

Wymagania gwarancyjne i serwisowe

- 1) O ile wymagania szczegółowe nie specyfikują inaczej, na dostarczane Urządzenia musi być udzielona min. 24 miesięczna gwarancja. Zamawiający wymaga, aby usługa gwarancyjna na **Urządzenie z punktu 6.1** była, przez cały okres jej trwania, świadczona na podstawie wykupionego wsparcia producenta Urządzenia, to jest by zapewniona była naprawa lub wymiana Urządzeń lub ich części, na części nowe i oryginalne, zgodnie z metodyką i zaleceniami producenta. Spełnienie powyższego wymogu zostanie potwierdzone odpowiednim oświadczeniem Wykonawcy, potwierdzonym przez producenta Urządzenia (lub jego polskiego przedstawicielstwa).
- 2) Wszystkie dostarczone i zastosowane przez wykonawcę Urządzenia będą fabrycznie nowe (nie będą używane) i będą pochodziły z bieżącej produkcji, tzn. nie będą starsze niż 6 miesięcy. Wykonawca na etapie realizacji Zamówienia zobowiązuje się dostarczyć Zamawiającemu oświadczenie producenta(ów) potwierdzające datę produkcji urządzenia z punktu 6.1.
- 3) Wszystkie wkładki i moduły dostarczone wraz z urządzeniami, będą pochodziły od jednego producenta (dotyczy punktu 6.1). Stosowane wkładki i moduły muszą być wspierane przez producenta urządzeń i być objęte możliwością analizy potencjalnych błędów w trakcie potencjalnych zgłoszeń serwisowych. Wkładki i moduły muszą pochodzić z legalnego kanału sprzedaży producentów Urządzeń na rynek polski lub Unii Europejskiej
- 4) Wszystkie urządzenia dostarczone i zastosowane przez Wykonawcę będą pochodziły z legalnego kanału sprzedaży producentów Urządzeń na rynek polski lub Unii Europejskiej. Spełnienie powyższego wymogu zostanie potwierdzone oświadczeniem producenta Urządzeń z punktu 6.1 lub jego polskiego przedstawicielstwa, które Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć Zamawiającemu najpóźniej w dniu dostawy oferowanych Urządzeń
- 5) Gwarancja będzie liczona od daty odbioru przedmiotu Zamówienia i oparta na gwarancji producentów rozwiązania, jednak nie krótsza niż 24 miesięcy.
- 6) Serwis gwarancyjny świadczony ma być w miejscu instalacji Urządzeń.
- 7) Dostarczane urządzenia muszą być wyposażone w najnowszą, stabilną, proponowaną przez producenta sprzętu - na dzień składania ofert - wersję systemu operacyjnego, spełniającego warunki zawarte w OPZ. Wykonawca w okresie gwarancji zapewni bezpłatnie aktualizację oprogramowania dla dostarczanych urządzeń.
- 8) Wykonawca zobowiązany jest do dostarczania poprawek do Oprogramowania w ramach dostarczanych licencji w okresie trwania wsparcia serwisowego.
- 9) Oferowane urządzenia nie mogą być przeznaczone przez producenta do wycofania z produkcji lub sprzedaży.
- 10) Zamawiający otrzyma dostęp do pomocy technicznej Wykonawcy (telefon, e-mail lub WWW) w zakresie rozwiązywania problemów związanych z bieżącą eksploatacją dostarczonych rozwiązań w godzinach pracy Zamawiającego.
- 11) Zamawiający zastrzega sobie prawo do dodawania nowych modułów oraz wymiany zainstalowanych modułów samodzielnie lub z pomocą Wykonawcy, w zakresie przewidzianym przez producenta Urządzenia, bez utraty gwarancji na zakupione Urządzenia. Zamawiający będzie dokonywał wymiany modułów samodzielnie po wcześniejszym uzgodnieniu z Wykonawcą.

- 12) W okresie gwarancji Wykonawca w ramach otrzymanego wynagrodzenia udostępni Zamawiającemu możliwość wielokrotnego uaktualniania całego dostarczonego Oprogramowania do najnowszych wersji oferowanych przez producenta (włączając tzw. firmware) oraz patche i programy korekcji błędów, a także dostęp do usług wsparcia technicznego producenta właściwy dla danego Urządzenia lub Oprogramowania. W przypadku, gdy dostęp taki wymaga podania nazwy użytkownika, hasła lub numeru seryjnego Wykonawca dostarczy Zamawiającemu ww. przed podpisaniem protokołu odbioru Urządzeń.
- 13) W przypadku konieczności naprawy Urządzenia lub Oprogramowania poza Lokalizacją, Wykonawca zorganizuje transport do miejsca naprawy oraz po naprawie do Lokalizacji użytkownika oraz pokrywa jego koszty i ponosi ryzyko uszkodzenia lub przypadkowej utraty Urządzenia lub Oprogramowania Standardowego
- 14) Przez usunięcie Awarii należy rozumieć przywrócenie pierwotnej funkcjonalności Przedmiotu Zamówienia we wszystkich modułach i zaprzestanie stosowania w bieżącej pracy rezerwowego Urządzenia i/lub procedur zastępczych.
- 15) Wykonawca do dostarczonych Urządzeń, będących Przedmiotem zamówienia, dołączy karty gwarancyjne zawierające numer seryjny, termin i warunki ważności gwarancji, adresy i numery telefonów punktów serwisowych świadczących usługi gwarancyjne. Wykonawca w dniu dostarczenia urządzeń dostarczy Zamawiającemu (do akceptacji i stosowania) procedury zgłaszania i obsługi Awarii wraz z listą osób upoważnionych do kontaktów, wykazem adresów poczty elektronicznej, nr telefonów i nr faksów.
- 16) W okresie gwarancji Wykonawca ponosi odpowiedzialność za poprawne funkcjonowanie urządzeń i oprogramowania stanowiącego przedmiot zamówienia.
- 17) Wymagany tryb zgłaszania wszelkich awarii i błędów. Zgłoszenie następuje w drodze pisemnej faksem lub mailem na adres podany przez Wykonawcę:
fax pod numer
e-mail na adres

Wzór formularza zgłoszenia serwisowego zawiera Załącznik nr 8.

Usługa świadczona w okresie gwarancji przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, polegająca m.in. na telefonicznym, faksowym lub za pośrednictwem poczty elektronicznej udzielaniu informacji związanych z funkcjonalnością i obsługą Urządzenia, a także rozwiązywaniu doraźnych problemów w ramach funkcjonowania Urządzenia. Wzór Protokołu Naprawy zawiera załącznik nr 9.