



Załącznik nr 1 do Umowy

Specyfikacja usług serwisowych

	Specyfikacja	Poziom opieki serwisowej
A.	Zakres usług	
1.	Obowiązuje od	dnia podpisania umowy
2.	Serwis dla Oprogramowania SIMPLE ERP	●
3.	Serwis dla Modyfikacji wykonanych na potrzeby Użytkownika i wdrożonych do dnia podpisania umowy	●
4.	Czas pracy Centrum Serwisowego Simple, od poniedziałku do piątku z wyjątkiem świąt	9:00 - 17:00
5.	Sposób serwisowania	zdalny
6.	Liczba wersji Oprogramowania objętych serwisem	1 wersja
7.	Projekt upgrade tj. instalacja Nowych Wersji Oprogramowania wraz z dostosowaniem Modyfikacji wykonanych na potrzeby Użytkownika	✘
8.	Obsługa zgłoszeń oznaczonych w systemie i-SYROP jako Indywidualna_zmiana_prawa, dotyczących adaptacji Modyfikacji wykonanych na potrzeby Użytkownika do zmian w przepisach prawa	Tak, w ramach limitu konsultacji Helpdesk
B.	Obsługa zgłoszeń serwisowych - SLA	
1.	Metoda zgłaszania Usterek	i-SYROP
2.	Rodzaje zgłoszeń dotyczących Usterek	Błąd krytyczny Błąd ważny Błąd normalny
3.	Czas reakcji / Czas naprawy przy usuwaniu Usterki oznaczonej jako Błąd krytyczny (z oferty)
4.	Czas reakcji / Czas naprawy przy usuwaniu Usterki oznaczonej jako Błąd ważny (z oferty)
5.	Czas reakcji / Czas naprawy przy usuwaniu Usterki oznaczonej jako Błąd normalny	✘
6.	Analiza problemu nie będącego Usterką	Tak, w ramach limitu konsultacji Helpdesk
7.	Naprawa problemu nie będącego Usterką	Tak, w ramach limitu konsultacji Helpdesk
8.	Liczba przyjmowanych Usterek	bez limitu
9.	Liczba osób uprawnionych do zgłaszania problemów	2 osoby w każdym module
C.	Konsultacje - usługa Help Desk	
1.	Dostęp do Telefonicznego Centrum Serwisowego od poniedziałku do piątku z wyjątkiem świąt w godzinach	9:00 – 17:00
2.	Konsultacje w zakresie wykorzystania dodatkowej funkcjonalności w ramach nowych wersji oprogramowania w ramach dostępnych godzin konsultacyjnych	2
3.	Obsługa zgłoszeń konsultacyjnych oznaczonych w systemie i-SYROP jako Helpdesk	Tak, w ramach limitu konsultacji Helpdesk
4.	Limit konsultacji Helpdesk obejmujący porady telefoniczne i zgłoszenia Helpdesk w systemie i-SYROP (ilość godzin / rok)	20h/rok

5.	Spotkania z Nabywcą monitorujące jakość świadczonych usług serwisowych	1 raz w roku
D. Środowisko		
1.	Audyty Oprogramowania SIMPLE ERP i Modyfikacji pod względem wydajnościowym	✗
2.	Strojenie Rozwiązania Indywidualnego pod względem wydajnościowym	✗
3.	Audyty infrastruktury	✗
4.	Obsługa zgłoszeń dotyczących problemów związanych z szybkością działania Rozwiązania Indywidualnego oznaczonych w systemie i-SYROP jako Wydajność	✗
E. Warunki Finansowe		
1.	Sposób fakturowania za usługi serwisowe	1 raz na kwartał
2.	Terminy płatności (od daty dostarczenia faktury)	30 dni
3.	Indywidualny opiekun nadzorujący realizację usług serwisowych	✗

 Oznacza, że czynność jest wykonywana przez Centrum Serwisowe Wykonawcy w ramach umowy serwisowej i zryczałtowanej opłaty.

 Oznacza, że czynność może być wykonana przez Wykonawcę w ramach umowy na opiekę powdrożeniową.

Usterka - Działanie niezgodnie z Dokumentacją, wynikające z przyczyn leżących po stronie SIMPLE.ERP.

Błąd krytyczny - Usterka powodująca zatrzymanie pracy całego systemu SIMPLE.ERP lub zatrzymanie krytycznego procesu uniemożliwiającego terminową realizację obligacyjnych zobowiązań np. terminowe rozliczenie podatku VAT. Nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego.

Błąd ważny - Usterka pozwalająca Użytkownikowi na korzystanie z kluczowych funkcji systemu SIMPLE.ERP w ograniczonym zakresie. Nie ma możliwości pełnej realizacji procesu biznesowego.

Błąd normalny - Pozostałe Usterki systemu.

Czas reakcji - Czas liczony od momentu zgłoszenia Problemu przez Użytkownika do Centrum Serwisowego SIMPLE, zgodnie z zasadami określonymi w Ogólnych Warunkach Świadczenia Opieki Serwisowej, do momentu podjęcia działań przez Centrum Serwisowe Wykonawcy. Czas reakcji liczony jest w godzinach pracy Centrum Serwisowego Wykonawcy, od poniedziałku do piątku z wyjątkiem świąt.

Czas naprawy - Czas liczony od momentu pojęcia działań przez Centrum Serwisowe Wykonawcy w celu wyeliminowania Usterki do momentu jej usunięcia. Czas naprawy liczony jest w godzinach pracy Centrum Serwisowego Wykonawcy, od poniedziałku do piątku z wyjątkiem świąt. Do Czasu naprawy zalicza się wyłącznie czas pracy Centrum Serwisowego Wykonawcy.