Załącznik nr 2 do Umowy nr ……………………………..

**USŁUGA UTRZYMANIA – USŁUGA USUWANIA WAD**

1. Cel Usługi

Usługa Usuwania Wad (UUW) jest jedną z Usług składających się na Usługę Utrzymania. Celem świadczenia UUW jest naprawa Wad wykrytych w Systemie, zarówno na Tenancie, jak i w aplikacjach mobilnych. Korzyścią biznesową dla Zamawiającego będzie niezawodne działanie Systemu oraz rozwiązywanie pojawiających się problemów, zgodnie z SLA, co bezpośrednio przekłada się na możliwość realizacji procesów biznesowych.

1. Zakres UUW
2. Usługa UUW obejmuje obsługę Incydentów i naprawę Wad i ich skutków wykrytych przez Zamawiającego lub Wykonawcę w Systemie.
3. Wykonawca, na podstawie Zgłoszeń oraz niezależnie od Zgłoszeń Zamawiającego, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności UUW, w tym:
4. przyjmować i analizować Zgłoszenia;
5. przywracać prawidłowe działanie Systemu – zarówno na Tenancie, jak i w aplikacjach mobilnych;
6. udzielać użytkownikom Systemu wyczerpujących odpowiedzi dotyczących Zgłoszeń;
7. analizować Zgłoszenia pod kątem istnienia Wad;
8. dokonywać kategoryzacji Wad;
9. usuwać Wady, w tym przygotowywać Poprawki (wraz z instrukcją instalacji oraz planem testów instalacji);
10. weryfikować Poprawki w ramach własnych środowisk;
11. budować bazę wiedzy Zamawiającego w oparciu o system SOZ.
12. Po przyjęciu Zgłoszenia, w którym nie wskazano jednoznacznie, że dotyczy Wady, Wykonawca ma obowiązek dokonać analizy w celu stwierdzenia, czy jest on spowodowany Wadą. Strony domniemują, że wszystkie Incydenty są spowodowane Wadą. W takim przypadku Wykonawca ma obowiązek, w Czasie Reakcji, wskazać przyczynę Incydentu i sposób jego rozwiązania lub przekazać Zgłoszenie do właściwej Usługi Usługi Gwarancyjnej. Czas Reakcji dla Incydentu wlicza się do Czasu Reakcji dla danej kategorii Wady.
13. Wykonawca, analizując Incydent, ma obowiązek weryfikować, czy dotyczy on Wady, która jest objęta wcześniejszym Zgłoszeniem. Jeżeli taka sytuacja ma miejsce, Wykonawca ma obowiązek dołączyć Incydent do wcześniejszych Zgłoszeń dotyczących tej Wady (grupowanie Incydentów w Wady).
14. Przygotowanie Poprawki obejmuje zarówno usunięcie Wady będącej przyczyną Incydentu, jak i usunięcie wszystkich skutków Wady. Usuwanie skutków Incydentu może obejmować w szczególności poprawienie danych w Systemie.
15. Jeżeli istnieje możliwość przywrócenia działania Systemu poprzez zastosowanie obejścia (tymczasowego usunięcia Wady zapewniającego trwale możliwość realizacji funkcji Systemu mimo pewnych utrudnień w użytkowaniu go) w terminie krótszym niż wynika to z kategorii Zgłoszenia, Wykonawca jest zobowiązany do podjęcia takiego działania niezwłocznie. Zamawiający dopuszcza zastosowanie obejścia, w celu tymczasowego usunięcia Wady. W takim przypadku czas wykorzystania obejścia nie może jednak przekroczyć 5 Dni Roboczych.
16. Za usunięcie Wady uznaje się usunięcie Wady w Systemie (skuteczne wdrożenie skutecznej Poprawki na Tenancie lub w aplikacjach mobilnych).
17. Po przygotowaniu Poprawki, Wykonawca ma obowiązek zainstalować i przetestować ją na środowisku testowym.
18. Wykonawca ma obowiązek budować bazę wiedzy, a przed zakończeniem realizacji UUW, Wykonawca ma obowiązek uzupełnienia bazy wiedzy w systemie SOZ, jeśli zaistniała taka potrzeba.
19. Obsługa Zgłoszeń
20. Szczegółowe zasady obsługi Zgłoszeń określa Załącznik nr 3.
21. Zamawiający dopuszcza możliwość uzgodnienia odrębnego terminu dla usuwania skutków Wad na zasadach określonych poniżej:
22. Wykonawca, przed upływem terminu usunięcia Wady, zwraca się do Kierownika Projektu Zamawiającego z wnioskiem o uzgodnienie odrębnego terminu dla usuwania skutków Wady, wniosek wymaga zgody Zamawiającego co nie ma wpływu na termin usunięcia Wady, przy czym Zamawiający zobowiązuje się do niezwłocznego rozpoznania wniosku;
23. w przypadku zgody Wykonawca zarejestruje nowe Zgłoszenie w systemie SOZ na usunięcie skutków w uzgodnionym terminie i przekaże numer Zgłoszenia Kierownikowi Projektu Zamawiajacego. Takie Zgłoszenie traktuje się jak Zgłoszenie dotyczące usuwania Wad.
24. Okno dostępności UUW

Okno dostępności UUW (czas obowiązywania UUW): 24/7.

1. Definicje priorytetów Zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Definicja** |
| ZP1 | Awaria |
| ZP2 | Błąd Krytyczny  |
| ZP3 | Błąd Niekrytyczny lub Błąd Dokumentacji; Błąd Usługi |

**Limit priorytetów:**

ZP2 – Zamawiający zastrzega sobie prawo wskazania dla niektórych Zgłoszeń priorytetu ZP2, pomimo, że priorytet dla tych Zgłoszeń jest ZP3, jeżeli wymaga tego dobro Zamawiającego, przy czym dla nie więcej niż 5 jednocześnie obsługiwanych Zgłoszeń