

KARTA GWARANCYJNA

Niniejsza „Karta gwarancyjna” dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn:

Dostawa, wdrożenie i utrzymanie pilotażu nowoczesnego systemu informatycznego do zarządzania udostępnionymi danymi i salami w Uniwersytecie Rolniczym im. Hugona Kołłątaja w Krakowie

Pełna nazwa wykonawcy:

Dokładny adres:

Tel: Fax: e-mail:

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na System, której okres wynosi **miesiący/miesiące (min. 36 m-cy, max 60 m-cy, zgodnie z ofertą wykonawcy)*.**
2. Wykonawca oświadcza, że System jest nowy, wolny od wad.
3. Wykonawca dla Systemu wystawi „Kartę gwarancyjną”, stanowiącą Załącznik nr 3 do umowy, zgodną z warunkami SIWZ, Załącznikiem nr 1 do umowy oraz zapisami niniejszej umowy, ponadto dołączy oryginalną kartę gwarancyjną producenta dla sprzętu oraz oprogramowania standardowego wchodzącego w skład Systemu (jeżeli takowe gwarancje producent wystawia).
4. Gwarancja obejmuje bezpłatnie:
 - 1) Identyfikację, usuwanie wad i usterek systemu, także tych spowodowanych działaniami użytkowników
 - 2) przez wadę rozumie się niezgodność w funkcjonowaniu systemu w odniesieniu do deklarowanej funkcjonalności, opisaney w dokumentacji,
 - 3) przez usterkę rozumie się błąd w działaniu funkcji systemu,
 - 4) utrzymywanie sprawności Systemu,
 - 5) przyjmowanie zgłoszeń oraz ich rejestrację w systemie online,
 - 6) dostęp do wszystkich dostępnych nowych wersji Systemu, pakietów aktualizacyjnych zawierających poprawki usterek i drobne usprawnienia Systemu,
 - 7) dostęp przez 24 godziny na dobę, przez 365 dni w roku do systemu internetowego, pozwalającego na pobieranie pakietów serwisowych i aktualizacyjnych oraz zgłaszania i obsługi zgłoszeń serwisowych. Typ zgłoszeń (usterek) możliwy do wyboru w systemie będzie tożsamy z tymi wskazanymi przez Zamawiającego;
 - 8) dostępny przez 24 godziny na dobę przez 365 dni w roku system zgłoszeń zawierać będzie rejestr dokumentujący co najmniej: login użytkownika, czas zgłoszenia, termin rozwiązania zgłoszenia, rodzaj zgłoszenia, do którego dostęp będą miały uprawnione osoby wskazane przez Zamawiającego
 - 9) wymiany Systemu oraz jego podzespołów;
 - 10) naprawy;
 - 11) transport/dojazd z i do serwisu.
5. W ramach gwarancji materiały niezbędne do przeprowadzenia koniecznych prac gwarancyjnych zapewnia Wykonawca.
6. Przedłożenie przez Wykonawcę gwarancji producenta sprzętu lub oprogramowania standardowego nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku realizowania gwarancji lub pełnienia innych obowiązków wynikających z niniejszej umowy. Podstawą realizacji obowiązków gwarancyjnych przez Wykonawcę jest okazanie przez Zamawiającego „Karty gwarancyjnej” oraz oryginalnej gwarancji producenta.
7. Za okazaniem dokumentów gwarancyjnych Zamawiający może żądać od Wykonawcy realizacji uprawnień przewidzianych w „Karcie gwarancyjnej” lub gwarancji producenckiej, o ile jest korzystniejsza na zasadach i warunkach określonych w przywołanych dokumentach, pod rygorem odstąpienia od umowy przez Zamawiającego.

Projekt „Zintegrowany Program Uniwersytetu Rolniczego im. H. Kołłątaja w Krakowie” jest współfinansowany w ramach Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Społecznego

