

WARUNKI GWARANCJI I SERWISU GWARANCYJNEGO

1. Gwarancja

- 1.1. Wykonawca udziela gwarancji na dostarczony przedmiot umowy na okres 24 miesięcy licząc od dnia odbioru końcowego bez zastrzeżeń.
- 1.2. W ramach gwarancji Wykonawca zapewni także serwis gwarancyjny.
- 1.3. Wszelkie koszty gwarancji wraz z serwisem gwarancyjnym są w pełni włączone do ceny ofertowej.

2. Serwis gwarancyjny

- 2.1. **W ramach serwisu gwarancyjnego dostarczonych urządzeń (sprzętu) Wykonawca:**
 - 2.1.1. wykona na miejscu u Zamawiającego gwarancyjny przegląd techniczny urządzeń polegający na co najmniej raz na 6 miesięcy licząc od daty odbioru określonego automatu biletowego sprawdzeniu stanu technicznego podzespołów oraz obudowy, a w przypadku wykrycia nieprawidłowości ich natychmiastowego usunięcia,
 - 2.1.2. wykona na miejscu u Zamawiającego gwarancyjny przegląd konserwacyjny automatów polegający na oczyszczeniu podzespołów automatów z zalegających zanieczyszczeń, w tym z kurzu oraz dokonaniu konserwacji elementów ruchomych w automatach, uwzględniając przy tym elementy podzespołów odpowiedzialnych za wydruk i funkcjonowanie gotówki w automacie, w ilości raz na rok licząc od daty odbioru określonego automatu,
 - 2.1.3. usunie awarię lub usterkę w siedzibie Zamawiającego, a w przypadku konieczności zabrania uszkodzonego elementu, podzespołu zobowiązuje się do zamontowania elementu zastępczego, który w pełni przejmie funkcję elementu uszkodzonego przez cały czas niezbędny do naprawy; podstawienie elementu zastępczego ma odbyć się bez uszczerbku dla funkcjonalności całości przedmiotu umowy,
 - 2.1.4. wymieni/naprawi dostarczony w ramach postępowania uszkodzony sprzęt,
 - 2.1.5. zapewni w godzinach roboczych Zamawiającego telefoniczne/faxem/mailem wsparcie techniczne umożliwiające zgłaszanie awarii lub usterek, a także zaproponuje procedurę zgłaszania awarii krytycznych poza godzinami roboczymi; przez godziny robocze Zamawiającego należy rozumieć dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 7:00 do 19:00; zgłoszenia przekazane telefonicznie będą potwierdzone pocztą elektroniczną lub faksem,
 - 2.1.6. zapewni w godzinach roboczych Zamawiającego telefoniczne konsultacje w sprawie rozwiązywania problemów niezakwalifikowanych jako awarie lub usterki w wymiarze 40 godzin rocznie,
 - 2.1.7. za wszelkie prace gwarancyjne wraz z dojazdem, delegacją itp. nie pobiera dodatkowych opłat,
Ponadto,
 - 2.1.8. Zamawiający dopuszcza możliwość, aby wymianę uszkodzonego elementu przedmiotu umowy na sprawny dokonywał nieautoryzowany serwis Wykonawcy przy zachowaniu rygoru, że naprawy tych uszkodzonych elementów będzie dokonywał już autoryzowany serwis producenta (jeżeli taka wymiana nie jest sprzeczna z warunkami gwarancji producenta danego elementu),
 - 2.1.9. Czas reakcji serwisu od zgłoszenia (w godzinach): 2 godziny,
 - 2.1.10. Czas na usunięcie awarii: liczy się od momentu zgłoszenia awarii/usterek Wykonawcy,

- 2.1.11. Czas naprawy od zgłoszenia awarii/usterki urządzenia (w godzinach): w przypadku awarii krytycznej wynosi 8 godzin, a w przypadku pozostałych awarii i usterek 48 godzin. Przez naprawę awarii/usterki urządzenia należy rozumieć naprawę elementu, podzespołu na miejscu lub podmianę elementu,
- 2.1.12. Do sprzętowych awarii gwarancyjnych Zamawiający zalicza awarie mechaniczne wynikające z wad konstrukcyjnych i materiałowych oraz wszystkie awarie sprzętu z wyjątkiem sytuacji opisanych w pkt 2.1.13.
- 2.1.13. Do sprzętowych awarii gwarancyjnych Zamawiający nie zalicza:
 - 2.1.13.1. wymiany zużytych części, podzespołów lub osprzętu właściwych dla normalnej eksploatacji urządzenia (według producenta). Koszt wymiany powinien zostać uwzględniony w cenie ofertowej w okresie gwarancji,
 - 2.1.13.2. mechanicznych uszkodzeń sprzętu i wywołanych nimi wad z winy użytkownika,
 - 2.1.13.3. uszkodzeń spowodowanych awariami sieci energetycznej i wyładowaniami atmosferycznymi,
 - 2.1.13.4. uszkodzeń spowodowanych przypadkami losowymi niezależnymi od warunków eksploatacji (pożar, powódź, itp.),
 - 2.1.13.5. uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwej eksploatacji niezgodnej z zaleceniami instrukcji obsługi lub w warunkach, do których urządzenie nie jest przystosowane oraz uszkodzeń mechanicznych powstałych z winy Zamawiającego, bądź w inny sposób, za które nie ponosi odpowiedzialności Wykonawca,
 - 2.1.13.6. samowolnych napraw (dokonywanych przez użytkowników lub inne nieupoważnione osoby), przeróbek lub zmian konstrukcyjnych.

