**Załącznik nr 3b do Umowy-**

**Warunki gwarancji**

**WARUNKI GWARANCJI**

1. Wykonawca niniejszym gwarantuje, że przedmiot umowy zrealizowany przez Wykonawcę jest:
   1. wolny od jakichkolwiek wad fizycznych i prawnych, w tym materiałowych i wykonania,
   2. posiada parametry zgodne z SWZ oraz złożoną przez Wykonawcę ofertą.
2. Zamawiający wymaga, aby zobowiązania gwaranta z tytułu udzielonej gwarancji przechodziły na jego ewentualnych następców prawnych.
3. Zamawiający wymaga, aby gwarantem był Wykonawca.
4. Wykonawca (gwarant) udziela Zamawiającemu gwarancji na przedmiot Umowy na warunkach określonych w SWZ oraz ofercie Wykonawcy na okres………….. liczony od daty podpisania bez uwag protokołu odbioru końcowego. Zamawiający wymaga dostarczenia przez Wykonawcę dokumentów dla dostarczonych urządzeń najpóźniej w dacie odbioru końcowego.
5. Wykonawca udostępni Zamawiającemu portal serwisowy, służący do dokonywania zgłoszeń usterek oraz do rejestrowania i obsługi tych zgłoszeń przez Wykonawcę.
6. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić, aby portal serwisowy, o którym mowa powyżej funkcjonował w sposób ciągły tj. przez całą dobę przez wszystkie dni w roku (w systemie pracy 24h/7/365).
7. Zamawiający zgłasza wszelkie usterki poprzez portal serwisowy, o którym mowa powyżej. W sprawach pilnych oraz w przypadku awarii portalu strony dopuszczają inne formy komunikacji, w szczególności zgłoszenie na adres e-mail podany przez Wykonawcę.
8. Fakt otrzymania zgłoszenia, o którym mowa powyżej musi być niezwłocznie potwierdzony. W przypadku braku potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę, przyjmuje się, że Wykonawca otrzymał mail w chwili wysłania przez Zamawiającego.
9. Wykonawca na bieżąco aktualizuje status zgłoszenia Usterki poprzez odpowiedni wpis w portalu, w tym w szczególności zgłasza Zamawiającemu wykonanie naprawy. Dodatkowo zmiana statusu zgłoszenia na „wykonanie naprawy” musi być automatycznie potwierdzona w postaci e-maila przesłanego na adres podany przez Zamawiającego.
10. Zamawiający potwierdza prawidłowość wykonania naprawy poprzez wpis w portalu bądź wysłanie maila.
11. W ramach udzielonej przez Wykonawcę gwarancji, Wykonawca zapewni stały nadzór profesjonalnych serwisantów, w celu zapewnienia maksymalnej efektywności, operacyjności i funkcjonalności. W zakres gwarancji Wykonawcy wchodzą następujące świadczenia:
    1. bezzwłoczne usuwanie usterek powstałych w trakcie użytkowania przez Zamawiającego,
    2. uaktualnianie z uwagi na zmianę obowiązujących przepisów prawa,
    3. wykonywanie przeglądów gwarancyjnych
12. Świadczenia gwarancyjne mogą być prowadzona zdalnie, za pomocą dostępnych technik informatycznych po wyrażeniu zgody przez Zamawiającego.
13. Wykonawca może zlecić świadczenie usług gwarancyjnych za pomocą podmiotu trzeciego. W takim przypadku Wykonawca za działania i zaniechania podmiotu trzeciego odpowiada jak za działania i zaniechania własne.
14. Świadczenie przez Wykonawcę usług gwarancyjnych określonych w Umowie nie ogranicza, nie zawiesza uprawnień wynikających z rękojmi, które mają zastosowanie według zasad ogólnych przewidzianych w Kodeksie cywilnym.

