

## Warunki Gwarancji i Serwisu

### I. Definicje

<b>Błąd</b>	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 Wykonawcę dokumentacji; Błędy są kwalifikowane wg klas 0, A,
<b>Czas Naprawy</b>	czas liczony od momentu dokonania Zgłoszenia do momentu dokonania Naprawy lub Obejścia;
<b>Czas Reakcji</b>	czas liczony od momentu dokonania Zgłoszenia do momentu jego potwierdzenia wraz z określeniem terminu (czasu) podjęcia działań; czas reakcji wliczany jest w czas naprawy;
<b>Naprawa</b>	efekt działań, prowadzonych przez Wykonawcę usuwający przyczynę powstania Błędu oraz przywrócenie Systemu do stanu sprzed pojawienia się Błędu wraz z usunięciem jego skutków;
<b>Obejście</b>	tymczasowe rozwiązanie Błędu powodujące przywrócenie pełnej funkcjonalności Systemu;
<b>Oprogramowanie</b>	aplikacje, systemy operacyjne, bazy danych, programy narzędziowe, biblioteki programistyczne wchodzące w skład Systemu;
<b>Osoby Kontaktowe</b>	osoby ze strony Wykonawcy i Zamawiającego, które uprawnione są do obsługi Zgłoszeń i podpisywania protokołów odbiorów Napraw;
<b>SLA</b>	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;
<b>System</b>	System Zarządzania Infrastrukturą Przystankową objęty niniejszą umową;
<b>Zgłoszenie</b>	czynność polegająca na przesłaniu do Wykonawcy informacji o Błędzie przez wskazane przez Zamawiającego osoby;
<b>Dni robocze</b>	dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

### II. Warunki gwarancji i serwisu

1. Okres gwarancji i serwisu na System dostarczony w ramach realizacji Umowy rozpoczyna się od daty podpisania przez Strony Protokołu odbioru końcowego.
2. Okres gwarancji i serwisu dla wszystkich dostarczonych elementów kończy się wraz z zakończeniem Umowy.

3. Wykonawca zapewnia, że wszelkie usługi instalacyjno – wdrożeniowe będą kompletne, poprawne i wykonane zgodnie z przekazaną Zamawiającemu dokumentacją techniczną Systemu oraz Umową.
4. Wykonawca jest zobowiązany w całym okresie trwania gwarancji do bezpłatnego zapewnienia i wykonywania aktualizacji Systemu, celem sprawnego funkcjonowania całego Systemu.
5. Wykonawca jest zobowiązany w całym okresie trwania gwarancji do przekazywania Zamawiającemu porad technicznych związanych z działaniem Systemu, jego Naprawą oraz rozwiązaniami technicznymi doprowadzającymi do rozwiązania problemów z Systemem. Powyższe zobowiązanie nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku usuwania Zgłoszonych Błędów.
6. W ramach gwarancji i serwisu Wykonawca zapewnia:
  - 1) możliwość zgłaszania usterek 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, we wszystkie dni w roku, w formie e-mail na wskazany przez Wykonawcę adres. Potwierdzenie zgłoszeń musi zostać wygenerowane w czasach określonych punkcie III dotyczącym czasów reakcji. Dopuszcza się automatyczny sposób generowania potwierdzeń zawierających numer zgłoszenia.
  - 2) Wykonawca na żądanie Zamawiającego zobowiązany jest udostępnić osobom wskazanym przez Zamawiającego dostęp do systemu obsługi Zgłoszeń, w tym dokonywania Zgłoszeń przez udostępniony przez Wykonawca System.
  - 3) świadczenie usług na terenie działania Zamawiającego 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;
  - 4) współpracę z podmiotami korzystającymi z dostarczonych interfejsów w celu wyjaśniania i rozwiązywania błędów pojawiających się przy przekazywaniu danych pomiędzy Systemem a systemami zewnętrznymi.
7. Po podpisaniu umowy Zamawiający wskaże pisemnie osoby uprawnione do dokonywania Zgłoszeń wraz z adresami e-mail do potwierdzania przyjęcia Zgłoszeń. Lista ta będzie mogła być modyfikowana przez Zamawiającego 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.
8. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczania regularnych miesięcznych raportów dla podstawowych parametrów jakości serwisu, które podlegać będą ocenie przez Zamawiającego i stanowić będą podstawę do sporządzenia Sprawozdania Kwartalnego, w tym:
  - 1) liczba wygenerowanych Zgłoszeń w danym okresie, ze wskazaniem podmiotu zgłaszającego;
  - 2) informacje nt. Naprawy, Obejścia;
  - 3) liczba przekroczeń Czasu Reakcji na zgłoszenie w zależności od poziomu SLA;
  - 4) liczba przekroczeń Czasu Naprawy w zależności od poziomu SLA.

