Załącznik nr 2 do Umowy

**Warunki Gwarancji i Serwisu**

**I. Definicje**

**Błąd** oznacza każde zakłócenie, usterkę, awarię, czy też problem pracy Systemu, którego skutkiem jest zachowanie się Systemu w sposób niezgodny z opisem zawartym Umowie i/lub jej załącznikach i/lub dostarczonej przez Licencjodawcę dokumentacji; Błędy są kwalifikowane wg klas 0, A,

**Czas Naprawy** czas liczony od momentu dokonania Zgłoszenia do momentu dokonania Naprawy lub Obejścia;

**Czas Reakcji** czas liczony od momentu dokonania Zgłoszenia do momentu jego potwierdzenia wraz z określeniem terminu (czasu) podjęcia działań; czas reakcji wliczany jest w czas naprawy;

**Naprawa** efekt działań, prowadzonych przez Licencjodawcę usuwający przyczynę powstania Błędu oraz przywrócenie Systemu do stanu sprzed pojawienia się Błędu wraz z usunięciem jego skutków;

**Obejście** tymczasowe rozwiązanie Błędu powodujące przywrócenie pełnej funkcjonalności Systemu;

**Oprogramowanie** aplikacje, systemy operacyjne, bazy danych, programy narzędziowe, biblioteki programistyczne wchodzące w skład Systemu;

**Osoby Kontaktowe** osoby ze strony Licencjodawcy i Licencjobiorcę, które uprawnione są do obsługi Zgłoszeń i podpisywania protokołów odbiorów Napraw;

**SLA** z ang.Service Level Agreement – Poziom utrzymania serwisowego i systematycznego usuwania ewentualnych problemów, awarii, usterek, zakłóceń ustalony między klientem a usługodawcą, określony m.in. Czasem Reakcji i Czasem Naprawy;

**System** System Zarządzania Infrastrukturą Przystankową objęty niniejszą umową;

**Zgłoszenie** czynność polegająca na przesłaniu do Licencjodawcy informacji o Błędzie przez wskazane przez Licencjobiorcę osoby;

