



**e – Policja – w służbie społeczeństwu województwa śląskiego**

## **Załącznik nr 5 do SIWZ**



**e – Policja – w służbie społeczeństwu województwa śląskiego**

**Załącznik nr 5 do SIWZ**

**Spis treści**

1. Serwis Gwarancyjny.....	3
2. Gwarancje.....	4



e – Policja – w służbie społeczeństwu województwa śląskiego

Załącznik nr 5 do SIWZ

## 1. 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 8 do SIWZ. 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 SYSTEMU wszelkie dane teled adresowe (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 SYSTEMU wszelkie dane teled adresowe 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 6 godzin od chwili zgłoszenia.
5. Usunięcie **Awarii Istotnej** w siedzibie Zamawiającego musi nastąpić najpóźniej w ciągu 48 godzin od chwili zgłoszenia.
6. Usunięcie **Awarii Zwykłej** w siedzibie Zamawiającego musi nastąpić najpóźniej w ciągu 5 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 o nie gorszych parametrach (sprzęt zastępczy), na cały czas usunięcia wady lub usterki, spełniającego te same parametry 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 zdemontowany i pozostanie u Zamawiającego.
11. Trzykrotne uszkodzenie tego samego egzemplarza urządzenia w okresie gwarancyjnym obliguje Wykonawcę do wymiany sprzętu na nowy w ciągu 14 dni od chwili trzeciego zgłoszenia. Na ten czas Wykonawca musi dostarczyć urządzenie zastępcze zgodnie z pkt 8.



e – Policja – w służbie społeczeństwu województwa śląskiego

Załącznik nr 5 do SIWZ

## 2. Gwarancje

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu 36–miesięcznej nieodpłatnej gwarancji na SYSTEM, której bieg rozpocznie się od daty podpisania Protokołu Odbioru Końcowego SYSTEMU.
2. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu 60–miesięczną gwarancję producenta na dostarczone do PCPD i ZCPD macierze oraz na wszystkie magnetyczne nośniki danych, a także 36–miesięczną gwarancję producenta na pozostałe Urządzenia, których bieg rozpocznie się od daty podpisania Protokołu Odbioru Końcowego SYSTEMU.
3. W okresie trwania gwarancji Wykonawca świadczyć będzie nieodpłatnie pełny zakres usług oraz wymianę części zamiennych wiążących się z zapewnieniem prawidłowego działania SYSTEMU.
4. W okresie trwania gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnego świadczenia Serwisu Gwarancyjnego, dokonywania przeglądów i konserwacji Urządzeń oraz Modyfikacji Oprogramowania wymaganych do utrzymania gwarancji.
5. 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 Załącznikach nr 3 i 4 do SIWZ, po wyrażeniu pisemnej zgody przez Zamawiającego.
6. W przypadku wprowadzenia przez Wykonawcę zmian do Oprogramowania lub SYSTEMU Wykonawca dostarczy Zamawiającemu zaktualizowaną wersję Dokumentacji Powykonawczej.
7. Modyfikacja Oprogramowania Standardowego oraz SYSTEMU 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.
8. 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. Czas usunięcia wady przez Wykonawcę jest pomniejszany o czas wykonywania przez Zamawiającego kopii zapasowych.
9. Gwarancja, o której mowa w pkt 1 i 2, nie wyłącza odpowiedzialności Wykonawcy wobec Zamawiającego z tytułu rękojmi.



**e – Policja – w służbie społeczeństwu województwa śląskiego**

**Załącznik nr 5 do SIWZ**

10. Wykonawca zobowiązuje się do podpisania na wniosek Zamawiającego zgłoszonej, na co najmniej 3 miesiące przed upływem okresu gwarancyjnego na SYSTEM, 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 SYSTEMU w odniesieniu do stanu SYSTEMU na dzień upływu gwarancji.
11. Na co najmniej 3 miesiące przed upływem okresu gwarancyjnego na SYSTEM 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.