**NAČIN ZAGOTAVLJANJA STORITEV PODPORE V ČASU GARANCIJSKEGA ROKA**

Izvajalec se zavezuje po prejemu obvestila o opazovanju, obvestila po elektronski pošti ali po prejemu nujnega klica o potencialni napaki ali problemu, da:

* se bo na klic odzval njegov ustrezno usposobljeni delavec, da bi raziskal in odpravil napako v informacijskem sistemu, ki jo je sporočil naročnik, kakor hitro je mogoče, najkasneje pa v roku 1 (ene) ure;
* bo delavec iz prve alineje tega člena ugotovil vzrok za napako ali problem, če gre za napako v informacijskem sistemu in podal kar najbolj realno oceno časa, ki bo potreben za odpravo napake ali problema, v roku 4 (štirih) ur po tem, ko naročnik skupini za pomoč izvajalca predloži obvestilo o opazovanju;

O nastanku napake v informacijskem sistemu mora naročnik izvajalca obvestiti po telefonu in mu poslati obvestilo v pisni obliki (e-sporočilo), v katerem po lastni presoji kategorizira napako v informacijskem sistemu v skladu z naslednjimi merili:

* **kritična napaka**: napaka, zaradi katere naročnik ne more uporabljati informacijskega sistema za opravljanje potrebnih poslovnih transakcij;
* **velika napaka**: napaka, ki naročniku ne onemogoča uporabe informacijskega sistema za opravljanje potrebnih poslovnih transakcij, vendar pa povzroča omejitve ali ovire pri uporabi pomembnih funkcionalnosti informacijskega sistema;
* **srednja napaka**: napaka, ki ne povzroča omejitev ali ovir pri uporabi pomembnih funkcionalnosti informacijskega sistema, a ima naročnik zaradi nje lahko težave pri svojem vsakodnevnem poslovanju;
* **majhna napaka**: napaka v informacijskem sistemu, ko gre za težave, ki ne vplivajo na poslovanje naročnika.

Naročnik lahko v posameznih primerih ali v primeru, da je bilo izvajalcu posredovano več obvestil z enako kategorizacijo napake, navede tudi prioriteto reševanja napake. Če je prioriteta navedena, izvajalec rešuje napake v skladu s prioriteto, v nasprotnem primeru pa glede na kategorizacijo napake. Če izvajalec ugotovi, da se prioritete naročnika iz kakršnega koli razloga ne more držati, se mora z naročnikom dogovoriti za spremembo prioritete, razloge pa zapisati v poročilo o analizi problema in jih nemudoma posredovati naročniku.

Izvajalec se zavezuje, da se bo na klic naročnika odzval njegov ustrezno usposobljeni delavec, ki bo raziskal problem oziroma napako, ki se je pojavila in jo je naročnik že kategoriziral in da bo vse kritične in velike napake začasno odpravil v naslednjih rokih:

* 4 (štirih) urah v primeru kritične napake in
* 8 (osmih) urah v primeru velike napake.

Izjemoma lahko naročnik po lastni presoji navedene roke ustrezno podaljša.

Izvajalec se zavezuje, da bo na podlagi prejetega obvestila oziroma obvestila o opazovanju (v nadaljnjem besedilu: obvestilo) nadaljeval delo, kakor je opisano v nadaljevanju, in sicer:

* + če je v obvestilu o opazovanju napaka kategorizirana kot “kritična”, bo izvajalec naročniku omogočil uporabo informacijskega sistema za izvajanje potrebnih poslovnih transakcij. To izvajalec lahko doseže s svetovanjem glede začasnih postopkov, ki obidejo nepravilno delujoče dele programa;
  + če kritična napaka ni odpravljena in utegne povzročiti resno tveganje za nadaljnje težave, ki bi naročniku preprečevale uporabo informacijskega sistema za izvajanje potrebnih transakcij, se izvajalec zavezuje, da bo odpravil napako in tako odpravil resno tveganje čim prej, najpozneje pa v roku 2 (dveh)

dni od predložitve obvestila o opazovanju ali od nujnega obvestila;

