

Postępowanie nr 39877050

Załącznik nr 3 do Umowy nr .....

## **Zasady realizacji obowiązków gwarancyjnych**

### **I. Postanowienia ogólne**

1. Wykonawca w ramach gwarancji, zobowiązany jest do usunięcia na własny koszt powstałych wad Robót, które zostaną ujawnione w czasie trwania gwarancji
2. Wykonawca podejmuje się usuwania wszelkich ewentualnych wad Robót, objętych gwarancją w sposób zgodny ze sztuką, z wiedzą techniczną oraz innymi przepisami prawa.
3. Po wykonaniu napraw gwarancyjnych, zostanie przedłużony czas gwarancji o okres równy sumie wszelkich okresów usuwania wad, podczas których elementy objęte gwarancją nie mogą być używane w przeznaczonym celu z powodu ujawnionej wady.
4. O wykryciu wad wykonanych Robót, Zamawiający jest zobowiązany zawiadomić Wykonawcę pisemnie lub e-mailem, pod wskazany w Umowie adres/dane kontaktowe osoby odpowiedzialnej od strony Wykonawcy.
5. Zamawiający dokonuje zgłoszenia, podając opis, kwalifikację zgłoszenia (Usterka, Awaria, Awaria krytyczna, Wada nie powodująca Błędu), ewentualne zrzuty ekranu oraz osobę kontaktową do uzgadniania kwestii związanych ze zgłoszeniem.
6. Zgłoszenie uznaje się za dokonane skutecznie z chwilą jego zamieszczenia w systemie zgłoszeniowym Wykonawcy lub wysłania wiadomości email z serwera Zamawiającego na prawidłowo podany adres zgłoszeniowy Wykonawcy. W przypadku zgłoszeń telefonicznych na numer dedykowany do wsparcia zgłoszenie uznaje się za dokonane po potwierdzeniu dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego lub przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą mailową.
7. W przypadku, gdy informacje podane przez Zamawiającego są niewystarczające do realizacji zgłoszenia, Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o podanie konkretnie wskazanych informacji uzupełniających. Zamawiający niezwłocznie przekazuje wnioskowane informacje Wykonawcy.
8. Zwrócenie się przez Wykonawcę z wnioskiem, o którym mowa powyżej, nie wpływa na wydłużenie terminów, o których mowa poniżej.
9. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia działań i przesłania Zamawiającemu potwierdzenia przystąpienia do realizacji zgłoszenia w ramach gwarancji nie później niż w ciągu 24 godzin – od momentu otrzymania zgłoszenia,
10. W przypadku, nierozwiązania zgłoszenia w trybie zdalnym w okresie: 5 dni roboczych od momentu rozpoczęcia działań, Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego zapewnienia kompetentnego inżyniera serwisu na miejscu (Gdańsk ul. Słowackiego 159) na cały okres usuwania zgłoszenia.
11. W przypadku nie podjęcia przez Wykonawcę czynności gwarancyjnych w terminie, Zamawiający ma prawo sporządzić protokół z wykrycia wady jednostronnie, a usunięcie wady powierzyć osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy. Koszty tej naprawy Zamawiający ma prawo potrącać ze wszelkich wierzytelności przysługujących Wykonawcy, w tym z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, co nie uchyla możliwości dochodzenia dodatkowych kwot przez Zamawiającego na zasadach ogólnych. Powierzenie osobie trzeciej usunięcia wad nie pozbawia Zamawiającego uprawnień wynikających z gwarancji.
12. W przypadku wątpliwości, co do przyczyny wystąpienia wady, Zamawiający może zlecić ekspertyzę uzgodnionemu przez Strony niezależnemu ekspertowi, której koszt pokryje Wykonawca - w przypadku uznania go zobowiązanym do usunięcia wady zgodnie z warunkami niniejszej gwarancji, albo Zamawiający – w przypadku uznania, że Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia wady zgodnie z warunkami niniejszej gwarancji. Wyniki ekspertyzy są dla Stron wiążące.
13. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia infrastruktury technicznej w czasie dokonywania naprawy gwarancyjnej Wykonawca zobowiązany jest do naprawienia szkody i doprowadzenia do stanu poprzedniego lub zapłacenia stosownego odszkodowania.
14. Nadzór nad realizacją prac gwarancyjnych sprawuje z ramienia Zamawiającego Użytkownik infrastruktury.
15. Strony dla każdego zgłoszenia gwarancyjnego mogą ustalić odrębny harmonogram usunięcia zgłoszenia.



16. Po poinformowaniu przez Wykonawcę o usunięciu nieprawidłowości, Zmawiający zobowiązuje się do niezwłocznego zweryfikowania, czy wykonane czynności skutkują ich usunięciem. Jeśli okaże się, że nieprawidłowości nie zostały usunięte Wykonawca ponownie przystępuje do ich usunięcia.
17. Po usunięciu nieprawidłowości Wykonawca w terminie 5 Dni Roboczych prześle Zamawiającemu informacje o przyczynach ich wystąpienia, sposobie ich usunięcia oraz propozycję działań zaradczych.
18. W całym okresie wsparcia Wykonawca zobowiązany będzie na dostarczanie Zamawiającemu, wszystkich dostępnych aktualizacji do oprogramowania CMMS. Dostawa będzie realizowana będzie na bieżąco (nie później niż 7 dni roboczych od dnia ukazania się danej aktualizacji jeśli aktualizacja ma status krytycznej i do 30 dni w pozostałych przypadkach) oraz będzie zawierała również niezbędny opis zmian jakie wprowadza w danym komponencie oprogramowania,