**Załącznik nr 7 do Umowy
nr BGO-BGZ.261.016.2021**

**UJEDNOLICONE**

**Zasady świadczenia Usługi Serwisu**

1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Zamawiającego, przez okres 24 miesięcy od daty podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Końcowego Systemu, usług Serwisu Systemu, w ramach których Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:
2. Przyjmowania i obsługi Zgłoszeń, składanych przez Użytkowników i Administratorów Systemu,
3. Ewidencjonowania Zgłoszeń, w sposób umożliwiający śledzenie dokonanych Zgłoszeń oraz w sposób uniemożliwiający utratę/usunięcie Zgłoszeń, jak również przechowywania ewidencji Zgłoszeń przez cały okres obowiązywania niniejszej Umowy (w tym świadczenia usług Serwisu) i udostępniania Zamawiającemu wglądu do ewidencji dokonanych Zgłoszeń na każde żądanie Zamawiającego. Wykonawca musi, w celu realizacji zobowiązania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym oraz pkt 1, udostępnić Zamawiającemu dostęp do portalu serwisowego,
4. Usuwania Wad w Systemie, w tym również w nowych wersjach Systemu powstałych w wyniku modyfikacji oraz uaktualnień dokonanych w okresie obowiązywania Umowy zgodnie z Czasem Naprawy dla poszczególnych kategorii Wad, wskazanym w ust. 3 poniżej,
5. Odzyskiwania danych utraconych lub uszkodzonych w wyniku Wad Systemu,
6. Dostarczania i wsparcia w instalowaniu Aktualizacji (w przypadku złożoności w instalowaniu Aktualizacji lub parametryzacji nowej wersji systemu Zamawiający może wymagać wsparcia Wykonawcy, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie Wady, w tym utratę lub uszkodzenie danych, które zostaną spowodowane instalacją Aktualizacji ~~samodzielnie przez Zamawiającego~~),
7. Aktualizacji Systemu ze względu na mające wpływ na pracę Systemu zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa na zasadach opisanych w ust. 26,
8. Monitorowania funkcjonowania Systemu oraz okresowego przeglądu funkcjonowania Systemu,
9. Wydawania rekomendacji dotyczących przeprowadzenia zmian oraz modernizacji w Systemie,
10. Pomocy technicznej on-line w postaci zapewnienia przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, elektronicznego dostępu do bazy wiedzy zawierającej: wykaz znanych symptomów i rozwiązań w języku oraz opisy Oprogramowania i Systemu, biuletyny techniczne i dokumentację techniczną,
11. przyjmować oraz rejestrować Zgłoszenia składane przez Zamawiającego w portalu serwisowym, dotyczące Systemu a nie będące wynikiem Wad Systemu: dotyczące parametryzacji Systemu, obsługi Systemu.
12. Jeżeli w związku ze świadczeniem usług Serwisu Wykonawca dokonał modyfikacji Systemu - jest on zobowiązany opracować i przekazać Zamawiającemu odpowiednią Dokumentację.
13. W ramach świadczenia usług Serwisu Wykonawca zapewnia Czas Naprawy poszczególnych Wad. Do obliczania Czasu Naprawy w ramach świadczenia usług Serwisu stosuje się § 10 ust. 4 Umowy. Zamawiający dopuszcza zdalne świadczenie Serwisu, o ile do należytego i terminowego świadczenia usług wchodzących w skład Serwisu nie jest niezbędna obecność Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający może zażądać od Wykonawcy świadczenia usług wchodzących w skład Serwisu w siedzibie Zamawiającego, gdy jest to uzasadnione okolicznościami, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
14. Jeżeli Wykonawca nie usunie Wady w terminach określonych w Umowie, Zamawiający może:
15. po wyznaczeniu Wykonawcy dodatkowego terminu 3 dni na usunięcie Wady mającej charakter Błędu Niekrytycznego lub Błędu Niskiej Kategorii, usunąć Wadę we własnym zakresie, lub - bez uzyskania zgody sądu - powierzyć jej usunięcie innemu podmiotowi trzeciemu na ryzyko i koszt Wykonawcy, co nie spowoduje utraty przysługujących Zamawiającemu uprawnień z tytułu Gwarancji - przy czym koszty poniesione przez Zamawiającego przy usunięciu Wady mogą być potrącone z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy lub z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę. W sytuacji wystąpienia Wady mającej charakter Błędu Krytycznego, postanowienia zdania poprzedzającego stosuje się odpowiednio, z tym zastrzeżeniem, że Zamawiający może skorzystać z uprawnień bez wyznaczania Wykonawcy dodatkowego 3-dniowego terminu i może usunąć Wadę we własnym zakresie lub powierzyć jej usunięcie innemu podmiotowi niezwłocznie po upływie Czasu Naprawy Błędu Krytycznego,

