

Załącznik nr 4 do Wzoru umowy

Czas reakcji serwisowej Wykonawcy

1. Czas reakcji na podjęcie czynności serwisowych – rozumiane jako kontakt telefoniczny lub rozpoczęcie interwencji zdalnej maksymalnie 24 godz. od momentu zgłoszenia awarii telefonicznie lub email, w dni robocze od poniedziałku do piątku; dla zgłoszeń w dniach piątek, sobota, niedziela – czas reakcji do poniedziałku do godz. 12:00; dla zgłoszeń w dni świąteczne – czas reakcji w najbliższy dzień roboczy do godz. 12:00.
2. Podjęcie czynności serwisowych - rozumiane jako przyjazd serwisu do siedziby zamawiającego w celu rozpoczęcie naprawy serwisowej maksymalnie 2 dni robocze od momentu zgłoszenia awarii, od poniedziałku do piątku.
3. Czas na usunięcie awarii w okresie gwarancji (rozumiane jako – od momentu zgłoszenia awarii – przywrócenie pierwotnej funkcjonalności) ≤ 5 dni roboczych – bez części zamiennych, do 10 dni roboczych - z częściami zamiennymi, liczone od poniedziałku do piątku.
4. W przypadku awarii serwera Aria Systemu OIS lub innej awarii powodującej wstrzymanie pracy klinicznej oznaczonej jako Błąd krytyczny, w czasie nie dłuższym niż 48 godzin od zgłoszenia awarii, liczonych od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.