

## Warunki gwarancji

1. Wykonawca udziela gwarancji na dostarczone urządzenia, oprogramowanie użytkowe, zastosowane materiały i trwałość wykonanych prac instalacyjnych na okres pięciu lat liczonej od momentu odbioru całości zamówienia.
3. Wszelkie prace gwarancyjne nie wymagają jakichkolwiek dodatkowych opłat ze strony Zamawiającego, w szczególności koszty dojazdu, delegacji, dostawy, podmiany związane z realizacją gwarancji pokrywa Wykonawca.
4. W ramach serwisu gwarancyjnego przedmiotu zamówienia Wykonawca:
  - 1) wykona naprawy dostarczonych rozwiązań w miejscu ich instalacji,
  - 2) w przypadku konieczności zabrania urządzeń, zobowiązuje się do podstawienia, właściwego skonfigurowania i uruchomienia sprzętu tymczasowego, który będzie mógł w pełni przejąć funkcje uszkodzonego urządzenia,
  - 3) dokona wstępnej analizy awarii (gwarancyjna, niegwarancyjna),
  - 4) naprawi/usunie awarie gwarancyjne,
  - 5) zapewni autoryzowany serwis producenta dla wszelkich elementów objętych zamówieniem,
  - 6) w przypadku wystąpienia 3 awarii podlegających gwarancji, licząc awarie dla każdego urządzenia z osobna, wymieni dane urządzenie na nowe.
5. Zamawiający dopuszcza, aby wymianę uszkodzonego urządzenia na sprawne dokonywał nieautoryzowany serwis Wykonawcy przy zachowaniu rygoru, że naprawy tych uszkodzonych urządzeń będzie dokonywał już autoryzowany serwis producenta (jeżeli taka wymiana nie jest sprzeczna z warunkami gwarancji producenta urządzenia).
6. Dodatkowo, w ramach serwisu gwarancyjnego oprogramowania wdrożonego na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca:
  - 1) zapewni usuwanie awarii programowych,
  - 2) usunie błędy baz danych (w tym brak spójności i integralności danych, itp.) nie polegające na błędnej obsłudze,

- 3) będzie informował Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach/poprawkach oprogramowania, sterowników bibliotek (system informatyczny, system operacyjny serwerów, modułów transmisji, innych elementów istotnych dla bezpieczeństwa i właściwego funkcjonowania systemu),
  - 4) zainstaluje w siedzibie Zamawiającego powyższe aktualizacje/poprawki,
  - 5) zapewni prawidłowe działanie systemu, nieograniczone czasowo i funkcjonalnie,
  - 6) od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:30-15:30 zapewni telefoniczne wsparcie techniczne umożliwiające zgłaszanie awarii systemu, a także zaproponuje procedurę zgłaszania awarii poza godzinami roboczymi oraz w dni wolne od pracy.
  - 7) zapewni telefoniczne konsultacje merytoryczne przy rozwiązywaniu problemów z funkcjonowaniem systemu w godzinach roboczych.
7. Na potrzeby uruchomionego systemu tj. Sieci szerokopasmowej (system światłowodowy, system radiowy punkt-wielopunkt), Sieci IP (Przełącznik dystrybucyjny, System zarządzania siecią, Publiczne punkty dostępowe, Zarządzanie szybkością transmisji, Centrum Zarządzania Siecią), Okablowania strukturalnego w lokalizacjach, Wykonawca:
- 1) od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:30-15:30 będzie świadczyć gotowość serwisową na rzecz Zamawiającego umożliwiającą usunięcie awarii systemu, a także zaproponuje procedurę usuwania awarii poza godzinami roboczymi oraz w dni wolne od pracy.
  - 2) gwarantuje 4 godzinny czas reakcji.
  - 3) gwarantuje 48 godzinny czas podjęcia interwencji.
  - 4) gwarantuje 5 dni na przywrócenie funkcjonalności.
  - 5) oświadcza, iż wykupił u producenta sprzętu usługę serwisową polegającą na naprawie uszkodzonego sprzętu w czasie nie przekraczającym czas przywrócenia funkcjonalności lub samodzielnie dysponuje urządzeniami oraz materiałami, które może wykorzystać do przywrócenia funkcjonalności.

