

Warunki Gwarancji i Wsparcia oraz Zasady Świadczenia Serwisu Gwarancyjnego

§ 1

1. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu poprawność działania Oprogramowania, wdrożonego do eksploatacji u Zamawiającego, obejmującą realizację przez Oprogramowanie funkcji przewidzianych w niniejszej Umowie w sposób zgodny z:
 - a) wymaganiami określonymi w *Załączniku 1*,
 - b) wynikami Usług opisanych w *Załączniku 2*,
 - c) dokumentacją Oprogramowania,
2. Okres gwarancji Oprogramowania dostarczanego w poszczególnych etapach rozpoczyna się w dniu podpisania Protokołu Odbioru dla danego etapu z wynikiem pozytywnym lub pozytywnym warunkowym. Okres gwarancji dla Oprogramowania kończy się po 12 miesiącach od daty podpisania *Protokołu Odbioru Końcowego*.
3. Wykonawca zobowiązany jest, w ramach gwarancji do:
 - a. Przywracania poprawnego działania systemu (usuwanie Będów oraz Będów Krytycznych)
 - b. okresowe wykonywania aktualizacji (update) i nowych wersji (upgrade) Oprogramowania oraz dokumentacji, nie rzadziej niż jeden raz w każdym kwartale, chyba że Wykonawca wykaże, że aktualizacja nie jest potrzebna.
 - c. świadczenia usług konfiguracyjnych
 - d. świadczenia usług konsultacyjnych, które obejmują:
 - i. konsultacje dotyczących analiz, rekomendacji oraz usuwania wykrytych błędów
 - ii. analizie problemów związanych z niepoprawnym działaniem Systemu
 - iii. udzielaniu konsultacji telefonicznych w zakresie dotyczącym realizacji w/w usług
 - iv. usługi konsultacyjne mogą być świadczone drogą głosową (telefoniczną lub cyfrową) lub drogą pisemną (papierową lub mailową)
4. Usuwanie Będów oraz Będów Krytycznych Oprogramowania ma na celu zapewnienia zgodności jego funkcjonowania z:
 - a) wymaganiami określonymi w *Załączniku 1*
 - b) wynikami Usług opisanych w *Załączniku 2*
 - c) dokumentacją Oprogramowania,

§ 2

1. Świadczenie usług gwarancyjnych odbywać się będzie na podstawie Zgłoszeń Gwarancyjnych dokonywanych w oparciu o procedurę określoną poniżej.

2. Zgłoszenia Gwarancyjne przyjmowane będą przez upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy w Dni Robocze.
3. Karta Zgłoszenia Gwarancyjnego przekazana zostanie upoważnionemu przedstawicielowi Wykonawcy za pośrednictwem: e-mail'a na adres:..... lub za pośrednictwem faksu na numer:
4. Wykonawca prześle Zamawiającemu potwierdzenie otrzymania zgłoszenia gwarancyjnego nie później niż w ciągu 4 godzin roboczych, od momentu otrzymania zgłoszenia.
5. W przypadku wystąpienia Błędu lub Błędu Krytycznego w komponentach Oprogramowania opracowanych przez Wykonawcę, Wykonawca podejmie następujące działania:
 - a) rozpocznie usuwanie Błędu Krytycznego w terminie nie dłuższym niż 4 godziny dnia roboczego, od momentu przekazania zgłoszenia.
 - b) usunie Błąd Krytyczny w terminie nie dłuższym niż 8 godzin dnia roboczego od momentu przekazania zgłoszenia.
 - c) rozpocznie usuwanie Błędu w terminie nie dłuższym niż 8 godzin dnia roboczego od momentu przekazania zgłoszenia.
 - d) usunie Błąd w terminie nie dłuższym niż 40 godzin dnia roboczego od momentu przekazania zgłoszenia.
 - e) Błąd Krytyczny może być uznany jako Błąd, jeżeli do końca 8 godziny od momentu przekazania zgłoszenia, Wykonawca przywróci działanie systemu dostarczając rozwiązanie zastępcze - do czasu usunięcia Błędu Krytycznego.
6. Bieg terminów rozpoczyna się w chwili przekazania zgłoszenia.
7. W przypadku, gdy informacje przekazane w zgłoszeniu gwarancyjnym wymagają uzupełnienia, Wykonawca jest zobowiązany do powiadomienia o tym fakcie Zamawiającego. Zamawiający jest zobowiązany do uzupełnienia zgłoszenia. Do chwili uzupełnienia zgłoszenia bieg terminów, o których mowa w pkt 5 jest wstrzymany.
8. Naprawa Błędu lub Błędu Krytycznego obejmuje również aktualizację dokumentacji Oprogramowania, o której mowa w Załączniku 2
9. Przekazanie i odbiór prac realizowanych w ramach serwisu gwarancyjnego będzie następował zgodnie z zasadami opisanymi w § 4 Umowy, z tą różnicą, że zamiast Protokołu Przekazania Wykonawca będzie przedstawiał Protokół Naprawy Gwarancyjnej, który został określony w §8 niniejszego Załącznika.

§ 3

1. W przypadku, gdy Zamawiający będzie chciał wykonać zmiany w Oprogramowaniu, prześle Wykonawcy specyfikację tych zmian w celu ich zatwierdzenia.
2. Wykonawca zweryfikuje proponowane zmiany i dokona ich akceptacji lub wskaże powód uniemożliwiający zaakceptowanie proponowanych zmian.
3. Wykonawca udzieli odpowiedzi Zamawiającemu, w terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania specyfikacji zmian.
4. Zmiany zaakceptowane przez Wykonawcę nie powodują utraty gwarancji, o której mowa w § 1 ust 1 d Umowy.

5. W przypadku wprowadzenia zmian w Oprogramowaniu, które nie zostały zaakceptowane przez Wykonawcę, wszelkie błędy, które wynikły z powodu wprowadzenia zmian, nie są objęte gwarancją.

§ 4

1. W przypadku niedotrzymania terminów, o których mowa w zasadach świadczenia gwarancji, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości%, a jeśli dotyczy to Błędu Krytycznego – w wysokości % ceny brutto określonej w § 3 pkt 1c Umowy, za każdy dzień opóźnienia.
2. W przypadku, gdy wysokość poniesionej szkody przewyższa wysokość zastrzeżonej kary umownej, Zamawiający może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 5

W przypadku opóźnienia przy usuwaniu Błędu lub Błędu Krytycznego okres gwarancji w odniesieniu do Oprogramowania ulega przedłużeniu o okres opóźnienia.

§ 6

Niezależnie od roszczeń wynikających z gwarancji Zamawiający, może realizować uprawnienia wynikające z rękojmi.

§ 7

Karta Zgłoszenia Gwarancyjnego

Zgłaszający: _____ Nr zgłoszenia: _____ Data zgłoszenia: _____

Rodzaj Błędu: – Błąd – Błąd Krytyczny

Opis Błędu:

Powtarzalność Błędu: – tak – nie

Kroki, umożliwiające powtórzenie Błędu:

Dodatkowe informacje:

Załączone zrzuty ekranowe

1. _____
2. _____
3. _____

Imię, nazwisko i podpis ze strony Zamawiającego

.....

§ 8

Protokół Naprawy Gwarancyjnej

Numer Zgłoszenia Gwarancyjnego _____	Data naprawy: _____
Przyczyny Błędu:	

Wykonane prace naprawcze:

Imię, nazwisko i podpis ze strony Wykonawcy:

Imię, nazwisko i podpis ze strony Zamawiającego:

