

**SZYBKOŚĆ I WARUNKI SERWISU**

Serwis usług/oprogramowania będzie świadczony zgodnie z poniższymi zasadami:

Poziom usługi	Dostępność	Czas reakcji	Czas naprawy		
			Awaria	Błąd	Usterka
Szybki serwis	Pn. - Pt. 8:00 -16:00	6 godzin	2 dni	5 dni	10 dni

Dostępność – dni tygodnia i godziny dostępności serwisu. Czas naprawy dla poziomu szybki serwis rozliczany w dniach roboczych.

Czas reakcji – okres liczony od momentu poprawnego zgłoszenia do momentu kontaktu z klientem w celu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia i przeprowadzenia podstawowego wywiadu o sytuacji

Czas naprawy – okres liczony od momentu potwierdzenia przyjęcia poprawnego zgłoszenia do momentu Naprawy systemu. Czas naprawy jest wydłużony o czas niezbędny zgłaszającemu do realizacji czynności znajdujących się w jego kompetencjach (np. przywrócenie backupu, wydanie zgody na dostęp do pomieszczeń służbowych, nieobecność administratora itp.). Czas naprawy zależy od wagi zgłoszonego problemu. W zależności od rodzaju zgłoszonego problemu określa się następujące poziomy napraw dla oprogramowania:

- Awaria – problemy krytyczne, uniemożliwiające użytkowanie całego systemu lub istotnych dla użytkownika funkcji, polegające na działaniu niezgodnym z dokumentacją techniczną, specyfikacją funkcjonalności lub dokumentacją powykonawczą;
- Błędy – problemy ważne, utrudniające pracę ale nie blokujące możliwości użytkowania systemu, polegające na działaniu niezgodnym z dokumentacją techniczną, specyfikacją funkcjonalności lub dokumentacją powykonawczą;
- Usterki – zdarzenia nie mające bezpośredniego wpływu na wydajność systemu i których skorygowanie można zaplanować.

Dla szybkiego serwisu niezbędne jest zapewnienie przez klienta zdalnego dostępu do systemu