* + če v informacijskem sistemu napaka, ki ne povzroča resnega tveganja, ni odpravljena, se kategorija v obvestilu o opazovanju spremeni v skladu z značilnostmi neodpravljene napake, obvestilo o opazovanju pa se obdela v skladu s spremenjeno kategorijo;
  + če je v obvestilu o opazovanju napaka kategorizirana kot “velika”, se bo izvajalec odzval v skladu s četrtim odstavkom tega člena, da bi tako odpravil vse omejitve ali ovire pri uporabi pomembne funkcionalnosti informacijskega sistema. Naročniku bo svetoval uporabo začasnih postopkov, ki obidejo nepravilno delujoče dele programa. Če v sistemu napaka ni odpravljena in utegne povzročiti resno tveganje za ponovitev omejitev ali ovir pri uporabi pomembnih funkcionalnosti informacijskega sistema, se izvajalec zavezuje, da bo napako odpravil čim prej, najkasneje pa v roku 3 (treh) dni od predložitve obvestila o opazovanju ali od nujnega obvestila;
  + če v informacijskem sistemu napaka, ki ne povzroča resnega tveganja za ponovitev omejitev ali ovir pri uporabi pomembne funkcionalnosti informacijskega sistema ni odpravljena, se kategorija v obvestilu o opazovanju spremeni v skladu z značilnostmi neodpravljene napake, obvestilo o opazovanju pa se obdela v skladu s spremenjeno kategorijo;
  + če je v obvestilu o opazovanju napaka kategorizirana kot “srednja”, se izvajalec zavezuje, da bo napako odpravil trajno ali z začasnim postopkom, s katerim obide nepravilno delujoče dele programa, v roku 4 (štirih) dni od prejema obvestila o opazovanju ali od nujnega klica;
  + če srednja napaka ni odpravljena in utegne povzročiti resno tveganje, da bo imel naročnik še naprej težave pri izvajanju vsakodnevnih poslovnih funkcij pri uporabi informacijskega sistema, se izvajalec zavezuje, da bo napako odpravil čim prej, najkasneje pa v roku 5 (petih) dni od predložitve obvestila o opazovanju ali od telefonskega klica;
  + če v sistemu napaka, ki ne povzroča resnega tveganja za težave pri izvajanju vsakodnevnih poslovnih funkcij pri uporabi informacijskega sistema ni odpravljena, se kategorija v obvestilu o opazovanju spremeni v skladu z značilnostmi neodpravljene napake, obvestilo o opazovanju pa se obdela v skladu s spremenjeno kategorijo;
  + če je v obvestilu o opazovanju napaka kategorizirana kot “majhna”, bo izvajalec naročniku nudil nasvete o ublažitvi ali odpravi učinka napake z začasnim postopkom, ki obide nepravilno delujoče dele programa, v roku 7 (sedmih) dni. Če v informacijskem sistemu napaka ni odpravljena, se izvajalec zavezuje, da jo bo odpravil v prihodnji izdaji oziroma po dogovoru z naročnikom.

Navedeni roki za odpravo napak se štejejo od dneva, ko je mogoče posamezno napako ponoviti vsaj na enem od računalnikov uporabnika oziroma računalnikov ali strežnikov naročnika ali izvajalca.

Naročnik si pridržuje pravico, da določeno napako kadarkoli ponovno kategorizira, ali ji spremeni prioriteto v skladu z drugo točko tega člena.

Če ima izvajalec upravičene razloge za mnenje, da je naročnik napako kategoriziral nepravilno, mora naročniku nemudoma poslati pisno obrazložitev o tem, zakaj bi bilo treba kategorijo napake spremeniti. Naročnik mora sporočilo takoj obravnavati in se strinjati s spremenjeno kategorijo napake, če je obrazložitev izvajalca utemeljena.

Izvajalec mora obvestilo o opazovanju ali nujni klic najprej obravnavati v skladu z začetno kategorizacijo, razen če in dokler se naročnik ne strinja, da se ta spremeni.

Naročnik si pridržuje pravico, da v izrednih primerih (kot na primer v temeljih ogroženo delovanje oziroma poslovanje naročnika) zahteva od izvajalca odpravljanje napak tudi izven rednega delovnega časa izvajalca.

Če naročnik oceni, da je zaradi napake v informacijskem sistemu potrebna prisotnost izvajalca, mora izvajalec priti na primarno lokacijo na Tržaški cesti 16, Ljubljana, kakor hitro je mogoče, najpozneje pa v roku 3 (treh) ur od prejema zahteve naročnika za izvajanje storitev podpore programske opreme na lokaciji.