

## Warunki świadczenia usług serwisowych

Serwisem powinny zostać objęte wszystkie urządzenia i elementy dostarczonych systemów telekomunikacyjnych:

1. Definicje pojęć:
  - a) uszkodzenie - niesprawność mająca charakter awarii krytycznej albo awarii niekrytycznej,
  - b) awaria krytyczna - podstawowa usługa telefoniczna jest niedostępna dla więcej niż 64 abonentów lub awaria dotyczy więcej niż jednego portu E1 DSS1,
  - c) awaria niekrytyczna –niedostępność usługi telefonicznej z innych przyczyn niż w awarii krytycznej,
  - d) czas reakcji - czas mierzony od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego uszkodzenia do czasu podjęcia przez Wykonawcę działań mających na celu przywrócenia funkcjonalności,
  - e) czas realizacji - czas mierzony od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego uszkodzenia do czasu zakończenia czynności związanych przywróceniem funkcjonalności,
  - f) przywrócenie funkcjonalności - usunięcie uszkodzenia,
  - g) realizacja - realizacja zgłoszenia otrzymanego od Zamawiającego o uszkodzeniu poprzez wykonanie usługi serwisowej lub usunięciu uszkodzenia,
  - h) dzień roboczy: od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 07:30 do 15:30.
2. Zakres usługi serwisowej
  - a) podjęcie działań serwisowych w przypadku zgłoszenia awarii krytycznej lub niekrytycznej,
  - b) zdalne zmiany administracyjne w systemach - maksymalnie 3 godziny w miesiącu,
  - c) telefoniczne wsparcie i pomoc techniczną dla administratora systemów.
3. Maksymalne wymagane czasy usunięcia awarii
  - 1) Awaria krytyczna:
    - a) wymagany czas reakcji serwisu:
      - ten sam dzień roboczy, o ile awaria została zgłoszona do godziny 12:00,
      - następny dzień roboczy, gdy awaria została zgłoszona po godz. 12:00,
    - b) przywrócenie pełnej funkcjonalności:
      - w ciągu dwóch kolejnych dni roboczych od dnia zgłoszenia.
  - 2) Awaria niekrytyczna:
    - a) wymagany czas reakcji serwisu:
      - następny dzień roboczy od zgłoszenia,
    - b) przywrócenie pełnej funkcjonalności:
      - w ciągu czterech kolejnych dni roboczych od dnia zgłoszenia.

4. Wszelkie naprawy systemów telekomunikacyjnych dokonywane będą przez Wykonawcę lub wskazany przez niego podmiot na koszt Wykonawcy. Wykonawca może jednak obciążyć Zamawiającego kosztami naprawy, jeżeli uszkodzenia powstały na skutek:
  - a) naprawy dokonanej samodzielnie przez Zamawiającego,
  - b) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji urządzeń.
5. W przypadku niewywiązania się Wykonawcy z warunków serwisu, Zamawiający zastrzega sobie prawo zlecenia naprawy autoryzowanemu serwisowi producenta na koszt i ryzyko Wykonawcy.
6. Zgłaszanie awarii:
  - 1) Zamawiający powiadamia Wykonawcę o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach systemów telekomunikacyjnych telefonicznie, mailowo lub faksem.
  - 2) Wykaz uprawnionych osób do bezpośredniego kontaktu ze strony Zamawiającego oraz Wykonawcy zawiera załącznik nr 1 do umowy.
  - 3) Strony zobowiązują się do uaktualniania numerów telefonów i osób w drodze pisemnej informacji.