**Zakres usługi serwisowej:**

1. Bieżące reagowanie na zgłoszone usterki związane z systemem Ready\_TM.
2. Obsługa innych zgłoszeń serwisowych (customowe modyfikacje w systemie Ready\_TM).
3. Wsparcie techniczne dla pracowników firmy w formie telefonicznej i mailowej.
4. Bieżąca kontrola nad prawidłowym działaniem systemu operacyjnego:

* Codzienny backup bazy danych systemu Ready\_TM na udostępnionym dysku sieciowym.
* Wykonywanie aktualizacji systemu Ready\_TM do najnowszych dostępnych wersji.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **LP** | **Pozycja kosztów** | **Ilość** | **JM** | **Cena netto (PLN)** | **Uwagi** |
| **1** | Gotowość serwisu i pakiet 10h na obsługę zgłoszeń serwisowych | 1 | m-c |  |  |
| **2** | Dodatkowe godziny poza pakietem, STANDARD | 1 | RBH |  |  |
| **3** | Dodatkowe godziny poza pakietem, CUSTOM | 1 | RBH |  |  |

W ramach umowy przysługuje Zleceniodawcy pakiet 10 roboczogodzin serwisowych,   
w ramach których będą przeprowadzane prace kontrolne nad poprawnym działaniem systemu (ok. 2 RBH) oraz obsługa zgłoszonych w ciągu miesiąca usterek. Niewykorzystane godziny serwisowe nie przechodzą na rzecz kolejnych miesięcy.

W przypadku przekroczenia limitu godzin serwisowych zawartych w umowie, cena każdej kolejnej rozpoczętej godziny będzie wyceniana wg powyższego cennika.

Wycena dodatkowych godzin będzie wyliczana wg typu zgłoszenia:

* STANDARD - przypadki możliwe do zrealizowania w standardowym czasie usunięcia problemu
* CUSTOM – dla trudnych przypadków, gdzie na etapie weryfikacji stwierdzono niemożliwość w ramach standardowego czasu realizacji usunięcia problemu/wdrożenia modyfikacji

MASTER – Odpady i Energia sp. z o.o. oświadcza, że posiada licencje systemu Ready\_TM.

**Wyłączenia:**

Świadczenie usług serwisowych nie obejmuje:

* prowadzenia szkoleń wdrożeniowych dla nowych pracowników firmy
* serwisu infrastruktury firmy
* backupu systemu operacyjnego