lub

1. obciążyć Wykonawcę karą umowną na zasadach opisanych w § 22 Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do Naprawy Wad w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonywania usługi.
3. Zgłoszenia dotyczące wystąpienia Wad w Systemie będą dokonywane przez Pracowników wyznaczonych przez Zamawiającego. Po podpisaniu Protokołu Odbioru Końcowego Zamawiający przekaże Wykonawcy listę Pracowników wraz z ich danymi kontaktowymi, którzy będą upoważnieni do dokonywania Zgłoszeń w ramach Umowy (Upoważnieni). W trakcie obowiązywania Umowy Zamawiający ma prawo do zmiany osób Upoważnionych do dokonywania Zgłoszeń za uprzednim powiadomieniem Kierownika Wdrożenia Wykonawcy. Do czasu doręczenia powiadomienia, wszelkie czynności wykonane przez dotychczas Upoważnionego uważa się za skuteczne.
4. Wykonawca zobowiązuje się do udostępnienia Zamawiającemu portalu serwisowego do obsługi Zgłoszeń, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dokumentację oraz instrukcję umożliwiającą korzystanie z portalu serwisowego. Wykonawca Zobowiązany jest do zapoznania Zamawiającego oraz wyznaczonych przez niego Pracowników oraz Upoważnionych z zasadami funkcjonowania portalu serwisowego w ramach szkoleń odbywających się na zasadach określonych w Umowie.
5. Wykonawca zapewni funkcjonowanie portalu serwisowego w sposób ciągły, przez całą dobę, przez wszystkie dni w roku.
6. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Wady, Pracownik dokona Zgłoszenia Wady oraz nada mu odpowiednią kategorię (Błąd Krytyczny/Błąd Niekrytyczny/Błąd Niskiej Kategorii).
7. Zgłoszenia mogą być składane za pośrednictwem:
8. udostępnionego Zamawiającemu przez Wykonawcę portalu serwisowego,
9. telefonu na numer (………………. )(w przypadku udostępnienia portalu serwisowego, jedynie w sytuacji braku możliwości dokonania głoszenia przez portal serwisowy),
10. poczty elektronicznej na adres e-mail (…….. ) (w przypadku udostępnienia portalu serwisowego, jedynie w sytuacji braku możliwości dokonania Zgłoszenia przez portal serwisowy).
11. O ewentualnej zmianie w/w numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej Wykonawca poinformuje Zamawiającego przynajmniej na 5 Dni Roboczych przed zmianą tych danych. Zmiana powyższych danych dokonywana jest jednostronnym zawiadomieniem dokonanym przez Wykonawcę na dane kontaktowe ………………………….
12. Wykonawca zobowiązywany jest przyjmować oraz rejestrować Zgłoszenia składane przez Zamawiającego.
13. Wszystkie Zgłoszenia, bez względu na sposób ich złożenia, powinny być rejestrowane i prezentowane w portalu serwisowym.
14. Zgłoszenie Wady składane przez Pracownika powinno określać kategorie Wady (Błąd Krytyczny/Błąd Niekrytyczny/Błąd Niskiej Kategorii) oraz zawierać krótki opis dotyczący nieprawidłowego działania Systemu lub poszczególnych jego elementów, które w ocenie Zamawiającego jest istotny dla zdiagnozowania i usunięcia Wady Systemu.
15. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo i niezwłocznie potwierdzić przyjęcie Zgłoszenia, poprzez:
16. umieszczenie odpowiedniej wzmianki w portalu serwisowym - w przypadku Zgłoszenia dokonanego za pośrednictwem portalu serwisowego,
17. przesłanie wiadomości e-mail - w przypadku, gdy Zgłoszenie zostało przekazane przy pomocy wiadomości e-mail lub telefonicznie.
18. W razie otrzymania przez Wykonawcę Zgłoszenia lub w razie uzyskania przez Wykonawcę wiedzy o wystąpieniu Wady z innego źródła niż Zgłoszenie Wady przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie do podjęcia działań zmierzających do Naprawy Wady.
19. Jeżeli Wada została wykryta przez Wykonawcę, Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o wystąpieniu Wady oraz nada Wadzie odpowiednią kategorię (Błąd Krytyczny/Błąd Niekrytyczny/Błąd Niskiej Kategorii), z tym zastrzeżeniem, że ostateczna decyzja odnośnie kategorii Wady należy do Zamawiającego.
20. W przypadku, gdy Zgłoszenie zostanie uznane przez Wykonawcę za niezasadne lub w przypadku uznania, iż Zamawiający w sposób nieprawidłowy określił kategorię Wady, Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o wyniku analizy Zgłoszenia, przy czym ostateczna decyzja co do realizacji usługi Serwisu oraz co do kwalifikacji określonej Wady należy do Zamawiającego.
