

Załącznik nr 5 do umowy nr z dnia

Tryb prowadzenia i zasady odbioru usługi polegającej na usuwaniu błędów i uszkodzeń systemu NKW oraz skutków awarii funkcjonowania systemu NKW

1. Wykonawca przystępuje do usuwania uszkodzeń systemu, skutków awarii oraz interwencji związanych z konfiguracją środowiska użytkownika niezwłocznie po zgłoszeniu przez Przedstawiciela Zamawiającego, najpóźniej w 24 godziny od chwili zgłoszenia (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) dla aplikacji lokalnej oraz natychmiast dla aplikacji centralnej.
2. W przypadku awarii albo błędnego działania systemu powodującego konieczność naprawy lokalnej bazy danych systemu Wykonawca usuwa usterkę lub modyfikuje uszkodzoną bazę danych w ciągu 24 godzin od przystąpienia do realizacji zgłoszenia. Wykonawca jest zobowiązany do naprawy lokalnej bazy danych u Odbiorcy Usług w danej lokalizacji.
3. Stroną, która zleca Wykonawcy naprawę lokalnej bazy danych jest tylko i wyłącznie Zamawiający.
4. Fakt sposobu naprawy bazy danych Wykonawca jest obowiązany odnotować w odpowiedniej ewidencji.
5. Ewidencja modyfikacji baz danych:
 - 1) Wykonawca prowadzi ewidencję modyfikacji (napraw) baz danych.
 - 2) Ewidencja modyfikacji bazy danych zawiera:
 - numer kolejny;
 - datę;
 - datę otrzymania zlecenia;
 - nazwę lokalizacji;
 - sposób usunięcia usterki, zakres i opis wprowadzenia modyfikacji;
 - szczegółowy opis zmian struktury bazy danych, o ile uległy zmianie;
 - ewentualne uwagi.
 - 3) Ewidencję, o której mowa w pkt 2 Wykonawca przekazuje Zamawiającemu w cyklu miesięcznym, w ciągu 7 dni roboczych po zakończeniu miesiąca, którego ewidencja dotyczy.
6. W przypadku pojawienia się błędu krytycznego uniemożliwiającego pracę Systemu Wykonawca usuwa go nie później niż przed upływem 48 godzin od chwili zgłoszenia błędu Wykonawcy (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).
7. W przypadku pojawienia się błędu niekrytycznego w systemie, Wykonawca usuwa go nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych od zgłoszenia błędu Wykonawcy (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).
8. Odbiór pracy w zakresie określonym niniejszym załącznikiem następuje na podstawie przeprowadzonej przez Zamawiającego analizy ewidencji przekazanej przez

Wykonawcę, protokołów sporządzanych przez Przedstawiciela Zamawiającego dotyczących wykonania pracy oraz ewentualnych pisemnych uwag (skarg) Odbiorcy Usług co do realizacji obowiązków Wykonawcy wynikających z niniejszej umowy.

Z A M A W I A J Ą C Y:

W Y K O N A W C A: