

---

**Załącznik nr 10 do SIWZ**

**WARUNKI ŚWIADCZENIA SERWISU GWARANCYJNEGO,  
WSPARCIA UŻYTKOWNIKÓW HELP DESK,  
ASYSTY TECHNICZNEJ ORAZ ASYSTY WDROŻENIOWEJ**

**I. Warunki ogólne**

1. Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia Zamawiającemu gwarancji na przedmiot Umowy i zobowiązuje się świadczyć serwis gwarancyjny w okresie nie krótszym niż określony w **SIWZ, Załączniku nr 1 do SIWZ oraz złożonej ofercie**.
2. Okres świadczenia gwarancji rozpoczyna się z dniem podpisania przez Strony Protokołu Odbioru końcowego Produktu.
3. W okresie trwania gwarancji Wykonawca jest zobowiązany do wykonywania świadczeń gwarancyjnych polegających na:
  - a) skutecznym Rozwiązaniu Zgłoszeń, w tym Incydentów i Problemów zgłaszanych przez Zamawiającego;
  - b) świadczeniu merytorycznych konsultacji Zamawiającemu, w szczególności odpowiadania na Zapytania Zamawiającego, w zakresie funkcjonowania i obsługi Systemu i jego poszczególnych elementów;
  - c) dostarczaniu, instalacji i wdrażaniu niezbędnych lub celowych poprawek (w tym tzw. łát programowych - ang. „patch”) Systemu wraz z przekazaniem kompletnej Dokumentacji poprawek, instrukcji instalacji, instrukcji użytkownika;
  - d) innych koniecznych działaniach zapewniających prawidłowe - tzn. nieograniczone czasowo i funkcjonalnie działanie Systemu.
4. Wszelkie świadczenia dostarczone przez Wykonawcę w ramach gwarancji będą wykonywane przez wykwalifikowany i posiadający wystarczającą wiedzę na temat Systemu personel.
5. Wykonawca jest zobowiązany zrealizować wszelkie świadczenia w ramach gwarancji w taki sposób aby zapewnić pełną funkcjonalność Systemu w trakcie i po zrealizowaniu świadczenia.
6. Wszelkie działania związane z świadczeniem gwarancji muszą być wykonywane za wiedzą i akceptacją Zamawiającego.
7. W okresie trwania Serwisu gwarancyjnego Wykonawca zobowiązany jest do:
  - a) nieodpłatnego dostarczania nowych wersji lub uaktualnienia Oprogramowania w przypadku gdy nastąpią zmiany w obowiązującym prawodawstwie, wymagające nowszej wersji lub uaktualnienia Oprogramowania,
  - b) instalacji nowych wersji lub uaktualnień Oprogramowania w terminach uzgodnionych z Zamawiającym,
  - c) prowadzenia konsultacji i udzielania porad w zakresie zainstalowanej nowej wersji lub uaktualnień Oprogramowania: telefonicznie, faksem, pocztą elektroniczną poprzez zapewnienie uprawnionym pracownikom Zamawiającego dostępu do Help Desku Wykonawcy w zakresie niezbędnym do użytkowania Systemu,
  - d) usprawniania obsługi Systemu poprzez wprowadzanie autorskich udoskonaleń w technologii i funkcjonalności Oprogramowania,

---

e) informowania Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach / poprawkach Oprogramowania.

