

## **Wymagania gwarancyjne i serwisowe**

### **1. Warunki i wymagania ogólne**

- 1) Na dostarczony sprzęt Wykonawca udziela gwarancji - ..... miesięcy,
- 2) Gwarancja obejmuje serwis i wsparcie techniczne w zakresie sprzętu i oprogramowania.
- 3) Wykonawca w ramach serwisu zapewni usuwanie awarii i usterek poprzez wymianę lub naprawę sprzętu i/lub oprogramowania jak również dostarczenie nowych wersji oprogramowania oraz publikowanych poprawek wraz z ich instalacją.
- 4) Wymagany czas usunięcia awarii do 10 dni kalendarzowych od momentu zgłoszenia. Pod pojęciem awarii Zamawiający rozumie uszkodzenie systemu uniemożliwiające wykorzystanie wszystkich jego funkcjonalności.
- 5) Wymagany czas usunięcia usterki wynosi do 14 dni kalendarzowych od momentu zgłoszenia. Pod pojęciem usterki Zamawiający rozumie uszkodzenie sprzętu ograniczające jego funkcjonalność, ale umożliwiające jego dalszą pracę.
- 6) Zamawiający dopuszcza przedłużenie terminów określonych w pkt 4 i 5, jednakże Wykonawca w celu uzyskania zgody w tym zakresie musi w ciągu 5 dni roboczych (licząc od następnego dnia roboczego po otrzymaniu zgłoszenia awarii) przedłożyć Bezpośredniemu Odbiorcy szczegółowo uzasadniony wniosek o przedłużenie terminu.  
Przedłużenie terminu naprawy wymaga pisemnej zgody Bezpośredniego Odbiorcy.
- 7) Wszystkie niesprawne elementy będą wymieniane przez Wykonawcę na nowe, o parametrach nie gorszych od uszkodzonych i będą przechodziły na własność Zamawiającego bez żadnych dodatkowych kosztów. Wszelkie uszkodzone nośniki informacji pozostają u Zamawiającego, a Wykonawca dostarcza nowe egzemplarze.
- 8) Wszystkie czynności serwisowe będą wykonywane w miejscach eksploatacji sprzętu.
- 9) Stwierdzona trzykrotnie niesprawność tego samego sprzętu zaistniała w okresie gwarancji obliguje Wykonawcę do wymiany tego sprzętu na nowy, wolny od wad, równoważny funkcjonalnie, o parametrach nie gorszych niż urządzenie podlegające wymianie, w terminie 30 dni od daty ostatniego zgłoszenia. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni kontakt telefoniczny, faksowy i mailowy w celu udzielenia nieodpłatnych informacji, konsultacji i pomocy technicznej w dni robocze w godz. 7:30-16:30 (od pn ÷ pt) pracownikom Bezpośredniego Odbiorcy (tzw. Hot-Line) w zakresie użytkowania sprzętu i oprogramowania.
- 10) W przypadku wymiany sprzętu Bezpośredniemu Odbiorcy na nowe, Wykonawca poinformuje Zamawiającego o tym fakcie w terminie do 5 dni roboczych od daty wymiany sprzętu.
- 11) W przypadku zakończenia wsparcia producenta dla elementów objętych umową Wykonawca gwarantuje wykonanie procesu migracji wraz z instalacją i konfiguracją nowych rozwiązań na sprzęcie i oprogramowaniu dostarczonym przez Zamawiającego.
- 12) W przypadku braku możliwości wykonania naprawy gwarancyjnej, Wykonawca dostarczy Bezpośredniemu Odbiorcy nowy sprzęt wolny od wad, równoważny funkcjonalnie, o parametrach nie gorszych niż urządzenie podlegające naprawie. Dostawa przedmiotowego sprzętu nastąpi nie później niż w pierwszym dniu roboczym liczonym od ostatniego dnia wyznaczonego na usunięcie usterki/awarii.
- 13) W przypadku braku możliwości wykonania naprawy gwarancyjnej w terminie, o którym mowa w pkt. 4 i 5, na okres przedłużającej się naprawy, Wykonawca dostarczy Bezpośredniemu Odbiorcy (do miejsca lokalizacji sprzętu, w którym nastąpiła awaria), na własny koszt i ryzyko sprzęt zastępczy, równorzędny lub wyższej klasy.