Punkt 2.2. jest wiążący Strony w przypadku realizacji przez Wykonawcę przedmiotu umowy tj. dostawy wraz z oprogramowaniem - systemem centralnym automatów służącym do zarządzania rozproszoną siecią automatów poprzez ich monitorowanie, raportowanie oraz administrowanie, o czym mowa w § 1 ust. 6 umowy

2.2. W ramach serwisu gwarancyjnego oprogramowania Wykonawca:

- 2.2.1. Wykona u Zamawiającego zdalnie przeglądy gwarancyjne oprogramowania i baz danych w ilości minimum jeden przegląd na rok. Przegląd gwarancyjny obejmować będzie poprawę, kontrolę konfiguracji i poprawności działania oprogramowania,
- 2.2.2. jest zobowiązany do bezpłatnego dostosowania oprogramowania do zmieniających się w tym okresie przepisów prawa polskiego oraz UE i bezpłatnego dostarczenia ich modyfikacji wynikających ze zmian w zakresie obowiązującego prawa. Wykonawca zobowiązany jest dostarczać zmiany Zamawiającemu bez wezwania,
- 2.2.3. usunie awarie programowe,
- 2.2.4. usunie błędy, które nie polegają na błędnej obsłudze,
- 2.2.5. będzie informował Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach/poprawkach oprogramowania, Wykonawca zainstaluje w siedzibie Zamawiającego daną aktualizację/poprawkę,
- 2.2.6. zapewni prawidłowe działanie oprogramowania,
- 2.2.7. zapewni w godzinach roboczych Zamawiającego:
 - 2.2.7.1. przyjmowanie zgłoszeń awarii/usterek oprogramowania w trybie 24h/7dni/365 dni i w następujących formach: telefon, fax, e-mail oraz helpdesk Wykonawcy,
 - 2.2.7.2. przyjmowanie zgłoszeń awarii/usterek serwisowych w trybie 24h/7dni/365 dni i w następujących formach: telefon, mail oraz helpdesk Wykonawcy,

przy czym czas na usunięcie awarii liczy się od momentu zgłoszenia awarii/usterek Wykonawcy w/w formach i wynosi on 8 godziny w przypadku awarii uznanej jako krytyczna i 24 godziny w przypadku pozostałych awarii/usterek. Przez naprawę dla awarii/usterki oprogramowania należy rozumieć naprawę wadliwego oprogramowania, rekonfigurację wadliwych ustawień, naprawę baz danych, naprawę zawartości baz danych, zgłoszenia przekazane telefonicznie będą potwierdzone pocztą elektroniczną lub faksem,

2.2.8. zapewni telefoniczne konsultacje merytoryczne przy rozwiązywaniu problemów z oprogramowaniem w godzinach roboczych Zamawiającego w wymiarze 40 godzin rocznie,

2.2.9. za wszelkie prace gwarancyjne wraz z dojazdem, delegacją itp. nie pobiera dodatkowych opłat.

Ponadto

2.2.10. wszelkie awarie w funkcjonowaniu oprogramowania, za wyjątkiem awarii powstałych z winy użytkownika, traktowane są jako awarie gwarancyjne.

3. Kary umowne.

3.1. Zamawiający może żądać zapłaty kar umownych z tytułu niewywiązywania się Wykonawcy z obowiązków z tytułu udzielonej gwarancji i serwisu gwarancyjnego w następujący sposób:

3.1.1. z tytułu opóźnienia w usunięciu awarii krytycznej – 2.000,00 zł za każdą przekroczoną wielokrotność przewidzianego czasu naprawy,

3.1.2. z tytułu opóźnienia w usunięciu awarii niekrytycznej/usterki – 1.000,00 zł za każdą przekroczoną wielokrotność przewidzianego czasu naprawy,

3.2. Po usunięciu każdej awarii Wykonawca przedstawi protokół usunięcia awarii z opisem jej rodzaju oraz możliwej przyczyny jej powstania.

4. Słowniczek pojęć.

4.1. SPRZĘT – wszystkie urządzenia, podzespoły, sprzęt dostarczony w ramach przedmiotu umowy,

4.2. USTERKA – uszkodzenie nie wpływające na funkcjonalność i wydajność przyjętego rozwiązania, ale jest niezgodne ze stanem określonym w umowie,

4.3. AWARIA – uszkodzenie ograniczające wydajność, funkcjonalność lub uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z przyjętego rozwiązania zgodnie z jego specyfikacją techniczną/instrukcją użytkownika,

4.4. AWARIA NIEKRYTYCZNA – awaria, która negatywnie wpływa na wydajność i funkcjonalność przyjętego rozwiązania lecz nie uniemożliwia funkcjonowania systemu,

4.5. AWARIA KRYTYCZNA – awaria, która uniemożliwia funkcjonowanie systemu.

Zamawiający

Wykonawca