**Dni robocze** dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

1. **Warunki gwarancji i serwisu**

1. Okres gwarancji i serwisu na Oprogramowanie i usługi dostarczone w ramach realizacji Umowy dla elementów odebranych w części pierwszej zamówienia (wdrożenie) bieg ww. świadczeń rozpoczyna się od daty podpisania przez Strony Protokołu odbioru końcowego wdrożenia Systemu (Etapu I umowy) do zarządzania infrastrukturą przystankową.
2. Okres gwarancji i serwisu dla wszystkich dostarczonych elementów kończy się wraz z zakończeniem części drugiej umowy (II Etapu Umowy).
3. Licencjodawca zapewnia, że wszelkie usługi instalacyjno – wdrożeniowe będą kompletne, poprawne i wykonane zgodnie z przekazaną Licencjobiorcy dokumentacją techniczną Systemu oraz Umową.
4. Licencjodawca jest zobowiązany w całym okresie trwania gwarancji do bezpłatnego zapewnienia i wykonywania aktualizacji Oprogramowania, celem sprawnego funkcjonowania całego Systemu.
5. Licencjodawca jest zobowiązany w całym okresie trwania gwarancji do przekazywania Licencjobiorcy porad technicznych związanych z działaniem Systemu, jego Naprawą oraz rozwiązaniami technicznymi doprowadzającymi do rozwiązania problemów z Systemem. Powyższe zobowiązanie nie zwalnia Licencjodawcy z obowiązku usuwania Zgłoszonych Błędów.
6. Na zasadach określonych w §2 ust.3 Umowy Licencjodawca jest zobowiązany do rozbudowy i modyfikacji oraz dokonania zmian funkcjonalnych w Oprogramowaniu Systemu na żądanie Licencjobiorcy, rozliczanych w ramach godzin rozwojowych. Zrealizowane zmiany, modyfikacje Systemu będą objęte niniejszymi warunkami gwarancji i serwisu.
7. W ramach gwarancji i serwisu Licencjodawca zapewnia:
8. możliwość zgłaszania usterek 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, we wszystkie dni w roku, w formie e-mail na wskazany przez Licencjodawcę adres. Potwierdzenie zgłoszeń musi zostać wygenerowane w czasach określonych punkcie III dotyczącym czasów reakcji. Dopuszcza się automatyczny sposób generowania potwierdzeń zawierających numer zgłoszenia.
9. Licencjodawca na żądanie Licencjobiorcy zobowiązany jest udostępnić osobom wskazanym przez Licencjobiorcę dostęp do systemu obsługi Zgłoszeń, w tym dokonywania Zgłoszeń przez udostępniony przez Licencjodawcę System.
10. świadczenie usług na terenie działania Licencjobiorcy z gwarantowanymi Czasami Reakcji i Naprawy, o których mowa w punkcie III ust. 2 tj. poziomu utrzymania serwisowego i systematycznego usuwania Błędów, o których mowa w niniejszym dokumencie;
11. współpracę z podmiotami korzystającymi z dostarczonych interfejsów w celu wyjaśniania i rozwiązywania błędów pojawiających się przy przekazywaniu danych pomiędzy Systemem a systemami zewnętrznymi.
12. Po podpisaniu umowy Licencjobiorca wskaże pisemnie osoby uprawnione do dokonywania Zgłoszeń wraz z adresami e-mail do potwierdzania przyjęcia Zgłoszeń. Lista ta będzie mogła być modyfikowana przez Licencjobiorcę w każdym czasie,   
    z zachowaniem formy pisemnej lub mailowej, w szczególności w przypadku rozszerzania użytkowników Systemu, a jej modyfikacja nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
13. Licencjodawca zobowiązany jest do dostarczania regularnych miesięcznych raportów dla podstawowych parametrów jakości serwisu, które podlegać będą ocenie przez Licencjobiorcę i stanowić będą podstawę do sporządzenia Sprawozdania Kwartalnego, w tym:
14. liczba wygenerowanych Zgłoszeń w danym okresie, ze wskazaniem podmiotu zgłaszającego;
15. informacje nt. Naprawy, Obejścia;
16. liczba przekroczeń Czasu Reakcji na zgłoszenie w zależności od poziomu SLA;
17. liczba przekroczeń Czasu Naprawy w zależności od poziomu SLA.
18. Procedura zgłaszania Błędów do Licencjodawcy:
19. W razie wystąpienia Błędu osoba wskazana przez Licencjobiorcę powiadomi o tym fakcie przedstawiciela Licencjodawcy i dokona Zgłoszenia.
20. Licencjodawca będzie przyjmował informację o Błędach Systemu telefonicznie pod numerem: ………………………… lub na adres poczty elektronicznej: …………………………….. od osób wskazanych przez Licencjobiorcę po podpisaniu umowy. Licencjodawca może również przyjmować Zgłoszenia przez systemu obsługi Zgłoszeń Licencjodawcy, o ile udostępni do niego dostęp osobom wskazanym przez Licencjobiorcę. Licencjobiorca w każdym przypadku samodzielnie decyduje o wyborze jednej z w/w form przekazywania Zgłoszenia.
21. O każdej zmianie adresu lub numerów telefonów wskazanych powyżej w pkt 2, Licencjodawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić na piśmie Licencjobiorcę. Zmiana danych, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, jak również zmiana danych Osób Kontaktowych nie wymaga zmiany Umowy, ale poinformowania drugiej Strony. Strony umowy są zobowiązane do informowania się wzajemnie w formie pisemnej o zmianie w/w danych oraz danych Osób Kontaktowych, a do czasu przekazania takiej informacji za skuteczne uznaje się dokonanie Zgłoszenia zgodnie   
    z aktualnie posiadanymi przez daną Stronę danymi .
22. Zgłoszenie każdorazowo zostanie potwierdzone przez Licencjodawcę osobie dokonującej Zgłoszenia za pośrednictwem poczty e-mail.
23. Potwierdzenie. o którym mowa w pkt. 4 powinno wpłynąć przed upływem Czasu Reakcji w zależności od kategorii Zgłoszenia. Za przyjęte uznaje się zgłoszenie, któremu nadano odpowiedni, unikalny numer zlecenia serwisowego. W przypadku braku otrzymania potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia, po upływie czasów reakcji, zgłaszający zobowiązani są do przekazania Zgłoszenia telefonicznie. W takim przypadku Zgłoszenie telefoniczne uważa się za przyjęte w momencie jego dokonania przez osobę zgłaszającą.
24. Usunięcie Błędu nastąpi zgodnie z gwarantowanymi Czasami Naprawy, zostanie potwierdzone protokołem odbioru usługi serwisowej podpisanym przez obie strony i zostanie potwierdzone mailem wysłanym przez Licencjodawcę w dniu wykonania Naprawy do podmiotu zgłaszającego oraz do Licencjobiorcy, a w przypadku wykorzystywania w tym projekcie systemu obsługi Zgłoszeń Licencjodawcy, zarejestrowane również przez serwisanta w tym systemie.
25. Skorzystanie przez Licencjobiorcę z tzw. wykonania zastępczego w oparciu o przepisy Kodeksu cywilnego lub w przypadkach określonych w Umowie nie powoduje utraty gwarancji.
26. Obowiązki gwarancyjne określone w niniejszym załączniku Licencjodawca realizuje   
    w miejscu adekwatnym do zgłoszonego Błędu na własny koszt.
27. **Opieka gwarancyjna sprzętu i oprogramowania**