- 14) Fakt wystąpienia awarii, usterki lub ewentualnej wymiany sprzętu na nowy zostanie każdorazowo odnotowany w karcie gwarancyjnej, a okres gwarancji na dostarczony w ramach umowy sprzęt będzie przedłużony o czas jego naprawy, a w przypadku wymiany sprzętu na nowy okres gwarancji określony w pkt. 1 będzie liczony od nowa tj. dnia jego instalacji u Bezpośredniego Odbiorcy.
- 15) W przypadku nienaprawienia sprzętu w terminach i na zasadach wskazanych powyżej, Zamawiający ma prawo zlecić usunięcie wady lub usterki osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy bez potrzeby odrębnego wezwania i bez utraty gwarancji, zachowując jednocześnie prawo do naliczania kary umownej, na zasadach określonych w Umowie.
- 16) Oferowany sprzęt musi pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji na rynek UE i musi być objęty serwisem gwarancyjnym producenta oferowanego sprzętu lub autoryzowanego partnera serwisowego producenta sprzętu.
- 17) Do dostarczonego sprzętu będą dołączone karty gwarancyjne, podlegające akceptacji Zamawiającego, zawierające numer seryjny urządzenia, termin i warunki ważności gwarancji (zgodnie z Umową), adresy i numery telefonów punktów serwisowych świadczących usługi gwarancyjne.
- 18) Dla oprogramowania obowiązują prawa gwarancyjne producenta.
- 19) W ramach gwarancji, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 1 Umowy, Wykonawca zapewni wykonanie wszelkich obowiązkowych przeglądów technicznych sprzętu zgodnie z wymogami producenta sprzętu. Zamawiający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów związanych z wykonaniem tych przeglądów.
- 20) W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami umowy, a postanowieniami kart gwarancyjnych pierwszeństwo mają postanowienia umowy.

## **2. Zgłaszanie awarii i usterek**

1. Zgłoszenia awarii lub usterek dokonywane będą pisemnie faksem lub mailem do Wykonawcy pod wskazany nr faksu lub adres e-mail tj. ....
2. Potwierdzenie otrzymania zgłoszenia awarii lub usterki musi nastąpić nie później niż w następnym dniu roboczym od chwili dokonania zgłoszenia;
3. Za czas zgłoszenia awarii lub usterki przyjmie się godzinę wysłania faksu/maila na wskazany w punkcie 1 numer/adres e-mail;
4. Czas usunięcia awarii lub usterki liczony będzie od czasu zgłoszenia;
5. W sprawach awarii lub usterki Wykonawca będzie kontaktować się z Bezpośrednim Odbiorcą pod wskazane przez Zamawiającego adresy email, numery telefonów stacjonarnych i komórkowych;
6. Zgłoszenia o awariach lub usterkach będą przyjmowane przez Wykonawcę w dni robocze w godz. 7:30-16:30 (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy);
7. Wykonawca zapewni obsługę zgłaszania awarii, usterek i pomocy technicznej w języku polskim;
8. Po usunięciu każdej awarii lub usterki, Wykonawca zobowiązuje się do doprowadzenia do stanu integralnej całości w rozumieniu poprawnego działania wszystkich zainstalowanych komponentów;
9. Fakt wystąpienia awarii lub usterki oraz ewentualna wymiana sprzętu na nowy będzie każdorazowo odnotowany w protokole naprawy;
10. Do zgłoszenia awarii lub usterki uprawnieni będą Bezpośredni Odbiorcy;
11. Potwierdzeniem usunięcia awarii lub usterki będzie podpisany przez przedstawicieli Stron (Bezpośredniego Odbiorcy) protokół wykonania naprawy – z zaznaczoną opcją potwierdzającą usunięcie awarii, usterki.
12. Naprawy sprzętu będą wykonywane w miejscu eksploatacji sprzętu i będą wykonywane w uzgodnieniu i pod nadzorem Bezpośredniego Odbiorcy.