

Załącznik nr 19 do SIWZ – Dokument Gwarancji

Utrzymanie SYSTEMU (gwarancja) oraz rękojmia

- Wykonawca (Gwarant) będzie świadczył usługę Utrzymania SYSTEMU przez okres określony w Załączniku nr 1 do umowy (w ofercie Wykonawcy) oraz umowie, liczony od daty Odbioru końcowego SYSTEMU przez obie Strony.
- Wykonawca (Gwarant) na zasadach określonych w umowie gwarantuje, że SYSTEM będzie działał w sposób wydajny, prawidłowy i zgodny z niniejszą Umową, Analizą przedwdrożeniową i Dokumentacją użytkową.
- Wykonawca (Gwarant) zapewnia, że SYSTEM i jego konfiguracja zostaną wykonane zgodnie z niniejszą Umową. W przypadku stwierdzenia Wad lub Błędów, Wykonawca będzie zobowiązany do ich usunięcia na zasadach opisanych w niniejszym paragrafie.
- Wszelkie koszty związane ze świadczeniem zobowiązań gwarancyjnych zostały w kalkulowane w koszty niniejszej umowy.
- Wykonawca (Gwarant) udostępni internetowy portal serwisowy czynny 24 godziny na dobę, służący do zgłaszania wszelkich błędów/wad, oraz umożliwiający weryfikację statusu zgłoszeń,
- Wykonawca (Gwarant) zapewnia również możliwość zgłaszania Wad lub Błędów w godzinach od 8:00 do 16:00 w dni robocze: telefonicznie pod nr: – zgłoszenie telefoniczne lub drogą elektroniczną na adres e-mail:; przy czym możliwość zgłaszania Wad lub Błędów będzie odbywała się w pierwszej kolejności poprzez formularz elektroniczny udostępniony przez Wykonawcę za pomocą specjalnego dedykowanego portalu Wykonawcy obsługującego Zgłoszenia, a w przypadku niedostępności portalu za pomocą innych środków komunikacji (drogą telefoniczną lub mailową).
- W przypadku stwierdzenia Wady lub Błędu, Zamawiający niezwłocznie zawiadomi o tym fakcie Wykonawcę (Gwaranta).
- Za moment zgłoszenia Wady lub Błędu uważa się moment kontaktu telefonicznego albo wysłania wiadomości przez Zamawiającego w formie elektronicznej, z tym, że Wady lub Błędy zgłoszone po godzinie 16:00 będą traktowane jako zgłoszone o godzinie 8:00 następnego Dnia Roboczego.
- W przypadku stwierdzenia bądź ujawnienia Wady lub Błędu, Wykonawca (Gwarant) usunie tę Wadę lub Błąd zgodnie z zasadami SLA (Service Level Agreement) zawartymi w poniższej Tabeli:

Typ	Czas Reakcji (h)	Czas Obejścia (h)	Czas Naprawy (h)
Błąd krytyczny	1	-	8
Błąd ważny	2	8	24
Błąd zwykły	2	24	40
Inne problemy	12	-	112

- Powyższe czasy SLA liczone są w godzinach roboczych (tj. w godzinach od 8:00 do 16:00), a czas naprawy liczony jest jako czas pracy Wykonawcy i nie zawiera czasu oczekiwania na informacje od Zamawiającego niezbędne do prowadzenia działań serwisowych.
- Strony dopuszczają możliwość przedłużenia czasu usuwania Wady lub Błędu przez Wykonawcę (Gwaranta) na mocy dwustronnego porozumienia, o ile usunięcie Wady lub Błędu w terminach określonych powyżej jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (Gwaranta).
- W przypadku, gdy Wykonawca (Gwarant) stwierdzi, że nieprawidłowe działanie SYSTEMU objęte zgłoszeniem nie jest spowodowane Wadą lub Błędem, Wykonawca (Gwarant) jest zobowiązany do:
 - podania przyczyny nieprawidłowego działania SYSTEMU, jak również – o ile to możliwe – podmiotu odpowiedzialnego za wystąpienie takiej nieprawidłowości,

- 2) wsparcia Zamawiającego (na jego wniosek) przy odzyskiwaniu danych i programów utraconych w wyniku wystąpienie nieprawidłowości,
- 3) wsparcia Zamawiającego (na jego wniosek) w przywróceniu pełnej funkcjonalności SYSTEMU,
- 4) W przypadku ustalenia i potwierdzenia przypadku, w którym przyczyna nieprawidłowego działania SYSTEMU leży po stronie Zamawiającego, Wykonawca będzie mógł rozliczyć naprawę z godzin rozwojowych lub osobnym odpłatnym zleceniem; po wcześniejszym uzgodnieniu liczby roboczogodzin lub kwoty.

