**Załącznik nr 1 do Umowy ………………………**

**ŚWIADCZENIE USŁUGI GWARANCJI SOW**

1. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Wad Produktu.
2. Usuwanie Wad realizowane jest w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
3. Zgłoszenia dokonywane są przez upoważnione osoby wskazane w Umowie, za pośrednictwem Portalu Serwisowego. Zgłoszenia mogą być składane inną drogą (np. e-mail, telefonicznie).
4. Rodzaj Wady wskazuje Zamawiający. Wykonawca uprawniony jest do weryfikacji rodzaju zgłoszonej Wady, z tym zastrzeżeniem, że ostateczna decyzja odnośnie kategorii Wady należy do Zamawiającego.
5. Jeżeli Wada została wykryta przez Wykonawcę, to Wykonawca niezwłocznie poinformuje mailowo upoważnione osoby wskazane w Umowie po stronie Zamawiającego o wystąpieniu Wady, nada Wadzie odpowiednią kategorię oraz przystąpi do działań zmierzających do usunięcia Wady, z tym zastrzeżeniem, że ostateczna decyzja odnośnie kategorii Wady należy do Zamawiającego.
6. Przy poprawianiu Wad Oprogramowania oraz Błędów Użytkownika Wykonawca zobowiązany jest zachować następujący poziom wykonania usługi wsparcia powdrożeniowego dla Oprogramowania:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa Wady** | **Czas Naprawy wymagany przez Zamawiającego** |
| A | B | C |
| 1. | Awaria | 4 Godziny Robocze |
| 2. | Pozostałe Wady | 12 Godzin Roboczych |

1. Czas na usunięcie Wady rozpoczyna się w momencie skutecznego Zgłoszenia, w przypadku, gdy skuteczne Zgłoszenie ma miejsce w Godzinach Roboczych. W przypadku skutecznego Zgłoszenia po godzinie 17:00 w Dniu Roboczym, czas na usunięcie Wady liczy się od godziny 8:00 następnego Dnia Roboczego. W przypadku skutecznego zawiadomienia przed godziną 8:00 w Dniu Roboczym, czas na usunięcie Wady liczy się od godziny 8:00 tego Dnia Roboczego.
2. Wykonawca przed zainstalowaniem aktualizacji na Środowisku Testowym wykona testy wewnętrzne.
3. Usunięcie Wady nie może prowadzić do naruszenia struktur i integralności danych, do utraty danych lub wpływać negatywnie na funkcjonowanie Oprogramowania lub innych składników infrastruktury Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się również do usunięcia Wad w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do usunięcia Wady.
4. Naprawę Wady zatwierdza upoważniona osoba wskazana w Umowie ze Strony Zamawiającego po zainstalowaniu przez Wykonawcę poprawek.
5. W przypadku, gdy aktualizacja nie usunie zgłoszonej Wady lub spowoduje pojawienie się nowej Wady w Systemie, Zgłoszenie uznaje się za niezrealizowane – Wada nie została usunięta. Do czasu obsługi Zgłoszenia nie są wliczane okresy potwierdzania przez Zamawiającego skuteczności dostarczonych poprawek oraz godziny poza Godzinami Roboczymi.
6. Jeżeli Naprawa Wady nie jest możliwa w czasie przewidzianym dla danej kategorii Wady, Strony dopuszczają możliwość zastosowania Obejścia, przy czym zastosowanie Obejścia nie wyłącza zobowiązania Wykonawcy do Naprawy Wady.
7. Jeżeli Wykonawca nie dokona Naprawy / Obejścia w terminach, o których mowa w powyżej, Zamawiający może:
   1. Wydłużyć termin usunięcia Usterki na pisemną prośbę Wykonawcy zawierającą uzasadnienie;
   2. Obciążyć Wykonawcę karą umowną na zasadach opisanych w Umowie.