

WARUNKI GWARANCJI I WSPARCIA TECHNICZNEGO
(Service Level Agreement – SLA)
dla systemu „MarcusNET – RFID DigitalSeal”

1. Okres gwarancji i wsparcia technicznego
 - minimum 24 miesiące od daty podpisania protokołu odbioru systemu
 - wydłużenie okresu gwarancji/serwisu będzie dodatkowo punktowane zgodnie z kryteriami oceny ofert
2. Czas reakcji – maksymalny czas na pierwszą odpowiedź od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego:
 - Krytyczny priorytet (awaria całego systemu): 15 min – 1 h
 - Wysoki priorytet (poważna degradacja funkcjonalności): 1 – 4 h
 - Średni priorytet (problem częściowy): 4 – 8 h
 - Niski priorytet (zapytania, konsultacje): ≤ 24 h
3. Czas rozwiązania – maksymalny czas przywrócenia pełnej funkcjonalności:
 - Krytyczny priorytet: ≤ 8 h
 - Wysoki priorytet: ≤ 2 dni robocze
 - Średni priorytet: ≤ 5 dni roboczych
 - Niski priorytet: ≤ 10 dni roboczych lub w terminie uzgodnionym z Zamawiającym
4. Dostępność zgłoszeń:
 - Priorytet krytyczny: 24 h / 7 dni w tygodniu
 - Pozostałe priorytety: 08:00 – 18:00 w dni robocze
5. Gwarantowana dostępność systemu: ≥ 99 % w skali miesiąca.
6. Kary umowne: 300 zł netto za każdą rozpoczętą godzinę niedostępności systemu przekraczającą limit, liczoną dla dostępności < 99 %.
7. Sposób zgłaszania awarii i incydentów: telefonicznie oraz poprzez dedykowany system zgłoszeniowy / e-mail; dane kontaktowe Wykonawcy zostaną podane w umowie.
8. Prowadzenie rejestru zgłoszeń: Wykonawca prowadzi elektroniczny dziennik serwisowy zawierający m.in. datę i godzinę zgłoszenia, priorytet, opis problemu, czas reakcji i czas rozwiązania.

Niniejszy załącznik stanowi integralną część oferty oraz przyszłej umowy zawartej w wyniku postępowania o udzielenie zamówienia.



Fundusze Europejskie
dla Śląskiego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Województwo
Śląskie