Usuwanie Usterek

1. Nadanie Kategorii Usterek dokonywane jest przez Zamawiającego z chwilą Zgłoszenia. Zmiana Kategorii wymaga zgody Zamawiającego.
2. Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać następujących Czasów Reakcji i Czasów Naprawy (parametry SLA):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategoria Usterek** | **Czas reakcji** | **Czas naprawy** | **Sposób liczenia czasu reakcji/naprawy** |
| Usterka krytyczna | 4 godziny | 5 dni | Godzina/dzień roboczy |
| Usterka poważna | 12 godzin | 10 dni | Godzina/dzień roboczy |
| Usterka niska | 48 godziny | 15 dni | Godziny/dni robocze |

1. Dostarczenie Obejścia w Czasie Naprawy, które eliminuje skutki związane z wystąpieniem danej Usterki bez dodatkowych kosztów i utrudnień dla Zamawiającego (np. Patch), skutkuje ponownym rozpoczęciem naliczenia czasu do usunięcia Usterki, według czasu właściwego dla niższej Kategorii Usterek niezależnie od pierwotnej kategorii zgłoszenia. Dostarczenie Obejścia nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku Naprawy oraz nie wpływa na już naliczone kary umowne za ich przekroczenie
2. W przypadku gdy usunięcie Usterki wymaga Modyfikacji Oprogramowania dostarczonego przez Wykonawcę, Wykonawca w ramach obowiązku usunięcia Usterki zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu zmodyfikowanej wersji Oprogramowania, opisem wprowadzonych zmian i usuniętych Usterek. Ponadto Wykonawca dostarczy zaktualizowaną Dokumentację uwzględniającą takie zmiany.
3. Zamawiający potwierdzi skuteczność lub stwierdzi nieskuteczność Naprawy po przeprowadzeniu stosownej weryfikacji. W przypadku stwierdzenia istnienia Usterki lub spowodowania Naprawą innej Usterki, Naprawa nie zostanie uznana za dokonaną. Dodatkowo, w przypadku gdy w trakcie weryfikacji, o której mowa powyżej, zostaną stwierdzone jakiekolwiek nowe Usterki, Wykonawca zobowiązany jest do ich usunięcia w terminach określonych w ust. 16 liczonych od momentu powiadomienia o nich Wykonawcy.
4. Okres między dostarczeniem Naprawy lub Obejścia a poinformowaniem Wykonawcy przez Zamawiającego o nieskuteczności Naprawy lub Obejścia nie wlicza się do Czasu Naprawy
5. Wykonawca na bieżąco będzie aktualizował status prac nad zgłoszoną Usterką w aplikacji serwisowej za pośrednictwem dedykowanej strony www udostępnionej przez Wykonawcę do której Zamawiający będzie miał prawa dostępu
6. Wykonawca zobowiązuje się do odzyskiwania utraconych lub uszkodzonych danych albo programów komputerowych, a także korygowania błędów w bazach danych, powstałych w wyniku Usterki lub spowodowanych działaniami Personelu Wykonawcy.

**LISTA CZYNNOŚCI WYKONYWANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ W RAMACH GWARANCJI W MIEJSCU INSTALACJI URZĄDZEŃ:**

**Automaty mobilne**

1. Usuwanie usterek, wad lub wymiana zużytych podzespołów urządzenia
2. Naprawa błędów w działaniu oprogramowania
3. Naprawa braku połączenia z serwerem centralnym, która uniemożliwia transmisję danych z i do urządzenia
4. Aktualizacja wersji oprogramowania,
5. Zmiany oprogramowania powodujące usprawnienie jego działania
6. Naprawa awarii drukarki, niepoprawne sygnalizowanie kończącego się papieru, niepoprawny wydruk lub brak wydruku
7. Usunięcie usterki - nieaktualna godzina, brak synchronizacji czasu
8. Naprawa usterek zasilania lub braku podtrzymania zasilania
9. Naprawa usterek powłoki lakierniczej nie wynikającej z aktów wandalizmów
10. Wykonywanie, minimum z częstotliwością zalecaną przez producenta, konserwacji i regulacji zamków, uszczelek rygli drzwi i innych elementów mechanicznych,
11. Naprawa niewłaściwego montażu podzespołów, błędnego ich zabezpieczenia, zamontowania
12. Usuwanie usterek powodujących brak połączenia z operatorem płatności, niedostępność płatności kartą – w przypadku gdy usterka nie leży po stronie Zamawiającego (odpowiedzialnego za transmisję danych),
13. Dostosowanie oprogramowania i konfiguracji urządzeń w celu dostosowania działania płatności w przypadku zmiany operatora płatności bezgotówkowych,
14. Przekonfigurowanie biletomatów w przypadku zmiany waluty na Euro,
15. Wykonywanych zgodnie z częstotliwością zalecaną przez producenta okresowych przeglądów konserwacyjnych polegających 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 obiegu finansowego w automacie.