21. Jeśli Wykonawca stwierdzi w trakcie działań naprawczych, że dla dokonania Naprawy niezbędne jest podjęcie przez Zamawiającego określonych czynności, Wykonawca niezwłocznie zwróci się do Zamawiającego o wykonanie odpowiednich czynności. Wszelkie koszty związane z usunięciem Wady Systemu ponosi Wykonawca.
22. Usunięcie Wady nie może prowadzić do naruszenia struktur i integralności danych, do utraty danych lub wpływać negatywnie na funkcjonowanie Systemu lub innych składników Infrastruktury Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się również do Naprawy Wad w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie usługi Serwisu wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do Naprawy.
23. Po przeprowadzeniu Naprawy, Wykonawca informuje Zamawiającego za pośrednictwem portalu serwisowego oraz wysyłając wiadomości e-mail o zakończeniu Naprawy, a w przypadku gdy zgłoszenie zostało zarejestrowane za pomocą wiadomości e-mail, Wykonawca przekaże e-mail o zakończeniu naprawy.
24. Po weryfikacji dokonania Naprawy Zamawiający niezwłocznie potwierdzi skuteczność lub stwierdzi nieskuteczność dokonanych czynności (dokonania Naprawy). Naprawa, co do której Wykonawca poinformował o jej wykonaniu, a która została odrzucona przez Zamawiającego ze względu na fakt, iż testy przeprowadzone przez Zamawiającego wykazują, że określona Wada nadal istnieje, trwa do czasu jej skutecznego wykonania. Okres czasu od poinformowania przez Wykonawcę o zakończeniu Naprawy, zgodnie z ust. 21 do czasu poinformowania Wykonawcy przez Zamawiającego o nieskuteczności naprawy, nie jest wliczany do Czasu Naprawy.
25. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest sporządzić raport, który będzie określał ilość zgłoszonych Wad wraz z opisem dotrzymania lub opóźnienia względem terminów wskazanych w ustępie 3 powyżej ~~oraz wysokość ewentualnych należnych Zamawiającemu kar umownych~~. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia takiego raportu w terminie 7 dni od dnia doręczenia Wykonawcy żądania.
26. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego monitorowania zmian w przepisach powszechnie obowiązującego prawa pod kątem konieczności wprowadzenia zmian w Systemie.
27. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego wprowadzenia zmian w Systemie, jeśli konieczność takich zmian wynika ze zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, jak również ze zmian wewnętrznych regulacji Zamawiającego, mających na celu dostosowanie się do powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Wykonawca zobowiązany jest do wdrażania w Systemie tych zmian w terminach wejścia w życie przepisów, z zastrzeżeniem zdania następnego. Jeżeli okres wejścia w życie przepisów jest krótszy niż 5 dni liczonych od dnia ogłoszenia danego aktu prawnego w odpowiednim publikatorze aktów prawnych, termin wdrożenia zmian w Systemie wynosi 5 dni od dnia ogłoszenia danego aktu prawnego. Celem uniknięcia wątpliwości Strony oświadczają, że Wykonawcy nie będzie przysługiwało dodatkowe wynagrodzenie za wprowadzanie zmian w Systemie (dostarczanie Aktualizacji), ponad wynagrodzenie należne za świadczenie usług Serwisu Systemu.
28. Jeżeli Wykonawca opracuje samodzielnie jakiekolwiek uaktualnienia Systemu w ramach jego wersji głównej, służące do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości pracy Systemu, dodania nowych funkcjonalności lub uwzględnienia zmian w przepisach prawa (Aktualizacje) - Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie do poinformowania Zamawiającego o fakcie opracowania powyższych uaktualnień oraz przedstawienia uaktualnień. Wykonawca zobowiązany jest również poinformować Zamawiającego o ewentualnych skutkach zainstalowania Aktualizacji, w szczególności ich wpływie na sposób jego funkcjonowania oraz sposób korzystania z Systemu.
