

ZAŁĄCZNIK NR 3 DO UMOWY

Procedura obsługi zgłoszeń serwisowych

Błąd Krytyczny – błąd uniemożliwiający eksploatację Systemu Bibliotecznego lub powodujący utratę, lub uszkodzenie danych powoduje zagrożenie realizacji ustawowych obowiązków Zamawiającego.

Błąd Istotny – błąd uniemożliwiający eksploatację Systemu Bibliotecznego lub powodujący utratę danych, lub powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie pozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Oprogramowania, Systemu Bibliotecznego, aby obejść skutki jego wystąpienia, bez istotnego wydłużenia czasu wykonywanych operacji.

Błąd Pozostały – pozostałe Błędy, które nie zostały zakwalifikowane jako Błędy Istotne lub Błędy Krytyczne.

Dni Robocze – poniedziałek, wtorek, środa, czwartek, piątek z wyłączeniem dni ustawowo wolnych.

Godziny robocze: 8:00 – 16:00.

§ 1 Realizacja zgłoszeń serwisowych

1. Zgłoszenie Błędu będzie możliwe telefonicznie w Dni Robocze w Godzinach Roboczych oraz za pomocą e-mail i WWW przez całą dobę.
2. Czas reakcji: do 2 godzin w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
3. Terminy usuwania błędów:
 - a. Błąd Krytyczny w ciągu 1 Dnia roboczego od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego (chyba, że Strony postanowią inaczej).
 - b. Błąd Istotny w ciągu 5 Dni roboczych od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego (chyba, że Strony postanowią inaczej).
 - c. Błąd Pozostały w ciągu 10 Dni roboczych od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego (chyba, że Strony postanowią inaczej).
4. Jeśli usunięcie błędu wymagać będzie aktualizacji Systemu Bibliotecznego lub operacji wykonywanych w bazie danych Strony ustalają termin wykonania prac.
5. Klasyfikację błędów określa Zamawiający w zgłoszeniu. Wykonawca, jeżeli nie zgadza się z klasyfikacją lub opisem błędu może zgłosić uwagi w terminie określonym jako czas reakcji.

§ 2 Obsługa zgłoszeń merytorycznych

1. Zadawanie pytań będzie możliwe telefonicznie w Dni Robocze w Godzinach Roboczych oraz za pomocą e-mail i WWW przez całą dobę.
2. Czas reakcji: do 2 godzin w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
3. Termin udzielenia odpowiedzi: w ciągu 3 Dni roboczych od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego (chyba, że Strony postanowią inaczej).

§ 3 Utrzymanie i serwis mobilnej wersji katalogu MOPAC

1. Zgłoszenia serwisowe dotyczące mobilnej wersji katalogu MOPAC realizowane będą zgodnie z § 1.

2. Obsługa zgłoszeń serwisowych oraz udzielanie odpowiedzi użytkownikom mobilnej wersji katalogu MOPAC pochodzących ze sklepu Google Play oraz App Store realizuje Wykonawca.
3. Za dostosowanie mobilnej wersji katalogu MOPAC do aktualnie obowiązujących wymogów publikacji w sklepie Google Play oraz App Store odpowiada Wykonawca.

§ 4 Ocena realizacji usługi serwisu

1. Zamawiający i Wykonawca wyznaczają osoby odpowiedzialne za kontakty między stronami.
2. Wykonawca wraz fakturą przesyła raport z realizacji usługi według poniższego wzoru:

Lp	Identyfikator zgłoszenia	Status zgłoszenia		Tytuł zgłoszenia	Data zgłoszenia	Data zamknięcia
		Ważkość zgłoszenia	Zatrzymanie pracy Biblioteki			