## **II. Wsparcie użytkowników Help Desk**

1. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługę Help Desk dla przedmiotu oferty.
2. Wykonawca w okresie świadczenia serwisu gwarancyjnego ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji za Błędy Oprogramowania / Awarie oraz ich usunięcie.
3. Błąd musi być opisany przez zgłaszającego w sposób umożliwiający odtworzenie błędu w środowisku wzorcowym Wykonawcy. Jeżeli odtworzenie błędu nie będzie możliwe w środowisku wzorcowym, Wykonawca zdiagnozuje błąd w środowisku Zamawiającego,
4. Wykonawca w ramach świadczeń Gwarancji zobowiązany jest do skutecznego Rozwiązania Zgłoszenia w terminach określonych w § 9 pkt. 7 i 8 w **Załączniku nr 4 do SIWZ**.
5. Czas Rozwiązania Zgłoszenia odnosi się do Oprogramowania dostarczonego przez Wykonawcę w ramach niniejszego postępowania. Wykonawca odpowiedzialny jest za usuwanie Błędów Oprogramowania wynikających z nieprawidłowego (niezgodnego z instrukcją) działania Oprogramowania. Wykonawca zobowiązany jest do wspierania Zamawiającego w zakresie Rozwiązywania Zgłoszeń dot. Oprogramowania Narzędziowego, na które Wykonawca przekazał Zamawiającemu licencje firm trzecich.
6. Jeżeli w wyniku zastosowania przez Wykonawcę wszelkich działań, Wykonawca stwierdzi, że Zgłoszenie było bezzasadne, wówczas Zgłaszający po wcześniejszym ustaleniu kosztów może odpłatnie zlecić wykonanie naprawy lub zlecić jej realizację w ramach puli godzin przysługującej mu Asysty Technicznej.
7. Usunięcie Błędu Oprogramowania oznacza przekazanie przez Wykonawcę do Zgłaszającego, nowej wersji Oprogramowania, poprawki lub rekonfiguracji Oprogramowania oraz usunięcie skutków błędu. Wykonawca jest zobowiązany dopilnować, aby Zamawiający potwierdził odbiór informacji o nowej wersji oprogramowania, tak aby było jasne, że Zamawiający jest świadomy, że brak aktualizacji może spowodować pewne zagrożenia.
8. Wykonawca nie będzie zobowiązany do usunięcia Błędów Oprogramowania spowodowanych obsługą Oprogramowania niezgodnie z Dokumentacją Użytkową ani Błędów Oprogramowania spowodowanych działaniem osób trzecich, za których działania Wykonawca nie będzie ponosić odpowiedzialności.
9. W uzasadnionych przypadkach Czas Rozwiązania Zgłoszenia, o których mowa w pkt 5 mogą zostać przedłużone za porozumieniem Przedstawicieli Stron. O zmianie terminów Rozwiązania Zgłoszenia Wykonawca poinformuje Zamawiającego e-mailem.

## **III. Asysta techniczna**

1. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługę Asysty Technicznej dla przedmiotu oferty.
2. Celem świadczenia usług Asysty technicznej jest bezpłatne wsparcie techniczne w używaniu Oprogramowania, do którego Zamawiający uzyskał licencję na podstawie niniejszego postępowania. Zamawiający przekaze Wykonawcy imienną listę osób uprawnionych ze strony Zamawiającego do korzystania z Asysty technicznej.
3. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć bezpłatną Asystę techniczną przez okres zgodnie z Ofertą. Okres i zakres Asysty technicznej rozpoczyna się z dniem podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Końcowego.
4. Wykonawca zapewni świadczenie Asysty technicznej w języku polskim.

- 
5. Wykonawca zagwarantuje świadczenie usługi Asysty technicznej wyłącznie przez wykwalifikowany personel, przez co rozumie się osobę/osoby z doświadczeniem, posiadające odpowiednie kwalifikacje merytoryczne i wiedzę na temat Systemu, po odpowiednim przeszkoleniu, cechujące się odpowiednimi predyspozycjami do kontaktu z Użytkownikiem Końcowym tj. komunikatywnością, dobrą dykcją, odpornością na stres, cierpliwością, pozytywnym nastawieniem do Użytkownika Końcowego. Personel Wykonawcy świadczący usługę Asysty technicznej musi posiadać umiejętności pracy z „trudnym użytkownikiem” np. zdenerwowanym, niecierpliwym, zadającym niejasne pytania lub udzielający niejasnych odpowiedzi – nieobeznany w temacie
  6. Przedmiotem usługi Asysty technicznej świadczonej przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego jest:
    - a) gotowość do świadczenia konsultacji telefonicznych,
    - b) gotowość do świadczenia zdalnej pomocy użytkownikom Systemów poprzez szyfrowane połączenia do komputera użytkownika za zgodą i pod nadzorem Zamawiającego,
    - c) gotowość do ewentualnego uruchomienia niezbędnej i koniecznej obsługi danych poprzez szyfrowane kanały dostępowe pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym,
    - d) wykonania dodatkowych, a nieprzewidzianych w SIWZ funkcjonalności w Systemie, po zaakceptowaniu przez obie strony warunków realizacji (w tym pracochłonności) w ramach Asysty Technicznej.

Każdorazowa usługa realizacji Asysty technicznej prowadzona jest na podstawie zlecenia usługi oraz zakończona Protokołem Odbioru opisującym czas trwania usługi i jej zakres.

W ramach okresu Asysty technicznej Zamawiający będzie miał do wykorzystania pulę 40 roboczogodzin przeznaczonych na:

- świadczenie konsultacji telefonicznych oraz zdalnej pomocy Użytkownikom Końcowym,
- realizację zleconych przez niego dowolnych modyfikacji lub rozszerzeń Oprogramowania.