29. Zamawiający jest uprawniony do podjęcia decyzji odnośnie zainstalowania Aktualizacji w Systemie. W sytuacji, gdy Aktualizacje mają na celu usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości, Zamawiający nie może odmówić zainstalowania Aktualizacji.
30. Instalacja Aktualizacji oraz wszelkich uaktualnień będzie dokonywana w terminach każdorazowo uzgadnianych przez Wykonawcę z Zamawiającym, . Instalacja taka będzie dokonywana najpierw w systemie testowym, stanowiącym kopię Systemu (wraz z jego odpowiednią konfiguracją). Po wprowadzeniu zmian do systemu testowego Zamawiający przeprowadza testy Systemu weryfikujące poprawność pracy Systemu w środowisku testowym po zainstalowaniu zmian i dopiero w przypadku stwierdzenia poprawności działania Systemu, Aktualizacja instalowana jest w Systemie produkcyjnym.
31. Po zakończeniu instalacji Aktualizacji, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu instrukcję obsługi Systemu lub aktualizację obecnej instrukcji wraz z aktualizacją Dokumentacji.
32. Wykonawca zobowiązuje się udzielać pomocy technicznej on-line w postaci zapewnienia przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, elektronicznego dostępu do bazy wiedzy zawierającej: wykaz znanych symptomów i rozwiązań w języku oraz opisy Oprogramowania i Systemu, biuletyny techniczne i dokumentację techniczną. Jednocześnie Wykonawca udostępni bazę wiedzy pod adresem internetowego serwisu ~~asysty~~.
33. Zamawiający po upływie każdego kwartału świadczenia usługi Serwisu dokonuje odbioru usługi na podstawie Raportu. Wzór Raportu stanowi załącznik nr A1 do niniejszego Załącznika.
34. Wykonawca zobowiązany jest sporządzać i dostarczać Zamawiającemu w terminie 5 Dni Roboczych od daty zakończenia każdego kwartału świadczenia usługi Serwisu podpisany przez Wykonawcę Raport, o którym mowa w ust. 31, zawierający wykaz wszystkich prac wykonanych przez Wykonawcę w danym okresie rozliczeniowym. Wykonawca zobowiązuje się zawrzeć w nim zestawienie wszystkich zgłoszeń w danym okresie rozliczeniowym, ze wskazaniem dat i godzin zgłoszeń, potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia, udzielenia odpowiedzi.
35. Zamawiający w terminie 5 Dni Roboczych weryfikuje zgodność przedłożonego przez Wykonawcę Raportu, o którym mowa w ust. 32 ze stanem faktycznym. W przypadku stwierdzenia, że Raport, zawiera nieprawidłowości, w szczególności, że dane w nim zawarte, w tym wskazane daty, czynności, stan realizacji są niepełne lub nieprawdziwe, Zamawiający zwraca Raport Wykonawcy wraz z uwagami.
36. Wykonawca zobowiązany jest usunąć nieprawidłowości i przedstawić poprawiony Raport albo wykazać prawidłowość danych zawartych w tym Raporcie w terminie 3 Dni Roboczych od daty przekazania uwag przez Zamawiającego, przy czym w przypadku przedstawienia poprawionego Raportu do ponownego odbioru Raportu mają zastosowanie postanowienia ust. 32 i 33.
37. Wykonawca zobowiązywany jest przyjmować oraz rejestrować Zgłoszenia składane przez Zamawiającego w portalu serwisowym, dotyczące Systemu a nie będące wynikiem Wad Systemu: dotyczące parametryzacji Systemu, obsługi Systemu~~, prac rozwojowych~~. Termin realizacji takiego Zgłoszenia ~~jest równoznaczny jak dla Błędu Niskiej Kategorii~~ wynosi 5 Dni Roboczych ~~w wyjątkiem Prac rozwojowych, których realizacja została opisana w Załączniku nr 9~~.

**Załącznik A1**

|  |
| --- |
| Raport ze stanu realizacji usługi Serwisu  |

Warszawa, dnia ……. / ……… / ……………

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kolejny numer Raportu:** |  | /202… |

W dniu …………………202... zgodnie z pkt …… Załącznika nr … do Umowy dokonano przyjęcia Raportu za okres od dnia …… do dnia ………...

Usługa została wykonana bez zastrzeżeń /
z zastrzeżeniami\*.

W załączeniu:

1. rejestr zgłoszeń dotyczących okresu od ……… do ………..,
2. kopia rejestru zgłoszeń na nośniku elektronicznym,
3. ………………………………………………
4. ………………………………………………

**UWAGI:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Za Zamawiającego**………………………………….....(imię i nazwisko, podpis) | **Za Wykonawcę**……………………………………...(imię i nazwisko, podpis) |

\* Niepotrzebne skreślić