Załącznik nr 2 do Umowy Asysty Technicznej i Konserwacji

**Procedura obsługi Wad**

**I. Zgłaszanie Wady**

* 1. Zgłoszenia Wady do Wykonawcy dokonuje wyłącznie pracownik Zamawiającego, wyznaczony przez Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego lub Kierownik Projektu.
  2. Wszelkie dostrzeżone przez Zamawiającego Wady będą przekazywane Wykonawcy w formie uzgodnionej i na zasadach określonych przez Kierowników Projektu.
  3. Zgłoszenie Wady, powinno zawierać następujące informacje:
     1. Czas i lokalizacja stacji roboczej użytkownika Systemu, na której stwierdzono wystąpienie Wady.
     2. Okoliczności stwierdzenia Wady tj. opis czynności, których wykonywanie doprowadziło do jej wystąpienia.
     3. Wskazanie wersji Systemu.
     4. Opis Wady (tj. funkcja w której występuje Wada, opis nie działania lub działania niezgodnego z Dokumentacją Systemu, zrzut ekranów wraz z komunikatami jeśli takie wystąpiły itp., masowość występowania).
     5. Dane kontaktowe osoby, która może udzielić bliższych informacji o Wadzie.
     6. Klasyfikacja Wady zgodnie z klasyfikacją Wad.
     7. Zgłoszenia Wad dokonuje się bezzwłocznie, po ich ujawnieniu.
  4. Za moment zgłoszenia Wady przyjmuje się:

1. czas rejestracji zgłoszenia Wady jeżeli zgłoszenie Wady zostało dokonane w Dniu Roboczym, w godzinach 8:15 – 16:15;
2. godzinę 8:15 następnego Dnia Roboczego w przypadku jeżeli zgłoszenie Wady zostało dokonane w dniu wolnym od pracy albo po godzinie 16.15 w Dniu Roboczym.
   1. W uzasadnionych przypadkach i za zgodą Zamawiającego Wykonawca może dokonać zmiany klasyfikacji zgłoszonej Wady najpóźniej do godz. 14.00 następnego Dnia Roboczego po jego zgłoszeniu.

**II. Przyjęcie i realizacja Zgłoszenia Wady.**

1. Rejestr Błędów prowadzi Wykonawca.
2. Wzór rejestru określą Kierownicy Projektu, który zawierał będzie m.in. nr błędu, czas jego zgłoszenia, czas naprawienia błędu, informacja czy Wykonawca zaproponował tymczasową procedurę ominięcia błędu a jeśli zaproponował to czas zastosowania procedury tymczasowej oraz krótki jego opis.
3. Wykonawca przeprowadzi diagnozę zgłoszonej Wady. W przypadku, gdy będzie potrzebna konsultacja z Zamawiającym, pracownik Zamawiającego, który stwierdził wadę udzieli wyczerpującej informacji dotyczących zgłoszenia, lub o ile będzie taka potrzeba Kierownik Projektu po stronie Zamawiającego wyznaczy odpowiednią osobę do współpracy z Wykonawcą.
4. Wykonawca przygotuje Poprawkę usuwającą zgłoszoną Wadę.
5. W przypadku usuwania Wady mającej wpływ na Dokumentację Systemu, Wykonawca dokona odpowiednich zmian w Dokumentacji Systemu w terminie przewidzianym dla usunięcia Błędu Niekrytycznego.
6. Wykonawca przetestuje każdą Poprawkę na Systemie testowym pod kątem poprawności jej funkcjonowania.
7. Usunięcie Wady Wykonawca zgłasza Zamawiającemu w formie uzgodnionej i na zasadach określonych przez Kierowników Projektu. Przekazanie informacji o usunięciu wady i zamieszczeniu efektów pracy w systemie testowym odbywa się wraz z przekazaniem wyników testów do Zamawiającego, który potwierdza poprawność aktualizacji bądź zgłasza uwagi do aktualizacji Wykonawcy.
8. Jeżeli Zamawiający uważa sposób usunięcia Wady za niewłaściwy to zgłasza ten fakt Wykonawcy w formie uzgodnionej i na zasadach określonych przez Kierowników Projektu.
9. Po zgłoszeniu zastrzeżeń Wykonawca wykonuje naprawę zgodnie z zastrzeżeniami i procedura powtarza się od pkt 4.
10. Po zatwierdzeniu naprawy Wykonawca implementuje naprawę na serwis produkcyjny w dniu i godzinie ustalonej z Zamawiającym.
11. Po zaimplementowaniu naprawy Wykonawca każdorazowo sprawdza poprawność działania systemu za pomocą listy kontrolnej, stanowiącej „załącznik a” do Załącznika 1 do Umowy Asysty Technicznej i Konserwacji. Potwierdzenia przeprowadzenia kontroli przekazuje niezwłocznie Zamawiającemu.
12. W przypadku, gdy wynik kontroli wskazuje na choćby jedno naruszenie działania Systemu, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie usunąć awarię i ponownie przeprowadzić kontrolę, aż do uzyskania pełnej zgodności z modułami Systemu.
13. Po poprawnym zaimplementowaniu naprawy, Wykonawca wzywa Zamawiającego do potwierdzenia poprawności naprawy.
14. W przypadku poprawnego usunięcia wady, Zamawiający informuje o tym fakcie Wykonawcę.
15. Zamawiający ma prawo wnieść poprawki, jeśli naprawa nie jest w pełni zgodna ze specyfikacją lub narusza działanie Systemu
16. Za dzień usunięcia wady uznaje się dzień zgłoszenia usunięcia Wady, o którym mowa w pkt 14., do którego nie zostały zgłoszone zastrzeżenia.
17. Za czas usunięcia Wady uważa się łączny okres od dnia zgłoszenia Wady do dnia usunięcia Wady określonego w pkt. 14.