

Załącznik nr 4 do SIWZ

Gwarancja i Serwis Gwarancyjny

SPIS TREŚCI.

- I. Serwis Gwarancyjny.
- II. Gwarancje.

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 6 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 PLATFORMY 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 PLATFORMY 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 w siedzibie Zamawiającego musi nastąpić najpóźniej w ciągu godzin od chwili zgłoszenia.
6. Usunięcie Awarii Zwykłej w siedzibie Zamawiającego 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 o nie gorszych parametrach (sprzęt zastępczy), na cały czas usunięcia wady lub usterki, spełniającego te same parametry i zgodnego funkcjonalnie z naprawianym urządzeniem. Dostarczenie sprzętu zastępczego na cały okres naprawy spowoduje, że Wykonawcy nie będzie naliczana kara umowna za przekroczenie terminów usunięcia Awarii.
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.

II. Gwarancje.

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu 60-miesięcznej nieodpłatnej gwarancji na PLATFORMĘ, której bieg rozpocznie się od daty podpisania Protokołu Odbioru Końcowego PLATFORMY.
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 PLATFORMY.

3. W okresie trwania gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnego świadczenia Serwisu Gwarancyjnego, dokonywania przeglądów, konserwacji urządzeń i aktualizacji oprogramowania w okresach wymaganych przez producenta, a niezbędnych do utrzymania gwarancji. Wykonawca zobowiązuje się również do nieodpłatnego dostosowywania PLATFORMY 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 3 do SIWZ, po wyrażeniu pisemnej zgody przez Zamawiającego.
5. W przypadku wprowadzenia przez Wykonawcę zmian do oprogramowania lub PLATFORMY Wykonawca dostarczy Zamawiającemu zaktualizowaną wersję Dokumentacji Powykonawczej.
6. Wytworzenie i uruchomienie przez Zamawiającego aplikacji w ramach rozwiązania klasy BPMS (workflow) oraz platformy programistycznej (framework), opisanych w Załączniku nr 2 do Umowy w trakcie świadczenia serwisu gwarancyjnego nie ma wpływu na uprawnienia Zamawiającego z tytułu gwarancji, z wyłączeniem wad i usterek powstałych wyłącznie w wyniku uruchomienia.
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 wnioszek Zamawiającego zgłoszonej, na co najmniej 3 miesiące przed upływem okresu gwarancyjnego na PLATFORMĘ, 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 PLATFORMY w odniesieniu do stanu PLATFORMY na dzień upływu gwarancji.
10. Na co najmniej 3 miesiące przed upływem okresu gwarancyjnego na PLATFORMĘ 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.