

Przedsięwzięcie „Badania zmierzające do opracowania nowej, innowacyjnej postaci farmaceutycznej do leczenia miejscowego łuszczycy zwykłej” realizowane w ramach Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności, będącego elementem Inwestycji D3.1.1 Kompleksowy rozwój badań w zakresie nauk medycznych i nauk o zdrowiu.

Utrzymanie MODUŁU (gwarancja)

1. Wykonawca (Gwarant) będzie świadczył usługę Utrzymania Modułu przez okres 3 miesięcy, liczony od daty Odbioru końcowego MODUŁU przez obie Strony.
2. Wykonawca (Gwarant) na zasadach określonych w umowie gwarantuje, że MODUŁ będzie działał w sposób wydajny, prawidłowy i zgodny z niniejszą Umową, Analizą przedwdrożeniową i Dokumentacją użytkową.
3. Wykonawca (Gwarant) zapewnia, że MODUŁ i jego konfiguracja zostaną wykonane zgodnie z niniejszą Umową. W przypadku stwierdzenia Błędów, Wykonawca będzie zobowiązany do ich usunięcia na zasadach opisanych w niniejszym dokumencie.
4. Wszelkie koszty związane ze świadczeniem zobowiązań gwarancyjnych zostały w kalkulowane w koszty niniejszej umowy.
5. Wykonawca (Gwarant) udostępni internetowy portal serwisowy czynny 24 godziny na dobę, służący do zgłaszania wszelkich błędów, oraz umożliwiającą weryfikację statusu zgłoszeń,
6. Wykonawca (Gwarant) zapewnia również możliwość zgłaszania Błędów w godzinach od 8:00 do 16:00 w dni robocze: telefonicznie pod nr: – zgłoszenie telefoniczne lub drogą elektroniczną na adres e-mail:; przy czym możliwość zgłaszania Błędów będzie odbywała się w pierwszej kolejności poprzez formularz elektroniczny udostępniony przez Wykonawcę za pomocą specjalnego dedykowanego portalu Wykonawcy obsługującego Zgłoszenia, a w przypadku niedostępności portalu za pomocą innych środków komunikacji (drogą telefoniczną lub mailową).
7. W przypadku stwierdzenia Błędu, Zamawiający niezwłocznie zawiadomi o tym fakcie Wykonawcę (Gwaranta).
8. Za moment zgłoszenia Błędu uważa się moment kontaktu telefonicznego albo wysłania wiadomości przez Zamawiającego w formie elektronicznej, z tym, że Błędy zgłoszone po godzinie 16:00 będą traktowane jako zgłoszone o godzinie 8:00 następnego Dnia Roboczego.
9. W przypadku stwierdzenia bądź ujawnienia Błędu, Wykonawca (Gwarant) usunie Błąd zgodnie z zasadami SLA (Service Level Agreement) zawartymi w poniższej Tabeli:

Typ	Czas Reakcji (h)	Czas Obejścia (h)	Czas Naprawy (h)
Błąd krytyczny	2	-	8
Błąd ważny	4	16	48
Błąd zwykły	5	48	72

10. Powyższe czasy SLA liczone są w godzinach roboczych (tj. w godzinach od 8:00 do 16:00), a czas naprawy liczony jest jako czas pracy Wykonawcy i nie zawiera czasu oczekiwania na informacje od Zamawiającego niezbędne do prowadzenia działań serwisowych.
11. Strony dopuszczają możliwość przedłużenia czasu usuwania Błędu przez Wykonawcę (Gwaranta) na mocy dwustronnego porozumienia, o ile usunięcie Błędu w terminach określonych powyżej jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (Gwaranta).
12. W przypadku, gdy Wykonawca (Gwarant) stwierdzi, że nieprawidłowe działanie MODUŁU objęte zgłoszeniem nie jest spowodowane Błędem, Wykonawca (Gwarant) jest zobowiązany do:
 - 1) podania przyczyny nieprawidłowego działania MODUŁU, jak również – o ile to możliwe – podmiotu odpowiedzialnego za wystąpienie takiej nieprawidłowości,
 - 2) wsparcia Zamawiającego (na jego wniosek) przy odzyskiwaniu danych i programów utraconych w wyniku wystąpienie nieprawidłowości,
 - 3) wsparcia Zamawiającego (na jego wniosek) w przywróceniu pełnej funkcjonalności MODUŁU,

Przedsięwzięcie „Badania zmierzające do opracowania nowej, innowacyjnej postaci farmaceutycznej do leczenia miejscowego łuszczycy zwykłej” realizowane w ramach Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności, będącego elementem Inwestycji D3.1.1 Kompleksowy rozwój badań w zakresie nauk medycznych i nauk o zdrowiu.

