

## Warunki Usług utrzymania

Niniejszy dokument opisuje warunki świadczenia usługi utrzymania i stanowi załącznik nr 2 do Umowy licencyjnej z dnia \_\_\_\_\_ zawartej pomiędzy:

Małopolska Agencja Rozwoju Regionalnego S.A. w Krakowie KRS 0000033198, zwaną dalej Licencjobiorcą  
a

\_\_\_\_\_(NIP: \_\_\_\_\_, o numerze REGON: \_\_\_\_\_),

zwanym dalej Licencjodawcą,

zwanymi łącznie Stronami

### §1

#### Definicje

**Usługi utrzymania** – czynności faktyczne Licencjodawcy polegające na usuwaniu Błędów, udostępnieniu infrastruktury technicznej wymaganej do utrzymania środowisk produkcyjnego, backup, testowego wraz z wymaganym oprogramowaniem narzędziowym (system operacyjny, baza danych, serwer aplikacji, serwer http).

**Umowa** – Umowa licencyjna z dnia \_\_\_\_\_zawarta pomiędzy Stronami;

**Błąd blokujący** – błąd całkowicie uniemożliwiający działanie Programu;

**Błąd krytyczny** – błąd uniemożliwiający wykonywanie kluczowych funkcjonalności Programu; **Błąd inny** - inne niż Błąd blokujący i krytyczny nieprawidłowe działanie Programu;

**Błąd** – oznacza Błąd blokujący, Błąd krytyczny lub Błąd inny.

**Czas naprawy** - maksymalny czas, w którym Licencjodawca zobowiązany jest usunąć Błąd.

**Godziny Robocze** – godziny od 8:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

**Czas Reakcji** – czas liczony od momentu zgłoszenia przez Licencjobiorcę Błędu do momentu potwierdzenia przez Licencjodawcę przyjęcia zgłoszenia, maksymalnie 1 h. O przyjęciu zgłoszenia Licencjodawca informuje Licencjobiorcę drogą mailową na wskazany przez Strony Umowy adres.

**Czas Rozwiązania Zastępczego** – maksymalny czas, w którym Licencjodawca zobowiązany przedstawić i zastosować za zgodą Licencjobiorcy rozwiązanie zastępcze, odpowiednie funkcjonalnie i merytorycznie. Czas Rozwiązania Zastępczego liczony jest od momentu potwierdzenia przez Licencjodawcę przyjęcia zgłoszenia Błędu.

**Czas Usunięcia** –maksymalny czas, w którym Licencjodawca zobowiązany jest usunąć Błąd, w tym wyeliminować wszystkie zgłoszone nieprawidłowości. Czas Usunięcia liczony jest od momentu potwierdzenia przez Licencjodawcę przyjęcia zgłoszenia Błędu do momentu jego usunięcia.

**§2****Zakres usług**

1. Licencjodawca zobowiązuje się świadczyć usługę utrzymania w trakcie obowiązywania Umowy.
2. Na całość usługi utrzymania składają się:
  - a. Obsługa zgłoszeń (odebranie zgłoszeń, analiza zgłoszeń, klasyfikacja zgłoszonego problemu [Błąd/Zadanie], rejestracja zgłoszenia, przekazanie wyniku);
  - b. Usuwanie Błędów w funkcjonowaniu Programu w warstwie aplikacji, baz danych oraz kodu;
  - c. Wprowadzenie rozwiązania zastępczego w przypadku braku możliwości usunięcia Błędu;
  - d. Czynności aktualizacji oprogramowania narzędziowego wymaganego przez Program na serwerach, czynności związane z aktualizacją Programu wynikające z przygotowanych poprawek Błędów, weryfikacja wykonania kopii zapasowej;
  - e. Przesyłaniu na uzgodniony adres sieciowy uzgodnionego pomiędzy Stronami ekstraktu zawierającego dane dotyczące umów faktoringowych i umożliwiającego zachowanie ciągłości operacyjnej Licencjobiorcy a także migrację do innego systemu do obsługi usług faktoringowych. Ekstrakt zostanie uzgodniony pomiędzy Stronami do czasu uruchomienia produkcyjnego Programu określonego w §2 ust. 4 Umowy.
  - f. Zapewnienie dostępności środowiska produkcyjnego, środowiska backup i środowiska akceptacyjnego/testowego. Środowisko backup będzie aktualizowane w trybie nocnym (przez co rozumie się godziny od 00:00 do 06:00) raz na dobę i będzie dostępne w celu odtwarzania zgłaszanych przypadków. Środowisko testowe odświeżane będzie zgodnie z oddzielnym harmonogramem prac rozwojowych;
  - g. Zmiany w zakresie uprawnień zgodnie z istniejącym modelem ról i profili. Wydzielenie nowych ról lub profili realizowane jest w ramach rozwoju systemu;
  - h. dzierżawa infrastruktury technicznej, w której skład wchodzi:
    - i. przestrzeń dyskowa dwóch serwerów (podstawowego i zapasowego) do \_\_\_ TB,
    - ii. moc obliczeniowa dwóch serwerów (podstawowego i zapasowego),
    - iii. transfer danych konieczny do prawidłowego działania Programu.

