

Szczegółowe warunki świadczenia usługi utrzymania systemu TRISTAR

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

2. Definicje:

- 1) **Działanie konserwacyjne** - Działanie podejmowane przez Wykonawcę na zgłoszenie Zamawiającego. Obejmuje wszelkie czynności opisane w Zał. nr B - poz. 7 - 10, a także wszelkie czynności opisane w Instrukcjach konserwacji, z wyłączeniem harmonogramu ich wykonywania.
- 2) **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.
- 3) **Priorytet** (kategoria) - Opisuje charakter zgłoszenia (Działanie konserwacyjne) oraz definiuje zakres odpowiedzialności Wykonawcy w zakresie Czasu reakcji na Zgłoszenie oraz jego Czasu naprawy.
- 4) **Działanie konserwacyjne** - pilne - Działanie konserwacyjne wymagające niezwłocznej interwencji ze strony Wykonawcy.
- 5) **Działanie konserwacyjne** - normalne - Działanie konserwacyjne niewymagające niezwłocznej interwencji ze strony Wykonawcy.
- 6) **System zgłoszeniowy** - System dostępny poprzez sieć Internet, umożliwiający Zamawiającemu tworzenie Zgłoszeń dot. Błędów oraz Działań Konserwacyjnych, ich przegląd oraz aktualizację.
- 7) **Czas reakcji** - czas między dokonaniem Zgłoszenia przez Zamawiającego, a uzyskaniem potwierdzenia jego przyjęcia przez Wykonawcę celem realizacji.
- 8) **Czas wykonywania** - czas między przyjęciem Zgłoszenia przez Wykonawcę, a wykonaniem Działania konserwacyjnego.

3. Strony uzgadniają następujące zasady świadczenia usług utrzymania:

- 1) obsługa Zgłoszeń:
 - a. Wykonawca będzie przyjmował Zgłoszenia przekazywane za pomocą systemu zgłoszeniowego udostępnionego Zamawiającemu przez Wykonawcę;
 - b. System zgłoszeniowy, o którym mowa w punkcie d, musi być dostępny do użytku z poziomu przeglądarki WWW z dostępem do sieci Internet;
 - c. System zgłoszeniowy, o którym mowa w punkcie d, ma być dostępny na poziomie 99% w ciągu miesiąca;
 - d. System zgłoszeniowy, o którym mowa w punkcie a, musi udostępniać Zamawiającemu jedno konto "Administratora" w ramach którego Zamawiający będzie mógł dodawać kolejne konta użytkowników z uprawnieniami do dodawania i aktualizacji Zgłoszeń;
 - e. 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;
- 2) 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 konserwacyjne - normalne	od Pn-Pt, w godzinach od 8:00 do 16:00

- 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.