13. Wykonawca (Gwarant) jest zobowiązany do świadczenia usług gwarancyjnych w sposób:

- 1) nienaruszający postanowień umów licencyjnych oraz warunków serwisowych określonych dla infrastruktury oraz Oprogramowania osób trzecich,
- 2) zapobiegający utracie lub uszkodzeniu jakichkolwiek danych zawartych w SYSTEMIE. W przypadku wystąpienia ryzyka utraty lub uszkodzenia ww. danych Wykonawca (Gwarant) jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonywania czynności naprawczych oraz podjęcia wszelkich działań mających na celu minimalizację ryzyka uszkodzenia lub utraty tych danych,
- 3) umożliwiający pracownikom Zamawiającego nabycie odpowiednich umiejętności oraz wiedzy (*know-how*), pozwalających na samodzielne serwisowanie SYSTEMU rozumiane jako przeszkolenie wskazanych przez Zamawiającego pracowników w zakresie opisanym w SIWZ, a także przekazanie kompetencji w zakresie serwisowania SYSTEMU, tj. przeprowadzenie szkoleń z architektury SYSTEMU umożliwiających zrozumienie zasad jego działania oraz przekazywanie na bieżąco przez Wykonawcę w trakcie użytkowania SYSTEMU pełnych rozwiązań zgłoszonych Wad lub Błędów. Szkolenia, o których mowa będą zakończone wydaniem certyfikatu potwierdzającego zdobycie wymaganych umiejętności. Wykonawca (Gwarant) zapewni szkolenia, których zakres zagwarantuje osiągnięcie wymaganego poziomu kompetencji.

14. Zamawiający zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy (Gwarantowi) realizacji świadczeń gwarancyjnych poprzez:

- 1) zbieranie i przekazywanie Wykonawcy (Gwarantowi) informacji o nieprawidłowym działaniu SYSTEMU,
- 2) udzielanie na wniosek Wykonawcy (Gwaranta) wszystkich informacji niezbędnych do świadczenia usług gwarancyjnych,
- 3) umożliwienie dostępu do Środowiska testowego i deweloperskiego, w zakresie niezbędnym do realizacji usług gwarancyjnych.

15. Wykonawca (Gwarant) zobowiązuje się także do:

- 1) dostarczania nowych wersji SYSTEMU powstałych w wyniku dostosowywania do zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub powstałych na skutek usunięcia Wad lub Błędów,
- 2) dostarczania i instalowania nowych wersji SYSTEMU, w tym jego elementów składowych, uwzględniając postęp techniczny i technologiczny w sferze IT oraz poprawę funkcjonalności SYSTEMU,
- 3) monitorowania zmian przepisów prawa i niezwłocznego dostosowywania SYSTEMU do zmieniających się przepisów, jednakże nie później niż na 7 dni przed wejściem ich w życie,
- 4) udostępnienia w formie elektronicznej zaktualizowanej dokumentacji w zakresie opisanym w pkt 6.2.9 Załącznika nr 4 do umowy, z możliwością pobrania i publikacji kopii dokumentu dla użytkowników Zamawiającego,
- 5) wykonywania audytu wydajności SYSTEMU w zakresie co najmniej analizy zasobów sprzętowych, identyfikacji „wąskich gardeł”, weryfikacji platformy wirtualizacji, sprawdzania i optymalizacji zapytań SQL, weryfikacji bezpieczeństwa danych wraz z opracowaniem raportu końcowego zawierającego listę wniosków i zaleceń, na podstawie których Wykonawca dokona poprawek. Czynności te muszą być wykonywane nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy,

- 6) udzielania konsultacji i pomocy użytkownikom SYSTEMU poprzez udostępnienie centrum wsparcia czynnego co najmniej w Dni Robocze w godzinach 8:00-15:00,
16. Świadczenia gwarancyjne Wykonawcy (Gwaranta) pozostają bez wpływu na uprawnienia Zamawiającego wynikające z rękojmi, które stosuje się zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego, przy czym strony zgodnie postanawiają, że okres rękojmi jest równy okresowi Gwarancji.
17. Wykonawca (Gwarant) gwarantuje naprawienie wszystkich Wad lub Błędów, które zostaną zgłoszone do dnia będącego końcem terminu Utrzymania SYSTEMU.
18. Zamawiający wyraża zgodę na zdalne świadczenie usług Utrzymania Systemu. W sytuacjach, w których nie ma możliwości realizacji zdalnie, usługi wykonywane będą w siedzibie Zamawiającego.