Zarejestrowany czas pracy poświęcony na Asystę Techniczną będzie sukcesywnie pomniejszać wielkość puli, aż do jej wyczerpania.

Zamawiający wymaga, by Wykonawca, w terminie do 5 dni roboczych od początku każdego miesiąca realizacji Asysty Technicznej, dostarczył Zamawiającemu w formie elektronicznej w tym w plikach .xls lub równoważnych Raport z Asysty dotyczący w szczególności działania usługi Help Desk. Raport powinien zawierać: wykaz wszystkich Zgłoszeń wraz z identyfikatorem zgłoszenia, tematem zgłoszenia, wskazaniem modułu w Systemie którego dotyczy Zgłoszenie, kategorią zgłoszenia, priorytetem zgłoszenia, danymi Użytkownika zgłaszającego, sposobem rozwiązania zgłoszenia, treścią odpowiedzi w przypadku Zapytania, opisem modyfikacji w przypadku Modyfikacji, datą rejestracji, datę i godzinę zamknięcia Zgłoszenia.

#### **IV. Asysta Wdrożeniowa**

1. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługę Asysty Wdrożeniowej dla przedmiotu oferty.
2. Celem świadczenia usług Asysty Wdrożeniowej jest wsparcie techniczne w zakresie instalacji, konfiguracji, parametryzacji oraz bieżącej eksploatacji Oprogramowania, do którego Zamawiający

---

uzyskał licencję na podstawie niniejszego postępowania w siedzibie Zamawiającego podczas etapu instalacji lub wdrażania Oprogramowania.

3. Zakres Asysty Wdrożeniowej: min. 30 dni Asysty po min. 6 godzin jednego dnia.
4. Świadczenie Asysty Wdrożeniowej rozpoczyna się z dniem podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Końcowego.
5. Wykonawca zapewni świadczenie Asysty Wdrożeniowej w języku polskim.
6. Wykonawca zagwarantuje świadczenie usługi Asysty Wdrożeniowej wyłącznie przez wykwalifikowany personel, przez co rozumie się osobę/osoby z doświadczeniem, posiadające odpowiednie kwalifikacje merytoryczne i wiedzę na temat Systemu, po odpowiednim przeszkoleniu, cechujące się odpowiednimi predyspozycjami do kontaktu z Użytkownikiem Końcowym tj. komunikatywnością, dobrą dykcją, odpornością na stres, cierpliwością, pozytywnym nastawieniem do Użytkownika Końcowego. Personel Wykonawcy świadczący usługę Asysty Wdrożeniową musi posiadać umiejętności pracy z „trudnym użytkownikiem” np. zdenerwowanym, niecierpliwym, zadającym niejasne pytania lub udzielający niejasnych odpowiedzi – nieobeznanym w temacie
7. Przedmiotem usługi Asysty Wdrożeniowej świadczonej przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w siedzibie Zamawiającego jest:
  - a) świadczenie konsultacji w siedzibie Zamawiającego lub Partnera Projektu,
  - b) gotowość do świadczenia zdalnej pomocy użytkownikom Systemów poprzez szyfrowane połączenia do komputera użytkownika za zgodą i pod nadzorem Zamawiającego,
  - c) gotowość do ewentualnego uruchomienia niezbędnej i koniecznej obsługi danych poprzez szyfrowane kanały dostępne pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym,

Każdorazowa usługa realizacji Asysty Wdrożeniowej prowadzona jest na podstawie zlecenia usługi oraz zakończona Protokołem Odbioru opisującym czas trwania usługi i jej zakres.

W ramach okresu Asysty Wdrożeniowej Zamawiający będzie miał do wykorzystania pulę **30 bloków/dni** po min. 6 roboczogodzin każdy przeznaczonych na:

- świadczenie wsparcia technicznego Użytkownikom Końcowym,
- świadczenie konsultacji oraz zdalnej pomocy Użytkownikom Końcowym.

Zarejestrowany czas pracy poświęcony na Asystę Wdrożeniową będzie sukcesywnie pomniejszać wielkość puli dla Asysty Wdrożeniowej aż do jej wyczerpania.

Zamawiający wymaga, by Wykonawca, w terminie do 5 dni roboczych pod każdym bloku/dniem realizacji Asysty Wdrożeniowej, dostarczył Zamawiającemu w formie elektronicznej Raport z wykonanych prac w ramach Asysty Wdrożeniowej dla danego dnia/bloku.