

WARUNKI GWARANCJI

1. Wykonawca niniejszym gwarantuje, że przedmiot umowy zrealizowany przez Wykonawcę jest:
 - 1.1. wolny od jakichkolwiek wad fizycznych i prawnych, w tym materiałowych i wykonania,
 - 1.2. posiada parametry zgodne z s.i.w.z. 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 s.i.w.z. oraz ofercie Wykonawcy na okres..... liczony od daty podpisania bez uwag protokołu odbioru końcowego. Zamawiający wymaga dostarczenia przez Wykonawcę dokumentów gwarancyjnych na elementy Systemu 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 usterek 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 nad Systemem, w celu zapewnienia maksymalnej efektywności, operacyjności i funkcjonalności. W zakres gwarancji Wykonawcy wchodzi następujące świadczenia:
 - 11.1. bezzwłoczne usuwanie usterek w Systemie powstałych w trakcie użytkowania przez Zamawiającego,
 - 11.2. uaktualnianie Systemu z uwagi na zmianę obowiązujących przepisów prawa,
 - 11.3. wsparcie Wykonawcy
 - 11.4. wykonywanie przeglądów gwarancyjnych
12. Świadczenia gwarancyjne mogą być prowadzone 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

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

Kategoria Usterki	Czas reakcji	Czas naprawy	Sposób liczenia czasu reakcji/naprawy
Usterka krytyczna	30 minut	6 godzin	Ciągle w trybie nieprzerwanym

			(24h/7 dni/cały rok)
Usterka poważna	1 godzina	1 dzień	Godzina/dzień roboczy
Usterka niska	5 godzin	5 dni	Godziny/dni robocze

17. 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
18. W przypadku, gdy wskutek analizy zgłoszenia okaże się że usterka spowodowana jest nieprawidłowym działaniem Oprogramowania Standardowego Wykonawca w czasie naprawy zobowiązany będzie do dostarczenia Zamawiającemu obejścia oraz do zgłoszenia producentowi Oprogramowania Standardowego w imieniu Zamawiającego faktu wystąpienia usterki oraz wspierania Zamawiającego w egzekwowaniu realizacji naprawy u producenta Oprogramowania Standardowego. W przypadku wypełnienia tych obowiązków Wykonawca nie będzie zobowiązany do wykonania naprawy.
19. W przypadku gdy usunięcie Usterki wymaga Modyfikacji Oprogramowania Systemu, Wykonawca w ramach obowiązku usunięcia Usterki zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu zmodyfikowanej wersji Oprogramowania wraz z kodami źródłowymi, opisem wprowadzonych zmian i usuniętych Usterek. Ponadto Wykonawca dostarczy zaktualizowaną Dokumentację uwzględniającą takie zmiany.
20. 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 jakiegokolwiek nowe Usterki, Wykonawca zobowiązany jest do ich usunięcia w terminach określonych w ust. 16 liczonych od momentu powiadomienia o nich Wykonawcy oraz zapłaty kary umownej określonej w § 16 ust. 5 Umowy.

21. Okres między dostarczeniem Naprawy lub Obejścia a poinformowaniem Wykonawcy przez Zamawiającego o nieskuteczności Naprawy lub Obejścia nie wlicza się do Czasu Naprawy
22. 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
23. 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:

a) Automaty stacjonarne i 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, uszczelki rygli drzwi i innych elementów mechanicznych,
11. Naprawa niewłaściwego montażu podzespołów, błędnego ich zabezpieczenia, zamontowania
12. Naprawa usterek powodujących niepoprawne rozpoznawanie monet i banknotów, (w przypadku automatów stacjonarnych),

13. Usuwanie usterek powodujących brak połączenia z operatorem płatności, niedostępność płatności kartą – w przypadku gdy usterka nie leży po stronie Zamawiającego (odpowiedzialnego za transmisję danych),
14. dostosowanie oprogramowania i konfiguracji urządzeń w celu dostosowania działania płatności w przypadku zmiany operatora płatności bezgotówkowych,
15. Przekonfigurowanie biletomatów w przypadku zmiany waluty na Euro,
16. 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.

b) Czytniki kontrolerskie

1. Naprawa usterek podzespołów, naprawa wadliwych, zużytych lub uszkodzonych części
2. Usuwanie błędów, nie leżących po stronie Zamawiającego, powodujących przerwy w połączeniu z systemem centralnym, które uniemożliwiają transmisję danych z i do urządzenia
3. Naprawa błędów i usterek w działaniu oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu
4. Aktualizacja wersji oprogramowania,
5. Zmiany oprogramowania powodujące usprawnienie jego działania
6. Odtwarzanie danych w przypadku uszkodzenia pamięci urządzenia

c) Terminale sprzedażowe

1. Naprawa usterek podzespołów, naprawa wadliwych, zużytych lub uszkodzonych części
2. Usuwanie błędów, nie leżących po stronie Zamawiającego, powodujących przerwy w połączeniu z systemem centralnym, które uniemożliwiają transmisję danych z i do urządzenia

3. Naprawa błędów i usterek w działaniu oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu
4. Usuwanie błędów drukarki, brak połączenia z drukarką, niepoprawny wydruk lub brak wydruku
5. Odtwarzanie danych w przypadku uszkodzenia pamięci urządzenia
6. Naprawa połączenia z drukarką, niepoprawny wydruk lub brak wydruku
7. Aktualizacja oprogramowania do najnowszych wersji, instalacja poprawek uaktualnień

d) Kasowniki EMV

1. Naprawa usterek podzespołów, naprawa wadliwych, zużytych lub uszkodzonych części
2. Usuwanie błędów, nieleżących po stronie Zamawiającego, powodujących przerwy w połączeniu z systemem centralnym, które uniemożliwiają transmisję danych z i do urządzenia
3. Naprawa błędów i usterek w działaniu oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu
4. Aktualizacja wersji oprogramowania
5. Zmiany oprogramowania powodujące usprawnienie jego działania

e) Stanowiska obsługi klienta

1. Naprawa usterek podzespołów, naprawa wadliwych, zużytych lub uszkodzonych części

f) Terminale doładowań biletów elektronicznych

1. Naprawa usterek podzespołów, naprawa wadliwych, zużytych lub uszkodzonych części
2. Usuwanie błędów, nie leżących po stronie Zamawiającego, powodujących przerwy w połączeniu z systemem centralnym, które uniemożliwiają transmisję danych z i do urządzenia
3. Naprawa błędów i usterek w działaniu oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu
4. Aktualizacja wersji oprogramowania
5. Zmiany oprogramowania powodujące usprawnienie jego działania