

Procedura zgłaszania i usuwania Błędów oraz udzielania konsultacji elektronicznych dla Aplikacji

1. Osobą odpowiedzialną za kontakt z Wykonawcą ze strony Zamawiającego jest administrator techniczny – wskazany na etapie realizacji Umowy.
2. Wszelkie Błędy i konsultacje elektroniczne będą zgłaszane do Wykonawcy przy pomocy systemu zgłoszeń funkcjonującego u Zamawiającego.
3. Błędy i konsultacje elektroniczne będą zgłaszane Wykonawcy przez administratora technicznego lub osobę go zastępującą. Zgłoszenia przesłane do Wykonawcy po godzinie 15:30 danego Dnia roboczego będą traktowane jako zgłoszenia przesłane następnego Dnia roboczego o godzinie 7:30, a w przypadku zgłoszeń wysłanych Wykonawcy w innym dniu niż Dzień roboczy, traktowane będą jako wysłane o godzinie 7:30 w Dniu roboczym, przypadającym bezpośrednio po dniach wolnych (tj. innych niż Dni robocze). Czas usunięcia Błędów/udzielenia odpowiedzi w ramach konsultacji elektronicznych liczony jest od momentu wysłania zgłoszenia Wykonawcy przez administratora technicznego lub osobę go/ją zastępującą poprzez sposób opisany w punkcie 2 -3 niniejszej procedury.
4. Każdorazowo Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego przesłania potwierdzenia otrzymania powyższego zgłoszenia za pomocą poczty elektronicznej na adres osoby zgłaszającej Błąd/konsultację elektroniczną oraz na adres, z którego przyszła informacja o zgłoszeniu, nie zmieniając tematu lub wpisując w nim [Ticket: numer zgłoszenia Zamawiającego).
5. Zgłoszenia Błędów lub konsultacji elektronicznych powinny zawierać następujące informacje:
 - 1) Kategorię Błędu (informację o tym, czy w ocenie Zamawiającego Błąd jest krytyczny/niekrytyczny), lub ewentualnie informację czy jest to zgłoszenie konsultacji elektronicznej,
 - 2) opis Błędu, okoliczności wystąpienia lub opis ścieżki postępowania Użytkownika, która doprowadziła do powstania Błędu (np. zrzutów ekranu), a w przypadku konsultacji elektronicznej, opis problemu dotyczącego poszczególnych funkcjonalności Aplikacji,
 - 3) w przypadku zgłoszenia Błędu krytycznego informację w jaki sposób Błąd uniemożliwia Zamawiającemu korzystanie z funkcji Aplikacji niezbędnych do bieżącej pracy lub blokuje ciągłość pracy Zamawiającego.
6. Decyzja o zakwalifikowaniu danego zgłoszenia jako Błąd krytyczny/Błąd niekrytyczny lub konsultacja elektroniczna, należy do Zamawiającego, z zastrzeżeniem pkt 8.
7. W przypadku gdy Wykonawca kwestionuje kwalifikację zgłoszenia dokonaną przez Zamawiającego, wówczas:
 1. w przypadku Błędu krytycznego - w terminie do 2 Godzin roboczych (tj. godziny od 7:30 do 15:30 w Dni robocze) od przesłania Wykonawcy zgłoszenia,
 2. w przypadku Błędu niekrytycznego - w terminie do 4 Godzin roboczych od przesłania Wykonawcy zgłoszenia,

Wykonawca opisuje w wiadomości mailowej podstawę rozbieżności w odniesieniu do klasyfikacji zgłoszenia przedstawionej przez Zamawiającego i wskazuje kategorię zgłoszenia określoną w Umowie wraz z uzasadnieniem.

W przypadku gdy Wykonawca nie prześle informacji kwestionującej kwalifikację zgłoszenia w określonym w tym ustępie czasie odpowiednio dla danej kategorii zgłoszenia, Zamawiający i Wykonawca przyjmują, że zakwalifikowana przez Zamawiającego kategoria zgłoszenia zostaje zaakceptowana przez Wykonawcę.

Zamawiający zobowiązuje się odnieść do informacji kwestionującej kwalifikację zgłoszenia w następujących terminach:

- do 2 Godzin roboczych w przypadku Błędu krytycznego,
 - do 4 Godzin roboczych w przypadku Błędu niekrytycznego,
- licząc od doręczenia mu przedmiotowej informacji.

