

Klasyfikacja problemów

1. Awaria (Critical)

Awaria (Critical) oznacza stan, w którym w wyniku zaistniałej sytuacji funkcje Systemu uległy uszkodzeniu uniemożliwiając pracę Systemu, lub zatrzymującą / blokującą / hamującą pracę systemu.

2. Uszkodzenie (Major)

Uszkodzenie (Major) oznacza stan, w którym zaistniała sytuacja w istotny sposób wpływa na działanie Systemu to znaczy:

- I. usterka w znaczący sposób wpływa na możliwość wykonywania codziennej eksploatacji Systemu, lub
- II. zastosowana poprawka dla stanu Awaria (Critical) powoduje sytuacje opisane w punkcie (I).

3. Usterka (Minor)

Usterka (Minor) oznacza każdy inny stan, w którym w wyniku zaistniałej sytuacji wpływ na działanie Systemu jest minimalny to znaczy:

- I. nastąpiła degradacja funkcjonalności Systemu i nie wpływa ona w znaczący sposób na możliwość wykonywania codziennej eksploatacji Systemu;
lub
- II. wystąpił błąd drobny „kosmetyczny”, nie mający wpływu na funkcjonalność Systemu,
lub
- III. zastosowana poprawka dla stanu Awaria (Critical) lub Uszkodzenie (Major) powoduje sytuacje opisaną w punkcie (I).

4. Wsparcie techniczne – implementacja zmian

Oznacza usługę – zdalną pomoc specjalisty Dostawcy w realizacji lub jej wykonanie w przypadku implementacji nowej usługi, zmiany konfiguracji Systemu w terminie uprzednio uzgodnionym obustronnie.

5. Zapytanie Uzyskanie Wsparcia [Konsultacja]

Oznacza usługę – zdalną odpowiedź, pomoc specjalisty Dostawcy dotyczącą funkcjonalności, działania, konfiguracji i optymalizacji Systemu, Sprzętu i Oprogramowania.

6. Czasy Reakcji, Przywrócenia i Rozwiązania

Dostawca zobowiązany jest do zachowania Dostępności usługi na poziomie 99,9 liczoną jako miesiąc (s) – sumaryczny czas trwania awarii (s) / miesiąc (s) Czasu Reakcji, Czasu Przywrócenia oraz Czasu Rozwiązania zgodnie z czasami określonymi w tabeli poniżej. Są to czasy maksymalne gwarantowane dla Systemu przez Dostawcę. Dostawca zobowiązuje się do zagwarantowania czasu przywrócenia, rozwiązania niezależnie czy rozwiązanie Problemu będzie wykonane w sposób zdalny lub/i lokalny (on site). Dla poniższych czasów należy uwzględnić kalendarz roboczy jako poniedziałek – piątek w godzinach 8:00 - 17:00 od chwili zgłoszenia przez upoważniony personel Zamawiającego

Oznaczenie sprawy: KIM.9.2023

w formie pisemnego zawiadomienia (e-mailem) lub w formie zawiadomienia telefonicznego (z późniejszym obligatoryjnym zawiadomieniem pisemnym – e-mailem).

Rodzaj zlecenia	Awaria (Critical)	Uszkodzenie (Major)	Usterka (Minor)	Wsparcie techniczne – implementacja zmian	Zapytanie uzyskania wsparcia (Konsultacja)
Czas Reakcji (odpowiedzi)	1h	2h	następny dzień roboczy	4 godziny robocze	następny dzień roboczy
Czas Przywrócenia	4 h	następny dzień roboczy	5 dni kalendarzowych	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Czas Rozwiązania	15 dni kalendarzowych	45 dni kalendarzowych	45 dni kalendarzowych	**3 dni robocze	7 dni kalendarzowych

* Czas Przywrócenia zostanie zachowany po spełnieniu poniższych warunków

7. Współpraca w zakresie wsparcia

Wszelkie techniczne zagadnienia dotyczące współpracy w zakresie wsparcia tj. punktów kontaktowych, telefonów, skrzynek email na które będą kierowane zgłoszenia oraz poprzez które będą wymieniane informacje będą uzgadniane przez strony w trybie roboczym w czasie trwania Umowy.