**§3****Organizacja**

1. Obsługa zgłoszeń odbywać się będzie na następujących zasadach:
  - a. Zgłaszanie Błędów i Zadań będzie dokonywane przez wysłanie maila na adres: \_\_\_\_\_ zawierającego zawiadomienia o wystąpieniu Błędu wraz z opisem umożliwiającym identyfikację i odtworzenie Błędu lub realizację Zadania.
  - b. Po otrzymaniu zawiadomienia Licencjodawca dokona potwierdzenia przyjęcia zawiadomienia na wskazany przez Strony Umowy adres mailowy Licencjodawcy w ciągu 1h oraz dokona klasyfikacji na Zadanie lub Błąd i przystąpi do usunięcia Błędu na zasadach określonych w ust. 5 lub uzgodni realizację Zadania.
  - c. W przypadku braku możliwości odtworzenia Błędu Licencjodawca może poprosić o dodatkowe informacje. Czas uzyskania dodatkowych informacji zwiększa Czas Usunięcia zgłoszonego Błędu.
  - d. Licencjodawca zobowiązuje się do realizacji poprawy Błędów w następujących Czasie Usunięcia lub Czasie Rozwiązania Zastępczego dla poszczególnych kategorii Błędu:
    - i. dla Błędów blokujących - w ciągu 8 Godzin Roboczych,
    - ii. dla Błędów krytycznych - w ciągu 24 Godzin Roboczych,
    - iii. dla Błędów innych – termin realizacji będzie każdorazowo uzgadniany pomiędzy Stronami, w przypadku braku ustaleń w ciągu 10 dni roboczych od chwili dokonania zgłoszenia.
    - iv. w przypadku niemożliwości dotrzymania powyższych terminów Licencjodawca poinformuje Licencjodawcę i uzgodni dodatkowy termin oraz ewentualne dodatkowe działania doraźne.
  - e. Usługami utrzymania objęte będą funkcjonalności systemu wdrożone do pracy produkcyjnej w ramach pierwszej instalacji oraz wdrożone na skutek usuwania Błędów oraz wprowadzenia Aktualizacji z woli Licencjodawcy
  - f. Licencjodawca, w przypadku zwłoki w zachowaniu terminów wskazanych w Umowie, może naliczyć karę 100 PLN za każdorazowe zdarzenie. Łączna wartość kar naliczonych w Miesięcznym okresie rozliczeniowych nie może przekroczyć 50% wynagrodzenia, określonego w § 5 Umowy.
  - g. Program oraz cała infrastruktura związana a jego funkcjonowaniem będzie znajdować się na serwerach Licencjodawcy.
  - h. Licencjodawca wykaże przed Licencjodawcą system zabezpieczeń środowiska, na którym będzie pracował Program. W przypadku uwag ze strony Licencjodawcy strony Umowy zawrą

dodatkowe ustalenia które zostaną uregulowane w aneksie do Umowy, który licencjodawca zobowiązuje się zawrzeć z Licencjobiorcą.

- i. Licencjodawca po zakończeniu Umowy przekaże wszystkie dane nt. transakcji faktoringowych obsługiwanych przez Program Licencjobiorcy i umożliwi mu przeprowadzenie migracji danych do nowego systemu wg. schematu wymaganego przez nowego operatora nowego systemu do obsługi transakcji faktoringowych. Przekazanie ponadstandardowego formatu danych (niż opisany w §2 ust. 2 lit. e niniejszego dokumentu) nowemu operatorowi zostanie ustalone odrębnie między stronami Umowy.

#### **§4**

##### **Wynagrodzenie**

Usługa utrzymania jest wykonywana w ramach wynagrodzenia, określonego w § 5 Umowy.

#### **§5**

##### **Okres świadczenia**

Warunki Usług utrzymania obowiązują w trakcie obowiązywania umowy licencyjnej.