

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie art. 275 pkt. 1 ustawy Pzp na świadczenie usługi **wsparcia technicznego w utrzymaniu środowiska IT Zintegrowanej Platformy Rejestrów Onkologicznych (ZPRO) systemu Krajowego Rejestru Nowotworów (e-KRN+)**.
Nr sprawy TP-96/23/DW

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH (SLA)

1. Procedura zgłaszania Problemów i wniosków o Konsultacje do Wykonawcy:

a) Wykonawca będzie przyjmowało zgłoszenia bezpośrednio od Zamawiającego

Zgłoszenia przyjmowane będą:

- telefonicznie pod numerem: + 48
- za pośrednictwem poczty elektronicznej - adres poczty elektronicznej:
- za pośrednictwem systemu zgłoszeń serwisowych udostępnionego przez Wykonawcę
- lub na numer fax: +48

O każdej zmianie adresu lub numerów telefonów i faksów wskazanych powyżej, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić na piśmie Zamawiającego. Zmiana danych, o których mowa w zdaniu poprzedzającym nie wymaga zmiany Umowy.

- b) Zamawiający ustali grupę osób uprawnionych do wykonywania zgłoszeń do Wykonawcy. Wykonawca otrzyma listę tych osób w terminie 2 Dni roboczych liczonych od dnia obowiązywania Umowy. Wykonawca zobowiązany jest przyjmować zgłoszenia tylko od osób wskazanych na tej liście. W przypadku zmiany osób uprawnionych do wykonywania zgłoszeń, Zamawiający prześle do Wykonawcy aktualizację listy tych osób. Zmiana tych osób nie wymaga zmiany Umowy.
- c) Każdorazowe zgłoszenie Zamawiającego potwierdzone zostanie przez Wykonawcę na adres poczty elektronicznej Zamawiającego: AdministratorKRN@nio.gov.pl a jeżeli nie będzie to możliwe za pośrednictwem faksu pod numerem Zamawiającego: +48 22 570 94 23 Za potwierdzone uznaje się zgłoszenie, któremu nadano odpowiedni numer zlecenia.
- d) Każde zgłoszenie przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego będzie zawierać informacje zawarte w poniższym formularzu. W przypadku zgłoszenia wykonanego za pośrednictwem poczty elektronicznej formularz zgłoszenia będzie przesłany w wiadomości e-mail. Zgłoszenie może być również przesłane fax-em.

Wzór formularza zgłoszenia

FORMULARZ ZGŁOSZENIA	
Zgłaszający	Data i godzina wystąpienia Problemu
Użytkownik	Osoba kontaktowa
Telefon	Telefon

Lokalizacja		Lokalizacja	
Oprogramowanie		Sprzęt	
Nazwa		Producent	
Podkategoria 1		Model	
Podkategoria 2		Numer seryjny	
Opis zgłoszenia			
Uwagi			
Podpis Zgłaszającego			

- e) Wszelkie zgłoszenia Problemów i wniosków o Konsultacje złożone przez Zamawiającego w sposób inny niż określony w punkcie a) powyżej lub nie zawierające informacji opisanych w punkcie d) powyżej, lub wykonane przez osoby nieznajdujące się na liście, o której mowa w punkcie b) powyżej mogą być uznane przez Wykonawcę za złożone nieskutecznie. O każdej takiej sytuacji tj. uznaniu przez Wykonawcę zgłoszenia za złożone nieskutecznie, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego.
- f) Po przyjęciu zgłoszenia przez Wykonawcę, kategoria Problemu nadana przez Zamawiającego zostanie zweryfikowana przez pracowników Wykonawcy. W sytuacji błędnego nadania kategorii problemu Wykonawca jest uprawniony do jej jednostronnej zmiany wraz z wyjaśnieniem przyczyny zmiany kategorii Problemu. Zmiana kategorii Problemu nastąpi nie później niż przed przystąpieniem do prac.
2. Wykonawca zagwarantuje następujące warunki dotyczące Usług:
- a) Przyjmowanie zgłoszeń będzie realizowane w trybie 24x7 (możliwość zgłaszania Problemów).
 - b) Zgłoszenia odebrane po godzinie 16:00 oraz w dni wolne od pracy będą traktowane jak zgłoszenia przyjęte o godz. 8.00 w następnym Dniu roboczym.
 - c) Na wniosek Zamawiającego Wykonawca przystąpi do rozwiązania Problemu Krytycznego lub Ważnego w zdalnie lub Lokalizacji, w której wystąpił Problem, poza Godzinami roboczymi tj. po godz. 16 i/lub w dni, które nie są Dniami roboczymi. Godziny pracy w ramach, których będą świadczone usługi objęte przedmiotem zamówienia będą rozliczane w Godzinach roboczych. 1 (jedna) godzina pracy poza Godzinami roboczymi będzie rozliczana jako 1,5 (jeden i pół) Godziny roboczej w

danym Okresie rozliczeniowym.

Informacja powyższa będzie zawarta w treści zgłoszenia Problemu, w przypadku braku takiej informacji Wykonawca realizuje zgłoszenie zgodnie warunkami określonymi w pkt. 2 b) powyżej.

- d) Obsługa w języku polskim.
- e) Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług za pośrednictwem łącz transmisji danych (dostęp zdalny), a jeżeli jest to niemożliwe, w miejscu wystąpienia Problemu. Na wniosek Zamawiającego Wykonawca przystąpi do rozwiązania Problemu w Lokalizacji, w której wystąpił Problem w ramach limitu Godzin roboczych.
- f) Czasy rozwiązania nie obowiązują, jeżeli Problem oprogramowania lub Firmware wymagał będzie wydania przez producenta odpowiedniej poprawki. Rozwiązanie Problemu w takim przypadku będzie wykonane po udostępnieniu przez producenta właściwie działającej poprawki.

3. Terminy wykonania Usług:

Rodzaj Problemu/zadania	Czas reakcji	Czas rozwiązania
Krytyczny	do 0,5 godz*	4 Godziny robocze
Ważny	do 2 godzin	12 Godzin roboczych
Zwykły	do 2 godzin	32 Godziny robocze
Konsultacja	do 4 godzin	32 Godziny robocze

*nie dotyczy prac koncepcyjnych, w szczególności przygotowania koncepcji rozbudowy infrastruktury.

Rozwiązanie Problemu/zadania zostanie potwierdzone za pośrednictwem poczty elektronicznej. Potwierdzenia rozwiązania Problemu/zadania zaakceptowane przez Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej wywołuje takie same skutki, jak podpisany przez strony protokół naprawy.