8. Zamawiający wykonując zgłoszenie obowiązany jest podać: imię i nazwisko osoby wykonującej zgłoszenie oraz opis objawów i okoliczności powstania awarii.

9. Gotowość serwisowa świadczona będzie pod numerami telefonów/faksów/maili:

- 1) .....
- 2) .....
- 3).....

10. Ogólne warunki gwarancji:

- 1) Serwis gwarancyjny obejmuje wszelkie usługi zapewniające prawidłowe działanie przedmiotu zamówienia, tj. usuwanie awarii, wsparcie techniczne, konserwacje okresowe (jeżeli producent takowe zaleca), wsparcie dla użytkowników HelpDesk oraz dostarczanie części zamiennych i zużywających się.
- 2) Usługi serwisowe, których nie będzie można realizować zdalnie wykonywane będą bezpośrednio w miejscu zainstalowania urządzenia.
- 3) Każde urządzenie objęte gwarancją posiadać będzie kartę gwarancyjną, zawierającą typ, numer seryjny i inne dane identyfikujące urządzenie oraz winny zawierać pieczęć firmową Wykonawcy
- 4) W przypadku niemożności usunięcia Awarii lub Usterki w zadeklarowanym terminie Wykonawca może dostarczyć Rozwiązanie Zastępcze pozwalające na użytkowanie przedmiotu zamówienia. Odbiór uszkodzonego i dostawa sprawnego sprzętu odbywać się będzie w okresie gwarancji na koszt i ryzyko Wykonawcy.
- 5) Po usunięciu każdej Awarii lub Usterki Wykonawca zobowiązuje się do doprowadzenia całego przedmiotu zamówienia do stanu integralnej całości w rozumieniu poprawnego działania wszystkich zainstalowanych komponentów i aplikacji.
- 6) Każda Naprawa wykonywana w miejscu instalacji przedmiotu zamówienia będzie zakończona wypełnieniem Karty Pracy Serwisowej, a także wpisem do karty gwarancyjnej.
- 7) Zamawiający zapewni serwisowi Wykonawcy dostęp do urządzeń od momentu Zgłoszenia przez czas równy czasowi usunięcia awarii.

8) W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania wszystkich modyfikacji do wytworzonego oprogramowania, dokonywania poprawek i uzupełnień do wytworzonego oprogramowania użytkowego, bez dodatkowych opłat ze strony Zamawiającego.

9) W okresie gwarancji Wykonawca zapewni dostęp do usługi HelpDesk.

11. Serwisem gwarancyjnym nie jest objęte usuwanie awarii spowodowanych przez:

1) zmiany konfiguracji sprzętowej lub programowej dokonane bez wiedzy i zgody Wykonawcy (z wyjątkiem zmian dokonanych zgodnie z instrukcją obsługi).

2) eksploatację niezgodną z instrukcją obsługi.

3) przyczyny zewnętrzne takie jak uszkodzenia mechaniczne, wypadki losowe, klęski żywiołowe, włamania, akty wandalizmu,

4) działania wirusów komputerowych.

12. niezgodne z kartami gwarancyjnymi lub dokumentacją techniczną warunki pracy urządzeń (zasilanie, temperatura, wilgotność, zapylenie)

13. Koszty usuwania Awarii spowodowanych przyczynami wymienionymi powyżej, a także koszty nieuzasadnionego wezwania serwisu, ponosi Zamawiający.

14. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub zwłokę w wykonaniu usług serwisowych w przypadku niezachowania przez użytkowników wymagań procedury zgłaszania Awarii.

15. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub zwłokę w wykonaniu usług serwisowych spowodowanymi przyczynami niezależnymi od Wykonawcy takimi jak np. mobilizacja, wojna, rozruchy, strajki, lokauty oraz przez działanie siły wyższej.

16. W przypadku nie wywiązania się Wykonawcy z terminów serwisu gwarancyjnego sprzętu lub oprogramowania użytkowego, Zamawiający zastrzega sobie prawo zlecenia usług serwisowych firmom trzecim i obciążenia Wykonawcy kosztami tych usług, pod warunkiem pisemnego powiadomienia Wykonawcy, obejmującego zakres prac zleconych firmom trzecim.