

PROCEDURA REALIZACJI PRAC GWARANCYJNYCH

I Procedura przyjęcia Zgłoszenia Gwarancyjnego

1. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenie Gwarancyjne, telefonicznie:, drogą mailową, na adres: lub w dedykowanym portalu zgłoszeń:
2. Upoważnionymi ze strony Zamawiającego osobami do dokonania Zgłoszenia Gwarancyjnego są:
 - a) Osoba pełniąca funkcję Dyrektora Departamentu Finansów i Skarbu;
 - b) Osoby pełniące funkcję Zastępcy Dyrektora Departamentu Finansów i Skarbu;
 - c) Osoba pełniąca funkcję Kierownika Biura Planowania i Budżetu Departamentu Finansów i Skarbu;
 - d) Osoba pełniąca funkcję Kierownika Biura Księgowości Budżetu Województwa Departamentu Finansów i Skarbu;
 - e) Wyznaczony przez Zamawiającego Administrator Merytoryczny dla systemu w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie.
3. Zamawiający w przeciągu trzech dni roboczych od dnia podpisania umowy, bądź jakiegokolwiek zmiany poinformuje pisemnie o imiennym wykazie osób pełniących w/w funkcje.
4. Zgłoszenie Gwarancyjne realizowane drogą internetową uznaje się za dokonane z chwilą wpłynięcia na adres poczty elektronicznej podany w Zgłoszeniu Gwarancyjnym do Zamawiającego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia gwarancyjnego – potwierdzenie jest wysyłane automatycznie.
5. Zgłoszenie Gwarancyjne dokonane w czasie innym niż Godziny Robocze w Dniu Roboczym uznaje się za dokonane następnego dnia roboczego następującego po dniu dokonania Zgłoszenia Gwarancyjnego.
6. W Zgłoszeniu Gwarancyjnym Zamawiający określa Kategorię Dysfunkcji (usterka, błąd, awaria, stan krytyczny), a jej zmiana przez Wykonującego wymaga pisemnego (e-mail lub w portalu zgłoszeń) uzasadnienia i możliwa jest jedynie po jej zaakceptowaniu przez przedstawiciela Zamawiającego określonego w ust. 2.
 - 6.1. Stan krytyczny - nieprawidłowość działania, polegająca na całkowitym braku możliwości korzystania z Oprogramowania lub braku możliwości korzystania z funkcjonalności Oprogramowania. Stan w którym nie ma możliwości wykonania wskazanych funkcjonalności w sposób alternatywny (brak możliwości zastosowania Obejścia przez użytkownika). Przykładem Błędu Krytycznego jest:
 - niemożność uruchomienia Oprogramowania, wynikające między innymi z awarii infrastruktury teleinformatycznej zapewnianej przez Wykonawcę,
 - niemożność dokonania zapisu/ odczytu do lub z bazy danych,
 - niemożność zalogowania się.
 - 6.2. Awaria - nieprawidłowość działania Oprogramowania, polegająca na niemożliwości realizacji funkcjonalności Oprogramowania w sposób wskazany w Dokumentacji Oprogramowania (możliwość wykonania funkcjonalności istnieje wyłącznie w sposób alternatywny, przy zastosowaniu Obejścia);

6.3. Błąd - nieprawidłowości działania Oprogramowania, polegające na niezgodności jakichkolwiek cech elementów Oprogramowania z Wymaganiami, inne niż Stan krytyczny lub Awaria, nie powodujące niemożliwości lub utrudnień w wykorzystywaniu funkcjonalności Oprogramowania.

Przykładem Błędu są:

- błędy językowe w interfejsie graficznym,
- nieprawidłowa prezentacja wizualna elementów interfejsu graficznego.

6.4. Usterka – błąd oprogramowania polegający na wystąpieniu stanu braku możliwości wykorzystania określonych funkcji lub braku spełniania określonych Wymagań ale nie skutkujące niezdolnością do działania i realizacji jakichkolwiek czynności opisanych w Wymaganiach lub zrealizowanych w terminie późniejszym na podstawie wsparcia.

