypadku, gdy zakres Modyfikacji oprogramowania lub ograniczenia związane z Modyfikacją oprogramowania ulegają zmianie, Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie Zamawiającego i uzyskania ponownej zgody na Modyfikację oprogramowania. W takim przypadku, pierwotną zgodę uznaje się, za nieważną,
 - Wykonawca dołoży wszelkich starań do wykonania Modyfikacji oprogramowania w ramach przewidywanego czasu realizacji, ujętego w ramach zgłoszenia przy czym możliwość modyfikacji przewidywanego czasu realizacji pozostawia się w gestii Wykonawcy pod warunkiem poinformowania Zamawiającego o każdorazowej zmianie tego czasu,
 - przekroczenie przewidywanego czasu realizacji nie jest obostrzone karami przy czym Zamawiający zastrzega sobie prawo do anulowania wcześniejszej zgody na Modyfikację oprogramowania w przypadku, gdy czas realizacji Modyfikacji oprogramowania ulega przedłużeniu w stosunku do przewidywanego czasu realizacji, a ze strony Wykonawcy nie ma informacji o zmianie przewidywanego czasu realizacji,
 - czas wdrożenia to czas, w którym dopuszcza się sytuację wyłączenia pierwotnego oprogramowania w celu umożliwienia wdrożenia i instalacji zmodyfikowanego oprogramowania,
 - realny czas wdrożenia nie może przekroczyć przewidywanego czasu wdrożenia o więcej niż 24h,
 - w przypadku, gdy czas wdrożenia ulega wydłużeniu o więcej niż 24h w stosunku do przewidywanego czasu wdrożenia Zamawiający ma prawo zgłosić Błąd z priorytetem zgodnym do negatywnych skutków, wynikających z wdrażania zmodyfikowanego oprogramowania,
 - Wykonawca informuje o zakończeniu Modyfikacji oprogramowania w momencie, gdy zakończył jego wdrożenie poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym,
 - Zamawiający zweryfikuje zgodność wdrożonego oprogramowania z opisem w ciągu 168 godzin od momentu zgłoszenia zakończenia Modyfikacji oprogramowania przez Wykonawcę,
 - w przypadku gdy zmodyfikowane oprogramowanie nie działa poprawnie, jest niezgodne z ustalonym opisem lub zawiera obostrzenia, które nie zostały ujęte w opisie, Zamawiający dokona odpowiedniego wpisu z opisem problemów w Systemie zgłoszeniowym. W takim wypadku Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia poprawek lub przywrócenia pierwotnego oprogramowania w

- ciągu 24h od zgłoszenia tego faktu przez Zamawiającego. W przypadku przywrócenia pierwotnego oprogramowania Wykonawca wznawia realizację Modyfikacji oprogramowania z nowym przewidywanym czasem realizacji,
- w przypadku, gdy Wykonawca przekroczy 24h termin na dokonanie poprawek lub przywrócenie pierwotnego oprogramowania, Zamawiający ma prawo zgłosić Błąd z priorytetem zgodnym do negatywnych skutków, powstałych z tytułu problemów wynikających z wdrożenia zmodyfikowanego oprogramowania,
 - w przypadku, gdy Zamawiający nie zgłosi uwag co do działania zmodyfikowanego oprogramowania, oprogramowanie zmodyfikowane uznaje się za funkcjonujące w Systemie,
- f. Po każdej pozytywnie zakończonej Modyfikacji oprogramowania, Wykonawca dostarczy kody źródłowe oraz dokumentację dot. obsługi oraz administracji w ciągu nie dłużej niż 336 godzin od momentu uznania zmodyfikowanego oprogramowania za funkcjonujące w Systemie;
- g. Zamawiający w czasie weryfikacji działania zmodyfikowanego oprogramowania ma prawo żądać od Wykonawcy dostarczenia instrukcji obsługi w przypadku, gdy nie jest w stanie samodzielnie realizować obsługi zmodyfikowanego oprogramowania. W takim wypadku, wykonawca jest zobowiązany dostarczyć podstawową instrukcję obsługi w czasie nie dłuższym niż 24h od momentu zgłoszenia takiego problemu przez Zamawiającego w Systemie zgłoszeniowym. W takim wypadku czas weryfikacji wydłuża się o czas podjęty przez Wykonawcę na dostarczenie instrukcji;
- h. W przypadku przekroczenia czasu na dostarczenie dokumentacji lub instrukcji obsługi Zamawiający ma prawo do zgłoszenia Błędu Krytycznego;
- i. W przypadku, gdy Zamawiający stwierdzi, że dostarczona dokumentacja lub instrukcja obsługi jest niekompletna, ma on prawo do zgłoszenia Błędu Normalnego, który będzie mógł zostać zamknięty w momencie dostarczenia uzupełnionych dokumentów przez Wykonawcę.
- 4) Czas i realizacja Zgłoszeń dot. Działań konserwacyjnych:
- a. Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać Czasu Reakcji oraz Czasu Wykonywania zgodnie z poniższą tabelą:

Priorytet	Czas Reakcji	Czas Wykonywania
Działanie konserwacyjne - pilne	0,5h	5h
Działanie konserwacyjne normalne	24h	120h

- b. Obliczanie Czasu Reakcji obowiązuje w ramach ustalonych Godzin Reagowania, zgodnie z poniższą tabelą:

Priorytet	Godziny Reagowania
Działanie konserwacyjne - pilne	Całodobowo, 7 dni w tygodniu
Działanie	od Pn-Pt, w godzinach od 8:00 do 16:00

konserwacyjne - normalne	
-----------------------------	--

- c. Wykonawca może przyjmować zgłoszenia poza wyznaczonymi Godzinami Reagowania;
- d. Czas Wykonywania liczony jest od momentu przyjęcia zgłoszenia w sposób ciągły tj. liczony całą dobę przez wszystkie dni w roku (24h/7/365), z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy dla Działań Konserwacyjnych - Normalnych;
- e. Czas Reakcji uważa się za dochowany z chwilą potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę, poprzez dokonanie odpowiedniego wpisu w Systemie zgłoszeniowym;
- f. Czas Wykonywania uważa się za zachowany z chwilą zgłoszenia wykonania Działania konserwacyjnego przez Wykonawcę, potwierdzonego dokonaniem odpowiedniego wpisu w Systemie zgłoszeniowym;
- g. Wykonanie Działania konserwacyjnego musi zostać opatrzone Raportem zawierającym co najmniej informacje o:
 - zastanym stanie urządzenia/infrastruktury - opatrzone dokumentacją fotograficzną z opisem w przypadku wykrycia nieprawidłowości,
 - wykonanych czynnościach konserwacyjnych wraz z datą i czasem ich wykonania,
 - stanie urządzenia/infrastruktury po wykonaniu czynności konserwacyjnych - opatrzone dokumentacją fotograficzną z opisem w przypadku poprawy w stosunku do stanu zastanego,
- h. W przypadku zgłoszenia przez Wykonawcę wniosku o uzupełnienie Zgłoszenia, Czas Wykonywania liczony jest zgodnie z powyższymi zasadami, z zastrzeżeniem poniższych postanowień:
 - w przypadku pierwszego Wniosku o uzupełnienie w zakresie danego Zgłoszenia – Czas Realizacji zostaje wydłużony stosownie o czas pomiędzy zgłoszeniem Zamawiającemu Wniosku o uzupełnienie, a uzupełnieniem Zgłoszenia przez Zamawiającego,
 - w przypadku drugiego i kolejnych Wniosków o uzupełnienie w zakresie danego Zgłoszenia – Czas Wykonywania nie ulega wydłużeniu,
 - zarówno Wnioski o uzupełnienie jak i odpowiedzi Zamawiającego muszą być przesyłane poprzez dokonanie wpisu w Systemie zgłoszeniowym.