

### **Świadczenie Usług Serwisowych i Wsparcia Technicznego Systemu ADR**

1. Przedmiot Usług Serwisowych świadczonych przez PWPW S.A. obejmuje:
  - a. przyjmowanie od marszałka oraz obsługę zgłoszeń serwisowych dotyczących funkcjonowania oprogramowania ADR, w szczególności:
    - korekty błędów w oprogramowaniu ADR,
    - poprawy parametrów funkcjonowania (optymalizacji) Systemu ADR,
    - poprawy funkcjonowania Systemu ADR sugerowanej przez marszałka i zaakceptowanej przez PWPW S.A.
  - b. przygotowywanie i przekazywanie, do zainstalowania przeszkolonym osobom uprawnionym lub upoważnionym przez marszałka, patch'y i pakietów aktualizacyjnych w ramach obsługi zgłoszeń serwisowych;
  - c. uzgadnianie z przeszkolonymi osobami uprawnionymi lub upoważnionymi przez marszałka wszelkich zmian konfiguracji sprzętu komputerowego, oprogramowania ADR i oprogramowania standardowego;
  - d. aktualizację dokumentacji dla nowych wersji wykonanego oprogramowania;
2. PWPW S.A. zapewnia dostępność helpdesku oraz realizację zgłoszeń serwisowych w dni robocze w godzinach od 7.00 do 16.00.
3. Sposoby przekazywania przez marszałka zgłoszeń serwisowych dotyczących Przedmiotu Serwisu:
  - a. poprzez pocztę elektroniczną: [urzedy@pwpw.pl](mailto:urzedy@pwpw.pl)
  - b. telefonicznie na numer telefonu: +48 22 235 43 60;
  - c. poprzez faks na nr: +48 22 235 49 31;

Dopuszcza się również zgłoszenia telefoniczne pod wskazane w trakcie wzajemnych ustaleń Stron numery telefoniczne. Zgłoszenia serwisowe będą realizowane w języku polskim.
4. Zgłoszenie musi posiadać, co najmniej takie informacje jak:
  - a. Nazwa użytkownika,
  - b. Nazwa systemu,
  - c. Typ zgłoszenia,
  - d. Osoba zgłaszająca, telefon kontaktowy,
  - e. Dokładny opis zgłoszenia.
5. Serwis świadczony jest, jako serwis 1 poziomu.