

Załącznik nr 1 do Umowy

*Po zmianie z dnia 12 lipca 2018 r.*

**ZASADY ŚWIADCZENIA WSPARCIA SERWISOWEGO**

**Definicje:**

* + - * **System** – system prezentacji, inwentaryzacji i zarządzania muzealiami oraz zdigitalizowanymi obiektami wykonany w ramach zamówienia zgodnie ze *Szczegółowym opisem przedmiotu* zamówienia stanowiącego zał. Nr 1 do Umowy. Składający się z podsystem obsługi zdigitalizowanych muzealiów oraz podsystemu do zarządzania i inwentaryzacji muzealiów zwanych dalej systemem.
* **Administrator Systemu** – osoba lub osoby wskazane przez **ZAMAWIAJĄCEGO**, jako odpowiedzialne za działanie i bezpieczeństwo *Systemu* i zgromadzonych w nim danych;
* **Błąd Systemu** – wada, usterka lub błąd w oprogramowaniu, zdiagnozowana w trakcie testowania lub użytkowania *Systemu* przez **ZAMAWIAJĄCEGO**. Błędy *Systemu* dzielą się na:
* **krytyczne** – za krytyczne uznane zostaną błędy uniemożliwiające pracę *Systemu* lub powodujące niepoprawne jego funkcjonowanie oraz wymagające bezwzględnej, szybkiej interwencji **WYKONAWCY** związanej z usunięciem błędów;
* **istotne** – za istotne uznane zostaną błędy powodujące niepoprawne funkcjonowanie *Systemu*, ale nie uniemożliwiające korzystanie z niego;
* **techniczne** – za techniczne uznane zostaną błędy stanowiące utrudnienia w korzystaniu z *Systemu* dotyczące zazwyczaj ergonomii, uciążliwe dla użytkownika, lecz niepowodujące nieprawidłowości w funkcjonowaniu oprogramowania, lub braki wydajnościowe lub jakościowe wynikające z braku odpowiedniej funkcjonalności *Systemu*.
* **Dni Robocze** – dni tygodnia pracy **ZAMAWIAJĄCEGO**, tj. dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
1. **WYKONAWCA** zobowiązuje się do świadczenia usług wsparcia serwisowego *Systemu* na rzecz **ZAMAWIAJĄCEGO**, w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania dostarczonego i wdrożonego *Systemu* w okresie 60 miesięcy od dnia podpisania Protokołu odbioru końcowego.
2. Ze względu na konieczność zachowania bezpieczeństwa danych oraz utrzymania stabilności pracy *Systemu*, **WYKONAWCA** przed rozpoczęciem świadczenia usługi w zakresie usuwania Błędu *Systemu* lub wprowadzania nowej funkcjonalności, na etapie jej diagnozowania, w tym diagnozowania zdalnego przez bezpieczne, tunelowane łącze z wykorzystaniem sieci Internet (VPN) jest zobowiązany:
3. uzyskać zgodę Administratora Systemu oraz Działu IT **ZAMAWIAJĄCEGO** na wykonanie czynności związanych z czynnym diagnozowaniem Błędu z wykorzystaniem sieci Internet,
4. zwrócić się do Administratora Systemu oraz Działu IT **ZAMAWIAJĄCEGO** o wykonanie czynności zabezpieczających dane oraz zdany dostęp do *Systemu*,
5. wstrzymać wykonywanie działań własnych do momentu zakończenia czynności Administratora Systemu oraz Działu IT **ZAMAWIAJĄCEGO** wskazanych powyżej;
6. ostateczną decyzję o zabezpieczeniu danych lub podjęciu innych czynności w celu zapewnienia stabilnej pracy *Systemu* podejmuje Administrator Systemu oraz Dział IT **ZAMAWIAJĄCEGO**.
7. Podczas prowadzonych działań w zakresie diagnozy Błędu Systemu **WYKONAWCA** może zaproponować Administratorowi Systemu zastosowanie „obejścia” wystąpienia Błędu i „czasowego” jego całościowego lub częściowego „usunięcia” poprzez wykorzystanie innej istniejącej funkcjonalności *Systemu* lub opracowanie dedykowanej modyfikacji lub rozszerzenia *Systemu*. Sposób oraz zakres zastosowania „obejścia” wymaga uzgodnień **WYKONAWCY** oraz Administratora Systemu.
8. Jeżeli w trakcie świadczenia usług okaże się, że całkowite usunięcie Błędu Systemu możliwe jest wyłącznie poprzez opracowanie poprawki o znacznym stopniu złożoności, **WYKONAWCA** może wystąpić do **ZAMAWIAJĄCEGO** o zgodę na:

a) przesunięcie terminu naprawy,

b) dłuższe zastosowanie „obejścia”.