II Procedura podejmowania prac gwarancyjnych

1. Wykonawca podejmuje Prace Gwarancyjne na podstawie Zgłoszenia Gwarancyjnego.
2. Wykonujący może zmienić Kategorię Dysfunkcji danego Zgłoszenia Gwarancyjnego zgodnie z punktem czwartym Procedury przyjęcia Zgłoszenia Gwarancyjnego.
3. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy usunięcia Dysfunkcji, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy dostęp do danych wywołujących dysfunkcję.
4. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem Dysfunkcji Systemu, w jak najkrótszym czasie dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.
5. Wykonawca dołoży starań, aby Realizacja Zgłoszenia Gwarancyjnego nastąpiła w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana istnieniem Dysfunkcji trwała jak najkrócej, nie dłużej jednak niż:
 - a. 4 godziny dla stanu krytycznego,
 - b. 2 dni robocze dla awarii,
 - c. 15 dni roboczych dla błędu,
 - d. 30 dni roboczych dla usterki

od momentu dokonania Zgłoszenia Gwarancyjnego.

6. Czas usunięcia zostaje automatycznie wydłużony o:
 - a. czas przetwarzania na komputerze, jeżeli czas ten przekracza 8 godzin np. w wyniku archiwizacji lub kopiowania baz danych,
 - b. czas oczekiwania na odpowiedź od Zamawiającego,
7. Przedłużenie o którym mowa w pkt 6 powinno być każdorazowo udokumentowane.
8. Zamawiający może wyrazić zgodę na realizację zgłoszenia w dłuższym czasie, w sytuacji gdy uzna to za uzasadnione na podstawie wcześniej złożonego wniosku przez Wykonawcę. Czas na realizację zgłoszenia określany jest wówczas przez Wykonawcę na podstawie złożoności oraz skomplikowania problemu w uzgodnieniu ze wskazanym przedstawicielem

Zamawiającego. W przypadku wyrażenia zgody przez Zamawiającego na wydłużenie czasu na realizację zgłoszenia, kar umownych za zwłokę nie nalicza się.

9. Terminy realizacji Zgłoszenia Gwarancyjnego podane w pkt. 5 mają zastosowanie tylko do takich Dysfunkcji, których przyczyna leży w Systemie lub działaniach Wykonującego, a Zamawiający nie mógł ich uniknąć eksploatując System zgodnie z Dokumentacją.
10. W przypadku, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Gwarancyjnego nie jest związana bezpośrednio z Dysfunkcją, czas realizacji zgłoszenia może zostać wydłużony o czas realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia Stanu Funkcjonalności.
11. W przypadku, gdy realizacja zgłoszenia wymaga przyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
12. Zamawiający zostanie poinformowany (drogą mailową, na adres: lub w dedykowanym portalu zgłoszeń:), przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach wystąpienia Dysfunkcji celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń, co stanowi podstawę zakończenia realizacji zgłoszenia.
13. Wykonawca ma prawo rozwiązywania szczególnie złożonych problemów w drodze aktualizacji systemu, tzw. update.
14. Wykonawca ma obowiązek natychmiast poinformować Zamawiającego o zakończeniu Prac.
15. Zamawiający dokona weryfikacji efektów Prac Gwarancyjnych i potwierdzenia przywrócenia Stanu Funkcjonalności w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania od Wykonującego informacji o zakończeniu Prac Gwarancyjnych i w formie pisemnej (e-mail lub portal zgłoszeń) poinformuje Wykonującego o:
 - a. Potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Gwarancyjnego - w przypadku gdy stwierdzi, że Stan Funkcjonalności został przywrócony.
 - b. Częściowym potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Gwarancyjnego - w przypadku, gdy Wykonujący stworzy Obejście dla Dysfunkcji. W takim przypadku drogą e-mail określany jest termin Realizacji Zgłoszenia Gwarancyjnego inny niż terminy wskazane w punkcie 7 *procedury podejmowania prac gwarancyjnych*.
 - c. Odrzuceniu Realizacji Zgłoszenia Gwarancyjnego - w przypadku gdy Zamawiający stwierdzi iż Dysfunkcja nadal występuje, lub gdy Realizacja Zgłoszenia Gwarancyjnego doprowadzi do powstania innej Dysfunkcji.
 - d. W przypadku braku pisemnej odpowiedzi opisanej w punkcie 15 ppkt a. - c. uznaje się, że Zamawiający potwierdził Realizację Zgłoszenia Gwarancyjnego.
16. Potwierdzenie Realizacji Zgłoszenia Gwarancyjnego (pkt 15 ppkt a) jest warunkiem koniecznym do stwierdzenia, że utrzymano i/lub przywrócono Stan Funkcjonalności.