WARUNKI GWARANCJI I SERWISU Karta gwarancyjna

1) Wykonawca udziela gwarancji na dostarczony sprzęt i zastosowane materiały na okres ……. miesięcy wraz z serwisem gwarancyjnym. Wykonawca udziela gwarancji na dostarczone oprogramowanie na okres ……. miesięcy (licząc od daty ostatniego protokołu zdawczo – odbiorczego)

2) w ramach serwisu gwarancyjnego sprzętu Wykonawca:

a) wykona na miejscu u Zamawiającego przegląd gwarancyjny dostarczonego sprzętu w ilości min. 2 / rok. Przeglądy gwarancyjne dotyczą:
   - automatów biletowych,
   - pozostałych elementów systemu objętych zamówieniem,

b) wykona naprawę sprzętu w siedzibie Zamawiającego,

c) w przypadku konieczności zabrania sprzętu zobowiązuje się do podstawienia (w czasie niezbędnym do zapewniania ciągłości pracy) skonfigurowanego sprzętu tymczasowego i jego uruchomienia, który będzie mógł w pełni przejąć funkcje uszkodzonego urządzenia,

d) wymieni /naprawi dostarczony w ramach przetargu sprzęt,

e) dokona wstępnej analizy rodzaju usterki / awarii,

f) naprawi /usunie awarie,

g) zapewni autoryzowany serwis producenta dla urządzeń wymienionych w punkcie 2a),

h) wszelkie prace gwarancyjne wraz z dojazdem, delegacją itp. są bezpłatne,

i) w przypadku wystąpienia 3 usterek podlegających gwarancji wymieni dane urządzenie na nowe,

j) w przypadku uszkodzeń i konieczności wymiany zespołów przechowujących trwale zapisane informacje (dyski twarde, pamięci FLASH) wymienione urządzenia zostają u Zamawiającego.

k) zapewni telefoniczne konsultacje i wsparcie techniczne w dni robocze od godz. 6:00 do godz. 18:00.

3) W ramach serwisu gwarancyjnego oprogramowania Wykonawca:

a) wykona na miejscu u Zamawiającego przeglądy gwarancyjne oprogramowania i baz danych w ilości min. 1 / kwartał,

b) przeglądy gwarancyjne obejmują:
   - Kontrolę integralności i spójności baz danych,
   - Doprowadzenie do integralnych i spójnych baz danych,
   - Czyszczenie baz danych z niewłaściwych / błędnych / pustych itp. wpisów,
   - Kontrolę dostosowania oprogramowania i baz danych do aktualnych / zatwierdzonych a jeszcze nieobowiązujących przepisów prawnych.

c) dostosuje system informatyczny do aktualnych / zmienionych przepisów prawnych, w terminie nie przekraczającym vacatio legis na wniosek Zamawiającego.

d) usunie usterki / awarie programowe. Dostosowywanie systemu do zmieniających się wymagań i przepisów nie stanowi usterki ani wady programowej.

e) usunie błędy baz danych (w tym brak spójności i integralności danych),

f) będzie na bieżąco informował Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach / poprawkach oprogramowania, sterowników, bibliotek (system informatyczny, system operacyjny serwerów, czytników kart, modułów transmisji, serwerów, routerów, urządzeń sieciowych, baz danych, innych elementów istotnych dla bezpieczeństwa i właściwego funkcjonowania systemu),

g) zainstaluje w siedzibie Zamawiającego powyższe aktualizacje / poprawki (jeżeli oprogramowanie komercyjne dopuszcza pobranie aktualizacji w ramach licencji),

h) wszelkie prace gwarancyjne wraz z dojazdem, delegacją itp. Są w ramach wynagrodzenia ustalonego w umowie;

i) zapewni prawidłowe (nie ograniczone funkcjonalnie) działanie systemu,

j) zapewni telefoniczne konsultacje merytoryczne przy rozwiązywaniu problemów z oprogramowaniem w dni robocze od godz. 6:00 do godz. 18:00.

4) Czas usunięcia wady lub usterki

Wadę należy rozumieć według Kodeksu Cywilnego, jako zmniejszającą wartość przedmiotu lub użyteczność ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub z przeznaczenia rzeczy, jeżeli rzecz nie ma właściwości, o których istnieniu zapewnił kupującego, albo jeżeli rzecz została kupującemu wydana w stanie niezupełnym (art. 556 i następne Kodeksu Cywilnego)

a) w przypadku wystąpienia wady lub usterki sprzętu i oprogramowania musi być ona usunięta przez Wykonawcę w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin - w razie jej zgłoszenia w dniu roboczym oraz w ciągu 48 (czterdziestu ośmiu) godzin - w razie jej zgłoszenia w innym dniu

b) czas na usunięcie awarii /usterki liczy się od momentu powiadomienia Wykonawcy drogą e-mail, lub fax. Za moment powiadomienia rozumie się datę, godzinę uwidocznioną na potwierdzeniu wysłania e-maila bądź faxu. Zamawiający dopuszcza przekazywanie informacji o usterkach i awariach poprzez dedykowany system przyjmowania zgłoszeń, udostępniony przez Wykonawcę w formie serwisu www.

c) Wykonawca dostarczy sprzęt zastępczy, podzespół lub urządzenie w przypadku, gdy okres usunięcia wady lub usterki sprzętu lub oprogramowania, przekroczy 24 (dwadzieścia cztery) godziny od chwili jej zgłoszenia - w razie jej zgłoszenia w dniu roboczym lub 48 (czterdzieści osiem) godzin od chwili zgłoszenia wady lub usterki - w razie jej zgłoszenia w innym dniu.
d) W przypadku, gdy w okresie gwarancyjnym po raz 3 wystąpi usterka tego samego sprzętu, podzespołu lub urządzenia Wykonawca zobowiązany jest do wymiany sprzętu, podzespołu lub urządzenia na nowe.
e) W przypadku, gdy do sprzętu, podzespołu lub urządzenia zostanie dołączona karta gwarancyjna, która przewiduje odmienne aniżeli określone niniejszą umową warunki gwarancji, stosuje się warunki korzystniejsze dla Zamawiającego.

Wykonawca: **Zamawiający**: