

### Warunki serwisowe

1. Zgłoszenia Awarii Krytycznej, Awarii Istotnej i Awarii Zwykłej dokonywane będą przez uprawnione osoby Zamawiającego pocztą elektroniczną za pomocą formularza zgłoszenia serwisowego – Załącznik nr 3a 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 umowy 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 umowy 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 8 godzin od chwili zgłoszenia.
5. Usunięcie Awarii Istotnej w siedzibie Zamawiającego musi nastąpić najpóźniej w ciągu 60 godzin od chwili zgłoszenia.
6. Usunięcie Awarii Zwykłej w siedzibie Zamawiającego musi nastąpić najpóźniej w ciągu 6 dni od chwili zgłoszenia.
7. Zgłoszenia Awarii Krytycznej, Awarii Istotnej i Awarii Zwykłej przyjmowane będą przez siedem dni w tygodniu całodobowo.
8. W przypadku awarii dysku twardego powodującej konieczność jego wymiany uszkodzony dysk pozostanie u Zamawiającego.
9. W przypadku konieczności jakiegokolwiek naprawy Urządzenia poza miejscem jego instalacji dysk twardy zostanie zdemontowany i pozostanie u Zamawiającego.
10. W okresie trwania serwisu Wykonawca świadczyć będzie nieodpłatnie pełny zakres usług oraz wymianę części zamiennych wiążących się z zapewnieniem prawidłowego działania SYSTEMU.
11. W okresie trwania serwisu Wykonawca zobowiązuje się do dokonywania przeglądów, konserwacji urządzeń, aktualizacji i modyfikacji oprogramowania wymaganych do prawidłowego działania SYSTEMU.
12. 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 z punktu widzenia Zamawiającego, po wyrażeniu pisemnej zgody przez Zamawiającego.
13. W przypadku wprowadzenia przez Wykonawcę zmian do oprogramowania lub SYSTEMU Wykonawca dostarczy Zamawiającemu zaktualizowaną wersję Dokumentacji Powykonawczej.
14. Modyfikacja oprogramowania standardowego oraz SYSTEMU przez Zamawiającego, a także modernizacja, o której mowa w pkt 13, w trakcie świadczenia serwisu nie ma wpływu na uprawnienia Zamawiającego z tytułu gwarancji, z wyłączeniem wad i usterek powstałych wyłącznie w wyniku modyfikacji.
15. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków wynikających z warunków umowy w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania naprawy. Obowiązek wykonania kopii zapasowych danych obciąża Wykonawcę. 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.
16. Wykonawca w ciągu 3 miesięcy od podpisania umowy zobowiązuje się do aktualizacji oprogramowania do najnowszej wersji. W okresie trwania serwisu wykonawca zobowiązuje się do aktualizacji oprogramowania do najnowszej wersji nie później niż 4 miesiące od jej wydania przez producenta.