- 4) W przypadku ustalenia i potwierdzenia przypadku, w którym przyczyna nieprawidłowego działania leży po stronie Zamawiającego, Wykonawca będzie mógł rozliczyć naprawę osobnym odpłatnym zleceniem; po wcześniejszym uzgodnieniu kwoty.

13. Wykonawca (Gwarant) jest zobowiązany do świadczenia usług gwarancyjnych w sposób:

- 1) nienaruszający postanowień umów licencyjnych oraz warunków serwisowych określonych dla infrastruktury oraz Oprogramowania osób trzecich,
- 2) zapobiegający utracie lub uszkodzeniu jakichkolwiek danych zawartych w MODULE. W przypadku wystąpienia ryzyka utraty lub uszkodzenia ww. danych Wykonawca (Gwarant) jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonywania czynności naprawczych oraz podjęcia wszelkich działań mających na celu minimalizację ryzyka uszkodzenia lub utraty tych danych,
- 3) umożliwiający pracownikom Zamawiającego nabycie odpowiednich umiejętności oraz wiedzy (*know-how*), pozwalających na samodzielne serwisowanie MODUŁU rozumiane jako przeszkolenie wskazanych przez Zamawiającego pracowników, a także przekazanie kompetencji w zakresie serwisowania MODUŁU, tj. przeprowadzenie szkoleń z architektury MODUŁU umożliwiających zrozumienie zasad jego działania oraz przekazywanie na bieżąco przez Wykonawcę w trakcie użytkowania MODUŁU pełnych rozwiązań zgłoszonych Błędów. Szkolenia, o których mowa będą zakończone wydaniem certyfikatu potwierdzającego zdobycie wymaganych umiejętności. Wykonawca (Gwarant) zapewni szkolenia, których zakres zagwarantuje osiągnięcie wymaganego poziomu kompetencji.

14. Zamawiający zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy (Gwarantowi) realizacji świadczeń gwarancyjnych poprzez:

- 1) zbieranie i przekazywanie Wykonawcy (Gwarantowi) informacji o nieprawidłowym działaniu MODUŁU,
- 2) udzielanie na wniosek Wykonawcy (Gwaranta) wszystkich informacji niezbędnych do świadczenia usług gwarancyjnych,
- 3) umożliwienie dostępu do Środowiska testowego, w zakresie niezbędnym do realizacji usług gwarancyjnych.

15. Wykonawca (Gwarant) zobowiązuje się także do:

- 1) dostarczania nowych wersji MODUŁU powstałych w wyniku dostosowywania do zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub powstałych na skutek usunięcia Błędów,
- 2) dostarczania i instalowania nowych wersji MODUŁU, w tym jego elementów składowych, uwzględniając postęp techniczny i technologiczny w sferze IT oraz poprawę funkcjonalności MODUŁU,
- 3) udostępnienia w formie elektronicznej zaktualizowanej dokumentacji w zakresie opisanym w pkt F Załącznika nr 4 do umowy, z możliwością pobrania i publikacji kopii dokumentu dla użytkowników Zamawiającego,
- 4) wykonywania audytu wydajności MODUŁU w zakresie co najmniej analizy zasobów sprzętowych, identyfikacji „wąskich gardeł”, weryfikacji platformy wirtualizacji, sprawdzania i optymalizacji zapytań SQL, weryfikacji bezpieczeństwa danych wraz z opracowaniem raportu końcowego zawierającego listę wniosków i zaleceń, na podstawie których Wykonawca dokona poprawek. Czynności te muszą być wykonywane nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy,
- 5) udzielania konsultacji i pomocy użytkownikom MODUŁU poprzez udostępnienie centrum wsparcia czynnego co najmniej w Dni Robocze w godzinach 8:00-15:00,

16. Wykonawca (Gwarant) gwarantuje naprawienie wszystkich Błędów, które zostaną zgłoszone do dnia będącego końcem terminu Utrzymania MODUŁU.

17. Zamawiający wyraża zgodę na zdalne świadczenie usług Utrzymania Systemu. W sytuacjach, w których nie ma możliwości realizacji zdalnie, usługi wykonywane będą w siedzibie Zamawiającego.