9. Procedura zgłaszania Błędów do Wykonawcy:

- 1) W razie wystąpienia Błędu osoba wskazana przez Zamawiającego powiadomi o tym fakcie przedstawiciela Wykonawcy i dokona Zgłoszenia.
  - 2) Wykonawca będzie przyjmował informację o Błędach Systemu telefonicznie pod numerem: ..... lub na adres poczty elektronicznej: ..... od osób wskazanych przez Zamawiającego po podpisaniu umowy. Wykonawca może również przyjmować Zgłoszenia przez systemu obsługi Zgłoszeń Wykonawcy, o ile udostępni do niego dostęp osobom wskazanym przez Zamawiającego. Zamawiający w każdym przypadku samodzielnie decyduje o wyborze jednej z w/w form przekazywania Zgłoszenia.
  - 3) O każdej zmianie adresu lub numerów telefonów wskazanych powyżej w pkt 2, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić na piśmie Zamawiającego. 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 .
  - 4) Zgłoszenie każdorazowo zostanie potwierdzone przez Wykonawcę osobie dokonującej Zgłoszenia za pośrednictwem poczty e-mail.
  - 5) 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.
  - 6) Usunięcie Błędu nastąpi zgodnie z gwarantowanymi Czasami Naprawy, zostanie potwierdzone protokołem odbioru usługi serwisowej podpisanym przez obie strony i zostanie potwierdzone mailem wysłanym przez Wykonawcę w dniu wykonania Naprawy do podmiotu zgłaszającego oraz do Zamawiającego, a w przypadku wykorzystywania w tym projekcie systemu obsługi Zgłoszeń Wykonawcy, zarejestrowane również przez serwisanta w tym systemie.
10. Skorzystanie przez Zamawiającego z tzw. wykonania zastępczego w oparciu o przepisy Kodeksu cywilnego lub w przypadkach określonych w Umowie nie powoduje utraty gwarancji.
11. Obowiązki gwarancyjne określone w niniejszym załączniku Wykonawca realizuje w miejscu adekwatnym do zgłoszonego Błędu na własny koszt.

### III. 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;

2. Maksymalne terminy usuwania Błędów Oprogramowania w Systemie w zależności od klasy Błędu wynoszą:

1) w przypadku Błędu klasy 0:

- a) Czas Reakcji – nie więcej niż 30 minut,
- b) Czas Naprawy – nie więcej niż 2 dni robocze od momentu potwierdzenia zgłoszenia,
- c) Czas Naprawy w przypadku zastosowania Obejścia – nie więcej niż 7 dni roboczych od momentu Zgłoszenia Błędu,

2) w przypadku Błędu klasy A:

- a) Czas Reakcji – nie więcej niż 60 minut,
- b) Czas Naprawy – nie więcej niż 3 dni robocze od momentu potwierdzenia zgłoszenia,
- c) Czas Naprawy w przypadku zastosowania Obejścia – nie więcej niż 10 dni roboczych od momentu Zgłoszenia Błędu,

3. W celu usunięcia Błędu Wykonawca 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) Wykonawca ma czas określony w rozdziale III ust. 2 pkt 1 lit. c lub ust. 2 pkt 2 lit. c – w zależności od klasy Błędu.

4. 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 Wykonawcą. Umotywowany wniosek o zgodę na wyłączenie serwisowe Wykonawca musi dostarczyć Zamawiającemu co najmniej na pięć dni roboczych przed planowanym wyłączeniem.

5. Wykonawca zapewni w ramach wynagrodzenia z tytułu zawartej z Zamawiającym Umowy asystę i wsparcie techniczne z dostępem do uaktualnień u producentów każdego licencjonowanego Oprogramowania będącego przedmiotem umowy.

6. W ramach asysty i wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego udzielania na wniosek Zamawiającego, nie później jednak niż w terminie pięciu dni roboczych, niezbędnych konsultacji technicznych w zakresie Oprogramowania dotyczących w szczególności eksploatacji, usuwania błędów, dokonywania niezbędnych adaptacji lub modyfikacji. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin na udzielenie konsultacji technicznej może być przedłużony przez Zamawiającego pod warunkiem otrzymania przez Zamawiającego w ww. terminie (pięciu dni roboczych) pisemnego wniosku Wykonawcy, określającego podstawę, z której przedłużenie to ma wynikać – złożenie przedmiotowego wniosku nie jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez Zamawiającego na przedłużenie terminu na udzielenie konsultacji technicznej.