1. Odpowiedzialność za przypadkową utratę danych lub uszkodzenie *Systemu* podczas usuwania błędu ponosi **WYKONAWCA**.
2. Termin – czas usunięcia Błędu Systemu uznaje się za dotrzymany, jeżeli przed jego upływem Błąd został usunięty lub wystąpiły warunki związane z zastosowaniem „obejścia” celem uzyskania rezultatu tożsamego usunięciu Błędu lub czasowego wykluczenia występowania Błędu Systemu, z zastrzeżeniem, że **WYKONAWCA** zobligowany jest do pełnego Usunięcia Błędu w najbliższej nowej wersji *Systemu*.
3. Po dokonaniu naprawy **WYKONAWCA** razem z Administratorem Systemu zobowiązani są do przygotowania i przeprowadzenia testów sprawdzających poprawność działania *Systemu* w zakresie przeprowadzonych modyfikacji. W przypadku uzyskania rezultatów potwierdzających poprawności wykonanej naprawy Strony przystępują do odbioru naprawy podpisując protokół odbioru w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, do których załączają wyniki z przeprowadzonych testów. Dla czynności potwierdzenia poprawności naprawy Strony mogę przyjąć inne działania jako tożsame z powyższymi np.: przez wymianę i potwierdzenie protokołów drogą wymiany korespondencji za pomocą poczty elektronicznej.
4. **ZAMAWIAJĄCY** zobowiązuje się dołożyć należnych starań w celu umożliwienia **WYKONAWCY** świadczenia usług w zakresie usuwania Błędów Systemu, a w szczególności:
5. udostępnić niezwłocznie Oprogramowanie objęte Zgłoszeniem Serwisowym, co w szczególności wiąże się z udostępnieniem Infrastruktury Technicznej oraz stanowisk komputerowych, na których zainstalowano Oprogramowanie;
6. jeżeli jest to konieczne, udostępnić pomieszczenia, w których znajduje się Infrastruktura Techniczna, jeśli dostęp bezpośredni jest potrzebny do usunięcia Błędów Systemu;
7. zapewnić bezpośrednią obecność Administratora Systemu lub osoby przez niego upoważnionej posiadającej uprawnienie do podpisania protokołu naprawy;
8. w zależności od okoliczności, ograniczyć dostępność *Systemu* lub jego części dla użytkowników, celem uzyskania stabilnej pracy pozostałej części *Systemu* lub podjąć decyzję o czasowym zawieszeniu funkcjonowania *Systemu* na czas niezbędny do usunięcia Błędu.
9. **WYKONAWCA** jest zobowiązany do samodzielnego, planowanego rozwoju *Systemu*, zwłaszcza w zakresie jego dostosowywania do zmieniających się przepisów prawnych, tak, aby umożliwić **ZAMAWIAJĄCEMU** wdrożenie nowej wersji na 10 Dni Roboczych przed datą wejścia w życie zmienionych przepisów prawnych. W przypadku zmieniających się przepisów prawnych dotyczących bezpośrednio sposobu działania *Systemu*, działania muzeów na podstawie ustaw i rozporządzeń ministerstw właściwych w sprawach kultury, dziedzictwa narodowego oraz cyfryzacji lub innych organów państwowych lub Unii Europejskiej, a nie wynikających ze zmiany prawa ww. kwestiach, **ZAMAWIAJĄCY** niezwłocznie poinformuje **WYKONAWCĘ** o koniecznych zmianach w *Systemie* po wejściu nowych przepisów w życie. Jeśli z przyczyn niezależnych od **WYKONAWCY** nie będzie możliwe dotrzymanie powyższego zobowiązania, Strony mogą ustalić inny termin przekazania i wdrożenia nowej wersji *Systemu*.
10. **WYKONAWCA** jest zobowiązany informować **ZAMAWIAJĄCEGO** o planach rozwoju *Systemu* w szczególności informować o wynikających z tego zmianach wymagań technicznych, które mogą wiązać się z zmianą obecnie używanego *Systemu* lub parametrów posiadanej Infrastruktury Technicznej.
11. Informacja o nowych wymaganiach technicznych powinna być przekazana **ZAMAWIAJĄCEMU**, na co najmniej trzy miesiące przed wprowadzeniem zmian, o których mowa powyżej. W takim przypadku **ZAMAWIAJĄCY** musi wyrazić zgodę na zainstalowanie nowej wersji *Systemu* zmieniającej powyższe wymagania systemowo – techniczne.
12. **WYKONAWCA** jest bezwzględnie zobowiązany do zapewnienia pełnej, wstecznej kompatybilności wersji *Systemu* oraz zapewnienia ciągłości dostępu i przetwarzania danych. W wypadku braku takiej możliwości **WYKONAWCA** niezwłocznie poinformuje **ZAMAWIAJĄCEGO** o tym fakcie. Przygotowanie procedur eksportu/importu danych, dostawę innych specjalistycznych narzędzi oraz przeprowadzenie niezbędnych czynności serwisowych na koszt własny.
13. W ramach wsparcia **ZAMAWIAJĄCY** będzie miał do dyspozycji 1 000 godzin rozwojowych systemu w całym okresie gwarancji. W ramach godzin rozwojowych **ZAMAWIAJĄCY** będzie mógł rozbudować system np. o nowe funkcjonalności, lub wprowadzić zmiany w istniejących. Skorzystanie z godzin rozwojowych odbywać się będzie na podstawie konsultacji z **WYKONAWCĄ** zakresu programistycznego, oraz wyceny godzinowej zadania. Po ustaleniu zakresu godzinowego **ZAMAWIAJĄCY** zleci wykonanie zadania, a pula godzinowa zostanie pomniejszona o ilość godzin potrzebnych na realizację zakresu prac.
14. Na co najmniej 3 miesiące przed upływem terminu wsparcia serwisowego **WYKONAWCA** dostarczy **ZAMAWIAJĄCEMU** pełną specyfikację usług serwisu pogwarancyjnego z ich indywidualną wyceną. Ważność podanych w specyfikacji cen na poszczególne usługi serwisowe nie może ulec zwiększeniu przez okres 5 lat od dnia zakończenia wsparcia serwisowego.