W przypadku akceptacji argumentów Wykonawcy przez Zamawiającego, kategoria lub klasyfikacja zgłoszenia zostaje zmieniona zgodnie ze wskazaniami Wykonawcy.

8. Wykonawca przystąpi niezwłocznie do usunięcia Błędów. Ich usunięcie będzie trwać nie dłużej niż:

- 1) Błędów krytycznych — do 1 Dnia roboczego od dnia zgłoszenia w Dniach roboczych (liczonych od poniedziałku do piątku w godzinach 7.30 – 15.30). Podjęcie zgłoszenia, czyli maksymalny czas, w którym Wykonawca winien przystąpić do usuwania Błędu krytycznego, wynosi do 4 godzin (liczone w Dni robocze w godzinach 7.30 - 15.30) od momentu jego zgłoszenia.
- 2) Błędów niekrytycznych — do ... Dni roboczych od dnia zgłoszenia (liczonych od poniedziałku do piątku w godzinach 7.30 – 15.30). Podjęcie zgłoszenia, czyli maksymalny czas, w którym Wykonawca winien przystąpić do usuwania Błędu niekrytycznego, wynosi do 4 godzin (liczone w Dni robocze w godzinach 7.30-15.30) od momentu jego zgłoszenia.

9. Usunięcie Błędu przez Wykonawcę następuje we współpracy z Zamawiającym i polega na następujących czynnościach:

- 1) Wykonawca przesyła instrukcję usunięcia Błędu pocztą elektroniczną na adres osoby zgłaszającej Błąd oraz na adres, z którego przyszła informacja o zgłoszeniu, nie zmieniając tematu lub wpisując w nim [Ticket: numer zgłoszenia Zamawiającego).
- 2) W przypadku gdy usunięcie Błędu związane jest z wykonaniem instalacji Usprawnienia, Wykonawca po wykonaniu Usprawnienia Aplikacji i przetestowaniu go we własnym środowisku testowym, będzie postępował zgodnie ze standardowymi zasadami wykonywania instalacji Aktualizacji, Usprawnień, Wersji Aplikacji, zawartymi w Załączniku nr 3 do Umowy. Wykonawca po wykonaniu Usprawnienia informuje Zamawiającego o przyczynie wystąpienia Błędu

11. Czas usunięcia Błędów jest liczony od wysłania zgłoszenia tych Błędów do Wykonawcy, do usunięcia Błędów.

12. Czas na podjęcie zgłoszenia jest liczony od momentu wystania zgłoszenia do Wykonawcy. Przez podjęcie zgłoszenia rozumie się poinformowanie Zamawiającego na adres osoby zgłaszającej Błąd oraz na adres, z którego przyszła informacja o zgłoszeniu, nie zmieniając tematu lub wpisując w nim [Ticket: numer zgłoszenia Zamawiającego] o przystąpieniu do usuwania tego Błędu.

13. W przypadku niemożności usunięcia Błędu w wyznaczonym czasie, Zamawiający dopuszcza zastosowanie rozwiązania zastępczego, czyli zastosowanie awaryjnych procedur postępowania (lub innych rozwiązań) związanych z eksploatacją Aplikacji, dostarczonych przez Wykonawcę indywidualnie dla każdego Błędu, których użycie zapewnia ciągłość pracy Zamawiającego do czasu usunięcia tego Błędu. Zastosowanie rozwiązania zastępczego będzie trwać nie dłużej niż 2 miesiące. Po tym czasie Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych za każdy rozpoczęty Dzień roboczy zwłoki, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, licząc od dnia następnego po upływie 2 miesięcznego okresu zastosowania rozwiązania zastępczego. Rozwiązanie zastępcze nie jest usunięciem Błędu.

14. Przez usunięcie Błędu należy rozumieć przywrócenie prawidłowego działania Aplikacji zgodnie z Dokumentacją.

15. W ramach realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca będzie świadczył usługi konsultacji elektronicznych. Wykonawca przystąpi niezwłocznie do udzielenia odpowiedzi na zapytanie konsultacyjne, przy czym czas odpowiedzi wynosi do 10 Dni roboczych od momentu wystania zapytania.