

**I. Serwis Gwarancyjny.**

1. Zgłoszenia Awarii Krytycznej, Awarii Istotnej i Awarii Zwykłej dokonywane będą przez uprawnione osoby Zamawiającego pocztą elektroniczną za pomocą formularza zgłoszenia serwisowego – Załącznik nr 5 do Umowy. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się zgłoszenie telefoniczne, pod warunkiem potwierdzenia go w ciągu 4 godz. formularzem zgłoszenia serwisowego, w takim przypadku czas podjęcia czynności będzie liczony od momentu telefonicznego zgłoszenia.
2. Wykonawca dostarczy pisemnie w dniu podpisania Protokołu Odbioru Końcowego wszelkie dane teleadresowe (w tym nr telefonu dostępny dla Zamawiającego w trybie 24/7/365) niezbędne do prawidłowej obsługi zgłoszeń opisanych w pkt 1.
3. Zamawiający dostarczy pisemnie w dniu podpisania Protokołu Odbioru Końcowego wszelkie dane teleadresowe osób uprawnionych do zgłaszania i potwierdzania usunięcia Awarii Krytycznej, Awarii Istotnej i Awarii Zwykłej.
4. Usunięcie Awarii Krytycznej w siedzibie Zamawiającego musi nastąpić najpóźniej w ciągu .....\* godzin od chwili zgłoszenia.
5. Usunięcie Awarii Istotnej musi nastąpić najpóźniej w ciągu .....\* dni od chwili zgłoszenia.
6. Usunięcie Awarii Zwykłej musi nastąpić najpóźniej w ciągu .....\* dni od chwili zgłoszenia.
7. Zgłoszenia Awarii Krytycznej, Awarii Istotnej i Awarii Zwykłej przyjmowane będą przez siedem dni w tygodniu całodobowo.
8. Jeżeli naprawa uszkodzonego urządzenia, nie będzie możliwa w terminach, o których mowa w pkt 4-6, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia na własny koszt urządzenia spełniającego te same parametry lub o nie gorszych parametrach (sprzęt zastępczy) na cały czas usunięcia wady lub usterki i zgodnego funkcjonalnie z naprawianym urządzeniem.
9. W przypadku awarii dysku twardego powodującej konieczność jego wymiany uszkodzony dysk pozostanie u Zamawiającego.
10. W przypadku konieczności jakiegokolwiek naprawy urządzenia poza miejscem jego instalacji dysk twardy zostanie zdemonstrowany i pozostanie u Zamawiającego.
11. Wykonawca zapewni serwis oprogramowania (nie dotyczy oprogramowania wbudowanego w urządzenie) na miejscu w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający zezwala na serwis urządzeń poza jego siedzibą z pozostawieniem w siedzibie Zamawiającego nośników danych. Zamawiający nie dopuszcza zdalnego serwisu oprogramowania i urządzeń.
12. Wykonawca zapewni świadczenie usług programistycznych, w wymiarze do .....\* godzin, w zakresie zgodnym z potrzebami Zamawiającego – na jego żądanie. Przez godzinę rozumie się każde zakończone nieprzerwanie 60 minut świadczenia usług programistycznych.
13. Wykonawca wykonywał będzie na żądanie Zamawiającego prace programistyczne, polegające na dostosowywaniu rozwiązania do potrzeb Zamawiającego. Wykonawca zapewni pełną zgodność wyników prac programistycznych z dostarczonym rozwiązaniem.
14. Harmonogramowanie i szacowanie czasochłonności prac programistycznych zleczanych przez Zamawiającego oraz ich wycena będzie odbywać się zgodnie z następującą procedurą:



- 1) Zamawiający przekazuje na adres email Wykonawcy zapytanie określające rezultat, jaki ma zostać osiągnięty.
- 2) Wykonawca niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 2 dni roboczych, proponuje termin doprowadzenia do tego rezultatu wraz ze wskazaniem czasu prac programistycznych (w godzinach), jaki jest konieczny do osiągnięcia tego rezultatu (kosztorys godzinowy) oraz przedstawia do zatwierdzenia Zamawiającemu specyfikację tych prac, przesyłając wszystkie powyższe informacje na adres e-mail Zamawiającego.
- 3) Po zaakceptowaniu przez Zamawiającego specyfikacji prac programistycznych, Wykonawca przystępuje do ich wykonania.
- 4) Zaakceptowana przez Zamawiającego: specyfikacja prac programistycznych oraz kosztorys godzinowy stanowią łącznie zlecenie.
15. Obsługa zlecenia prac programistycznych będzie odbywać się zgodnie z następującą procedurą:
  - 1) Każdorazowo po wykonaniu prac programistycznych objętych danym zleceniem Wykonawca zgłosi niezwłocznie Zamawiającemu do odbioru ich rezultat.
  - 2) Zamawiający niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 3 dni roboczych, przedstawia Wykonawcy listę błędów, lub w przypadku braku błędów – potwierdza odbiór rezultatu prac programistycznych, przesyłając powyższe oświadczenia na adres e-mail Wykonawcy.
  - 3) Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia błędów zgłoszonych przez Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych od ich zgłoszenia, na własny koszt, a po ich usunięciu do ponownego zgłoszenia rezultatu prac programistycznych do odbioru.
  - 4) Jeżeli, w ocenie Zamawiającego, na usunięcie błędów Wykonawca będzie potrzebował więcej czasu, Strony ustalą ten termin w trybie roboczym.
  - 5) Jeżeli, w ocenie Wykonawcy, błąd wskazany na liście nie zachodzi, gdyż żądanie usunięcia błędu przez Zamawiającego stanowi zmianę wymagań w stosunku do zaakceptowanej przez Zamawiającego specyfikacji prac programistycznych, Wykonawca winien niezwłocznie zgłosić ten fakt na adres e-mail Zamawiającego.
  - 6) W przypadku uznania przez Zamawiającego uwagi Wykonawcy za zasadną, Strony ustalą w drodze negocjacji harmonogram i czasochłonność wykonania dodatkowych prac programistycznych - postanowienia pkt I.14 stosuje się.
16. Jeżeli Wykonawca opóźnia się z rozpoczęciem lub wykończeniem prac programistycznych objętych danym zleceniem tak dalece, że nie jest prawdopodobne, żeby zdołał je ukończyć w czasie umówionym, Zamawiający może bez wyznaczenia terminu dodatkowego anulować takie zlecenie jeszcze przed upływem terminu do jej wykonania.
17. Jeżeli Wykonawca nie wykonał prac programistycznych w terminie i opóźnienie wynosi co najmniej 2 dni lub realizacja tych prac po terminie nie miałaby dla Zamawiającego znaczenia ze względu na właściwości lub zamierzony cel tych prac, Zamawiający może w terminie 4 dni od upływu umówionego terminu na ukończenie tych pracy anulować zlecenie bez wyznaczania dodatkowego terminu.
18. W przypadku, o którym mowa w pkt I.16 i I.17 Zamawiającemu będzie przysługiwało naliczenie kar umownych w wysokości 100,00 zł brutto za każdą godzinę prac programistycznych.



## II. Gwarancje.

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu 60-miesięcznej nieodpłatnej gwarancji na dostarczony sprzęt i oprogramowanie, której bieg rozpocznie się od daty podpisania Protokołu Odbioru Końcowego.
2. W okresie trwania gwarancji Wykonawca świadczyć będzie nieodpłatnie pełny zakres usług w tym wymianę części zamiennych i zużywających się, a związanych z zapewnieniem prawidłowego działania dostarczonego rozwiązania.
3. W okresie trwania gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnego świadczenia Serwisu Gwarancyjnego, dokonywania przeglądów i konserwacji urządzeń i aktualizacji oprogramowania w okresach wymaganych przez producenta, a niezbędnych do utrzymania gwarancji. Wykonawca zobowiązuje się również do nieodpłatnego dostosowania oferowanego rozwiązania do obowiązujących przepisów prawa.
4. Zamawiający dopuszcza możliwość modernizacji urządzeń lub oprogramowania w trakcie trwania umowy na koszt i ryzyko Wykonawcy, z wykorzystaniem nowszych niż obecnie używane technologii i urządzeń, pod warunkiem uzyskania lepszych parametrów technicznych lub finansowania z punktu widzenia Zamawiającego, przy zachowaniu co najmniej parametrów określonych w Załączniku nr 2 do Umowy, po wyrażeniu pisemnej zgody przez Zamawiającego.
5. W przypadku wprowadzenia przez Wykonawcę zmian do oprogramowania lub sprzętu Wykonawca dostarczy Zamawiającemu zaktualizowaną wersję Dokumentacji Powykonawczej.
6. Modyfikacja Oprogramowania oraz dostarczonego rozwiązania przez Zamawiającego, a także modernizacja, o której mowa w pkt 5, w trakcie świadczenia serwisu gwarancyjnego nie ma wpływu na uprawnienia Zamawiającego z tytułu gwarancji, z wyłączeniem wad i usterek powstałych wyłącznie w wyniku modyfikacji.
7. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków wynikających z gwarancji w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania naprawy. W przypadku, gdy dokonanie usunięcia wady wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do usuwania wady oraz umożliwić Zamawiającemu wykonanie kopii zapasowych danych.
8. Gwarancja, o której mowa w pkt 1, nie wyłącza odpowiedzialności Wykonawcy wobec Zamawiającego z tytułu rękojmi.
9. Wykonawca zobowiązuje się do podpisania na wniosek Zamawiającego zgłoszonej, na co najmniej 3 miesiące przed upływem okresu gwarancyjnego, umowy o świadczeniu serwisu pogwarancyjnego w zakresie pełnym lub wybranym przez Zamawiającego – na okres do 5 lat, z zachowaniem zakresu i warunków świadczeń oraz usług jak dla okresu gwarancyjnego. Pełny zakres serwisu pogwarancyjnego obejmuje wykonywanie wszystkich czynności niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania dostarczonego rozwiązania w odniesieniu do stanu rozwiązania na dzień upływu gwarancji.
10. Na co najmniej 3 miesiące przed upływem okresu gwarancyjnego na dostarczone rozwiązanie Wykonawca dostarczy Zamawiającemu pełną specyfikację usług serwisu pogwarancyjnego z ich indywidualną wyceną. Ważność podanych w specyfikacji cen na poszczególne usługi serwisowe nie może ulec zwiększeniu przez okres 5 lat od dnia zakończenia okresu gwarancyjnego.

.....\* - zapisy zostaną uzupełnione przed podpisaniem umowy na podstawie oświadczenia złożonego w formularzu ofertowym przez Wykonawcę, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza.

