Biblioteka Miejska w Łodzi

ZP.26.58.2021

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 – termin realizacji zależny od uzgodnień między Stronami.
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 do 48 godzin.

§ 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.

§ 4 Ocena realizacji usługi serwisu

1. Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia Zamawiającemu systemu zgłoszeń pozwalającego również na ocenę statusu realizacji zgłoszeń serwisowych.