**Wsparcie Techniczne**

1. Świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi wsparcia technicznego Systemu z wdrożonymi wszystkimi modułami.
2. Okres świadczenia usługi obejmuje 24 miesiące począwszy od dnia podpisania protokołu odbioru systemu.
3. Zestawienie czasów dla działań podjętych w reakcji na zgłoszenie przez Zamawiającego Błędów :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Czas Reakcji | Czas Obejścia(w czasie nie dłuższym niż) | Czas Naprawy(w czasie nie dłuższym niż) | Gotowość Serwisowa w Dniach Roboczych |
| Błąd krytyczny[[1]](#footnote-1) |  |  |  | Pn-Pt, 8.15-20.15 |
| Błąd istotny | 2 godziny | 24 godziny | 72 godziny | Pn-Pt, 8.15-16.15 |
| Błąd drobny | 2 godziny | 4 Dni Robocze | 15 Dni Roboczych | Pn-Pt, 8.15-16.15 |

1. Zakres świadczenia usługi w ww. okresie obejmuje:
	1. dostęp do dokumentacji systemu,
	2. pomoc techniczną (e-mail, telefon lub system zgłoszeń) w przypadku wystąpienia błędów,
	3. dostęp do aktualizacji programu,
	4. maksymalny czas na odpowiedź konsultanta w przypadku pytań specjalistycznych – 2 dni robocze,
	5. liczbę administratorów mogących zadawać pytania – 2,
	6. usuwanie zgłoszonych błędów;
	7. udzielanie porad na odległość (telefonicznie, mail) zgodnie z obowiązującymi standardami IT
2. Dodatkowo, w ramach określonego limitu, Zamawiający będzie miał prawo do dodatkowych usług:
	1. zamawiania dodatkowych usług programistycznych wykonywanych w siedzibie Wykonawcy rozliczanych na podstawie liczby godzin programistycznych potrzebnych do realizacji zleconego zadania. Wartość każdej godziny programistycznej wynosi …………………………….… zł;
	2. zamawiania dodatkowych usług wykonania kontentu szkoleniowego w siedzibie Wykonawcy rozliczanych na podstawie liczby godzin wykonania kontentu szkoleniowego potrzebnych do realizacji zleconego zadania. Wartość każdej godziny wykonania kontentu szkoleniowego wynosi …………. zł;
	3. zamawiania dodatkowych usług konsultacyjnych wykonywanych w siedzibie Wykonawcy rozliczanych na podstawie liczby godzin potrzebnych do realizacji zleconego zadania. Wartość każdej godziny w siedzibie Zamawiającego wynosi ………. zł..
3. Przy wykonywaniu niniejszego Wsparcia Technicznego Wykonawca może posługiwać się osobami trzecimi w zakresie niezbędnym do prawidłowej jej realizacji, przy czym za działanie tych osób Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność, taką jak za własne działania lub zaniechania.
4. Wykonawca, po wykonaniu prac zdefiniowanych w pkt. 5), każdorazowo będzie informował Zamawiającego o gotowości do przekazania wykonanych prac celem ich odbioru.
5. Zamawiający w terminie 14 dni od zgłoszenia gotowości Wykonawcy do przekazania wykonanych prac dokona ich odbioru, co zostanie potwierdzone protokołem odbioru lub też przedstawi kompletną listę uwag do wykonanych prac.
6. Po zgłoszeniu uwag do wykonanych prac, Strony ustalą termin ich uwzględnienia. Po upływie tego terminu Wykonawca ponownie zgłosi gotowość do przystąpienia do odbioru prac.
7. Do utworów powstałych w związku z wykonywaniem Wsparcia Technicznego (w szczególności Oprogramowanie Aplikacyjne, dokumentacja dedykowana lub kontenty szkoleń), będą miały zastosowanie poniższe postanowienia:
	1. Wykonawca w ramach wynagrodzenia z tytułu wykonania przedmiotu niniejszej Umowy, zobowiązuje się przenieść na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do utworu, o którym mowa powyżej, na polach eksploatacji obejmujących:
	2. w przypadku programu komputerowego:
		1. trwałe lub czasowe zwielokrotnianie programu zwielokrotnianie programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;
		2. tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub jakiekolwiek inne zmiany czy modyfikacje w programie komputerowym;
		3. rozpowszechnianie, w tym użyczanie lub najem programu komputerowego lub jego kopii, z wyjątkiem użytku komercyjnego;
		4. wprowadzanie i korzystanie za pośrednictwem sieci Internet;
		5. dokonywania modyfikacji oraz nowych funkcjonalności oprogramowania;
		6. łączenia fragmentów oprogramowania z innymi programami komputerowymi i ich dostosowywania;
		7. przekształcania formatu pierwotnego oprogramowania na dowolny inny format, wymagany przez Zamawiającego i dostosowania do platform sprzętowo-systemowych wybranych przez Zamawiającego;
		8. obrotu oryginałem albo egzemplarzami nośników, na których oprogramowanie utrwalono, w tym wprowadzania do obrotu, użyczenia, najmu i dzierżawy, z wyjątkiem użytku komercyjnego ;
		9. publicznego wykonania, wystawiania, wyświetlania, odtwarzania oraz nadawania i reemitowanie, a także publicznego udostępniania oprogramowania w dowolny, wybrany przez siebie sposób, w tym udostępniania w sieciach komputerowych, z wyjątkiem użytku komercyjnego;
		10. dokonywania skrótów, cięć, montażu, tłumaczeń, korekt, przeróbek, zmian i adaptacji w tym modyfikowania całości lub części oprogramowania, wprowadzania jakichkolwiek zmian.
	3. w przypadku pozostałych utworów:
		1. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu – wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
		2. w zakresie obrotu oryginałami albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono – wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
		3. w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony powyżej – publicznie wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie lub reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranych;
		4. dokonywanie tłumaczeń, skrótów lub przeróbek.
	4. W odniesieniu do utworów będących programami komputerowymi, wykonawca przekaże Zamawiającemu kompletne kody źródłowe wraz z ich opisem i komentarzem zrozumiałym dla osoby posiadającej wiedzę z dziedziny określonego języka oprogramowania. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania uzupełnienia opisów i komentarzy, gdyby te okazały się niedostatecznie zrozumiałe.
	5. Wykonawca wyraża zgodę na wprowadzanie zmian w przekazanych utworach (prawa zależne), wynikających z konieczności dokonywania w okresie późniejszym zmian, modyfikacji, ulepszeń utworu. Zamawiający ma prawo dokonywania modyfikacji kodu źródłowego oprogramowania oraz udostępniania do modyfikacji kodu źródłowego oprogramowania osobom trzecim.
	6. Wraz z przeniesieniem autorskich praw majątkowych wykonawca przenosi na Zamawiającego własność nośników, na których utwory zostały utrwalone.
	7. Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawo do rozporządzania i korzystania z opracowań utworów, o których mowa powyżej.
	8. Prawa autorskie przechodzą na Zamawiającego z dniem odbioru usług zleconych Wykonawcy.
1. Zgodnie z ofertą Wykonawcy (nie mniej niż: czas reakcji – 1 godzina, czas obejścia – 6 godzin, czas naprawy – 12) [↑](#footnote-ref-1)