1. Błędy w Systemie klasyfikuje się następująco:

**klasa 0** – Błąd powodujący całkowite zatrzymanie działania Systemu albo brak działania jednej z podstawowych niżej wymienionych funkcjonalności Systemu:

* brak działania interfejsu odpowiadającego za pobieranie danych z systemów zewnętrznych, niezbędnych do pracy Systemu – rozkłady jazdy, brak możliwości wprowadzania/zmiany ww. danych przez użytkownika w Systemie;
* brak dostępu do systemu centralnego (chmury);
* brak działania interfejsu pobierającego dane z pomiarów;
* naruszenie bezpieczeństwa Systemu.

**klasa A** – pozostałe Błędy w działaniu Systemu nie kwalifikujące się do Błędów klasy 0;

1. Maksymalne terminy usuwania Błędów Oprogramowania w Systemie w zależności od klasy Błędu wynoszą:
2. w przypadku Błędu klasy 0:
3. Czas Reakcji – nie więcej niż 30 minut,
4. Czas Naprawy – nie więcej niż 24 godzin od momentu potwierdzenia zgłoszenia,
5. Czas Naprawy w przypadku zastosowania Obejścia – nie więcej niż 7 dni roboczych od momentu Zgłoszenia Błędu,
6. w przypadku Błędu klasy A:
7. Czas Reakcji – nie więcej niż 60 minut,
8. Czas Naprawy – nie więcej niż 48 godzin od momentu potwierdzenia zgłoszenia,
9. Czas Naprawy w przypadku zastosowania Obejścia – nie więcej niż 10 dni roboczych od momentu Zgłoszenia Błędu,
10. W celu usunięcia Błędu Licencjodawca może zastosować Obejście, z zastrzeżeniem, że musi je zastosować w Czasie Naprawy, o którym mowa w rozdziale III ust.2 pkt 1 lit. b lub ust. 2 pkt 2 lit. b – w zależności od klasy Błędu. W tym przypadku na dokonanie Naprawy (docelowej) Licencjodawca ma czas określony w rozdziale III ust. 2 pkt 1 lit. c lub ust. 2 pkt 2 lit. c – w zależności od klasy Błędu.
11. Niezbędne wyłączenia serwisowe całego Systemu mogą nastąpić jedynie w godzinach nocnych (tj. 22 – 6) na czas nie dłuższy niż 2 godziny, po uprzednim uzgodnieniu   
    z Licencjodawca. Umotywowany wniosek o zgodę na wyłączenie serwisowe Licencjodawca musi dostarczyć Licencjobiorcy co najmniej na pięć dni roboczych przed planowanym wyłączeniem.
12. Licencjodawca zapewni w ramach wynagrodzenia z tytułu zawartej z Licencjobiorcą Umowy asystę i wsparcie techniczne z dostępem do uaktualnień u producentów każdego licencjonowanego Oprogramowania będącego przedmiotem umowy.
13. W ramach asysty i wsparcia technicznego Licencjodawca zobowiązany jest do niezwłocznego udzielania na wniosek Licencjobiorcy, nie później jednak niż w terminie pięciu dni roboczych, niezbędnych konsultacji technicznych w zakresie Oprogramowania dotyczących w szczególności eksploatacji, usuwania błędu, dokonywania niezbędnych adaptacji lub modyfikacji. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin na udzielenie konsultacji technicznej może być przedłużony przez Licencjobiorcę pod warunkiem otrzymania przez Licencjobiorcę w ww. terminie (pięciu dni roboczych) pisemnego wniosku Licencjodawcy, określającego podstawę, z której przedłużenie to ma wynikać – złożenie przedmiotowego wniosku nie jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez Licencjobiorcę na przedłużenie terminu na udzielenie konsultacji technicznej.