Załącznik nr 1 do Opisu Przedmiotu Zamówienia

PROCEDURA ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

1. Wykonawca w ramach serwisu gwarancyjnego, będzie diagnozował przyczyny nieprawidłowego działania Systemu oraz usuwał jego wady na zasadach wskazanych w punktach poniżej.
2. Zamawiający jest zobowiązany do zgłoszenia nieprawidłowego działania Platformy (zwanego dalej „Zgłoszeniem”) za pośrednictwem jednolitego punktu zgłaszania Wad Platformy, o którym mowa w §12 Umowy., określając w nim:
   1. obszar nieprawidłowego działania,
   2. opis postępowania użytkownika Platformy, w wyniku, którego występuje wada,
   3. oczekiwany prawidłowy wynik,
   4. kwalifikację Zgłoszenia do jednej z czterech kategorii:
      * awaria,
      * błąd,
      * usterka.
3. Osobą uprawnioną do zgłaszania nieprawidłowego działania Platformy jest administrator Platformy lub upoważnione przez niego osoby.
4. Osobą uprawnioną do odbioru Zgłoszenia po stronie Wykonawcy jest Pan/Pani [•] stanowisko [•] adres poczty elektronicznej [•] numer telefonu [•]. W przypadku zmiany osoby uprawnionej do odbioru Zgłoszenia, Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego pisemnego poinformowania o tym fakcie Zamawiającego.
5. Potwierdzeniem reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego jest zwrotne przesłanie do Zamawiającego, potwierdzenia przyjęcia problemu do realizacji z planowaną datą rozwiązania problemu.
6. Usunięcie Wady polegać będzie na przywróceniu pełnej funkcjonalności Platformy, co powinno być zgłoszone Zamawiającemu przez Wykonawcę i potwierdzone przez Zamawiającego za pośrednictwem jednolitego punktu obsługi zgłoszeń.
7. W przypadku, gdy usunięcie Wady Platformy nie może zostać uzyskane w wymaganym czasie z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest do zastosowania rozwiązania Zastępczego (dokonanego w czasie naprawy wyznaczonym dla usunięcia Wady zgodnie z niniejszą Umową), które powinno zapewniać możliwość pracy personelu Zamawiającego do czasu rozwiązania problemu przez dostawców (producentów) Oprogramowania.
8. W przypadku zastosowania przez Wykonawcę rozwiązania zastępczego, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego zaproponowania Zamawiającemu usunięcia Wady Systemu (bez dodatkowych opłat) po dostarczeniu przez dostawców (producentów) Oprogramowania rozwiązania dla takiego problemu, nie później jednak niż w terminie 21 dni od dnia dostarczenia rozwiązania przez producenta.
9. W okresie serwisowym za instalację i testowanie poprawek serwisowych jest odpowiedzialny Wykonawca. Wykonawca dokona ich weryfikacji w środowisku testowym. Instalacja poprawek na środowisku produkcyjnym jest możliwa po pozytywnej weryfikacji na środowisku testowym.
10. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego reklamacji przedstawionego rozwiązania, w zakresie pierwotnie zgłoszonej Wady lub Wady wywołanej tym rozwiązaniem, problem będzie nadal rozwiązywany w ramach tego samego zgłoszenia z zachowaniem terminu usunięcia.
11. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń nieprawidłowego działania Systemu w Dni Robocze w godzinach od 8:00 do 16:00.
12. W przypadku gdyby Wykonawca nie przystąpił do usuwania Wad w terminach określonych w Umowie przez kolejne 2 Dni Robocze, Zamawiający może zlecić ich usunięcie podmiotowi trzeciemu na koszt Wykonawcy, po uprzednim pisemnym wezwaniu Wykonawcy przez Zamawiającego do przystąpienia do usuwania Wad, z wyznaczeniem mu terminu nie krótszego niż 2 Dni Robocze i bezskutecznym upływie tego terminu.
13. Konsultacje dotyczące Platformy (niezwiązane z Wadami Systemu):

Wykonawca będzie udzielać Zamawiającemu niezbędnych konsultacji w Dni Robocze w godzinach 8:00 - 16:00 pod numerem telefonu [•] lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem [•].