

USŁUGA GWARANCYJNA – USŁUGA USUWANIA WAD

I.	Cel Usługi.....	2
II.	Zakres UUW	2
III.	Obsługa Zgłoszeń.....	3
IV.	Okno dostępności UUW.....	4
V.	Definicje priorytetów Zgłoszeń	4

I.Cel Usługi

Usługa Usuwania Wad (UUW) jest jedną z Usług składających się na Usługę Gwarancyjną. Celem świadczenia UUW jest naprawa Wad wykrytych w Systemie. 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.

II.Zakres UUW

1. Usługa UUW obejmuje obsługę Incydentów i naprawę Wad i ich skutków wykrytych przez Zamawiającego lub Wykonawcę w Systemie na Środowisku Produkcyjnym lub w szczególnych przypadkach na Środowiskach Pomocniczych. Przypadki takie będą wskazane przez Zamawiającego i będą dotyczyły sytuacji, w których Środowisko Pomocnicze będzie wykorzystywane do testów/audytów przeprowadzanych przez instytucje zewnętrzne.
2. Wykonawca, na podstawie Zgłoszeń oraz niezależnie od Zgłoszeń Zamawiającego, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności UUW, w tym:
 - 1) przyjmować i analizować Zgłoszenia;
 - 2) przywracać prawidłowe działanie Systemu;
 - 3) udzielać użytkownikom Systemu wyczerpujących odpowiedzi dotyczących Zgłoszeń za pośrednictwem Systemu Obsługi Zgłoszeń (SOZ);
 - 4) analizować Zgłoszenia pod kątem istnienia Wad;
 - 5) usuwać Wady, w tym przygotowywać Poprawki (wraz z instrukcją instalacji oraz planem testów instalacji);
 - 6) weryfikować Poprawki w ramach własnych środowisk;
3. 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 domniemają, 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 Gwarancyjnej opisanej w rozdziale 2.1. Usługi gwarancyjne i serwisowe w

Załączniku nr 1 Usługi utrzymaniowe. Czas Reakcji dla Incydentu wlicza się do Czasu Reakcji dla danej kategorii Wady.

4. 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).
5. 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. Dodatkowo wymagany jest, aby Wykonawca przygotował procedurę rollback umożliwiającą wycofanie wprowadzanej zmiany w przypadku, gdy jest nieskuteczna lub powoduje inne błędy działania systemu.
6. Jeżeli istnieje możliwość przywrócenia działania Systemu poprzez zastosowanie obejścia (tymczasowego usunięcia Wady zapewniającego 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 czasów opisanych w Załączniku nr 1 Usługi utrzymaniowe (rozdział IV. 2).
7. Za usunięcie Wady uznaje się usunięcie Wady w Systemie (skuteczne wdrożenie Poprawki w Środowisku produkcyjnym).
8. Po przygotowaniu Poprawki, Wykonawca ma obowiązek zainstalować i przetestować ją na środowisku testowym w infrastrukturze Zamawiającego oraz przekazać do Zamawiającego informację o możliwości wdrożenia na środowiska wyższe zgodnie z procedurami wdrażania.

III. Obsługa Zgłoszeń

1. W szczególnie uzasadnionych przypadkach np. tj.:
 - a. konieczność instalacji oprogramowania na środowisku PROD przed zakończeniem wszystkich procedur testowych;

- b. problemy z funkcjonowaniem systemów Zamawiającego służących do świadczenia Usług przez Wykonawcę (np. systemy monitoringu, systemy obsługi zgłoszeń);
- c. problemy z funkcjonowaniem infrastruktury Zamawiającego mające wpływ na świadczenie usług przez Wykonawcę

Zamawiający dopuszcza możliwość uzgodnienia odrębnego terminu dla usuwania skutków Wad na zasadach określonych poniżej:

- 1) 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;
- 2) w przypadku zgody Wykonawca rejestruje nowe Zgłoszenie w systemie SOZ na usunięcie skutków w uzgodnionym terminie i przekazuje numer Zgłoszenia Kierownikowi Projektu Zamawiającego. Takie Zgłoszenie traktuje się jak Zgłoszenie dotyczące usuwania Wad.

IV.Okno dostępności UUW

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

V. Definicje priorytetów Zgłoszeń

Priorytet	Definicja
ZP1	Awaria
ZP2	Błąd Krytyczny lub Błąd Infrastruktury mający wpływ na System
ZP3	Błąd Niekrytyczny lub Błąd Dokumentacji mającej wpływ na UUW, Błąd Usługi