8. Termin gwarancji, o którym mowa w ust. 1 będzie liczony od daty podpisania przez obie Strony Protokołu odbioru końcowego, o którym mowa w §3 ust. 6 niniejszej umowy.
9. Jeżeli w okresie gwarancji System okaże się wadliwy, Wykonawca zobowiązuje się do jego naprawy lub, gdy naprawa okaże się niemożliwa, do jego wymiany na nowy wolny od wad z zastrzeżeniem ust. 11 pkt 4.
10. Transport Systemu, bądź jego poszczególnych elementów, do miejsca lokalizacji serwisu i z powrotem, dostarczenie naprawionych lub nowych części Systemu, w tym załadunek i rozładunek w okresie gwarancji odbywać się będzie na koszt i ryzyko Wykonawcy.
11. Zamawiający wskazuje następujące terminy naprawy dla poszczególnych usterek:
 - 1) błąd krytyczny – 16 godzin roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia;
 - 2) błąd ważny – 24 godziny robocze od daty przyjęcia zgłoszenia;
 - 3) błąd normalny – 36 godzin roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia;
 - 4) w przypadku trzech napraw w okresie gwarancyjnym tego samego modułu skutkującym brakiem możliwości korzystania z wszystkich funkcji Systemu, nastąpi wymiana modułu na nowy. Liczba ta nie obejmuje napraw wynikających z niewłaściwej eksploatacji Systemu przez Zamawiającego oraz przypadków losowych niezależnych od Wykonawcy;
 - 5) serwis realizowany jest w języku polskim.
12. Każda naprawa gwarancyjna przedłuża gwarancję o czas przerwy w eksploatacji Systemu.
13. W celu usunięcia awarii Zamawiający dopuszcza zastosowanie Systemu (bądź jego poszczególnych elementów) zastępczego o parametrach wydajnościowych nie gorszych od podstawowego.
14. W przypadku wyświetlaczy (monitorów) oraz serwera zarządzającego, będącymi integralnymi elementami Systemu, Wykonawca w sytuacji braku możliwości ich naprawy na miejscu, dostarczy nieodpłatnie sprzęt zastępczy na czas naprawy.
15. W przypadku zgłoszenia w ramach gwarancji procedura zgłoszeń będzie następująca:
 - 1) Zamawiający wykonuje zgłoszenie wskazując kwalifikację zgłoszenia. Wykonawca dokonuje weryfikacji poprawności kwalifikacji, w terminie do 4 godzin. W przypadku braku informacji ze strony Wykonawcy, w terminie określonym powyżej, o błędnej kwalifikacji zgłoszenia uznaje się, że Zamawiający zakwalifikował zgłoszenie prawidłowo. Czas naprawy, liczony jest od momentu wykonania przez Zamawiającego zgłoszenia.
 - 2) po wykonaniu kwalifikacji, o której mowa wyżej, system internetowy automatycznie powiadomi osoby wskazane przez Zamawiającego przez wysłanie wiadomości e-mail. Zamawiający ma możliwość zmiany kwalifikacji, jeżeli nie zgadza się z tą przyjętą przez Wykonawcę, kwalifikacja jest wiążąca dla Wykonawcy.
 - 3) realizacja zgłoszenia następuje po akceptacji warunków przez osoby wskazane przez Zamawiającego w systemie internetowym.
16. Wykonawca wyznaczy zespół opieki technicznej dedykowany dla środowiska, będącego przedmiotem umowy. Zadania zespołu opieki technicznej:
 - 1) nadzorowanie zgłoszeń serwisowych oraz monitorowanie działań podejmowanych w ich wyniku,
 - 2) uzgadnianie wspólnie z Zamawiającym i przeprowadzanie planowanych prac serwisowych,
 - 3) świadczenie pomocy zdalnej.
17. Strony ustalają okres uprawnień z tytułu rękojmi na okres równy okresowi udzielonej gwarancji, jednak nie krótszy niż 24 miesiące. Uprawnienia z tytułu rękojmi przysługują Zamawiającemu niezależnie od uprawnień płynących z udzielonej gwarancji.
18. Okres rękojmi rozpoczyna bieg od dnia podpisania Protokołu odbioru końcowego, o którym mowa w §3 ust. 6 niniejszej umowy z wyjątkiem wad prawnych, dla których okres rękojmi rozpoczyna bieg na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
19. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania poufności wszelkich danych uzyskanych w trakcie wykonywania czynności serwisowych. W przypadku usterki nośników danych uszkodzone nośniki pozostają u Zamawiającego.
20. Wykonawcy zabrania się wykonywać kopii dysków twardych lub danych cząstkowych w trakcie wykonywania napraw gwarancyjnych Systemu (bądź jego elementów).
21. Części wymienione, zużyte pozostające po naprawie, zostaną przekazane do dyspozycji Zamawiającego, najpóźniej do 3 dni roboczych po wykonaniu wymiany/naprawy.

Projekt „Zintegrowany Program Uniwersytetu Rolniczego im. H. Kołłątaja w Krakowie” jest współfinansowany w ramach Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik nr 9 do SWZ
Numer referencyjny postępowania: DZP-291-2161/2021

22. Lokalizacja serwisu gwarancyjnego dla Systemu, o którym mowa w §1 ust. 4 umowy:
 - 1) dokładny adres:
 - 2) adres e-mail:
 - 3) tel. fax.
23. Osobą upoważnioną ze strony Wykonawcy do kontaktu z Zamawiającym w sprawach dotyczących usług serwisowych jest **Pani/Pan** **e-mail:** **tel.** **fax**
24. Zmiana osoby wskazanej przez Wykonawcę w ust. 21, nie stanowi zmiany umowy oraz nie wymaga sporządzenia aneksu, lecz pisemnej notyfikacji.
25. Wykonawca zobowiązuje się w przypadku wystąpienia problemów technicznych, których nie można rozwiązać zdalnie, do pomocy technicznej w miejscu instalacji.
26. Szczegółowa procedura dotycząca zgłaszania usterek w ramach udzielonej Zamawiającemu gwarancji, została określona w Załączniku nr 1 do umowy.

Jestem świadomy odpowiedzialności karnej wynikającej z art. 233 §1 Kodeksu karnego. Jednocześnie oświadczam, że wszystkie podane wyżej informacje są aktualne i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

Prawdziwość powyższych informacji, wykonawca stwierdza własnoręcznym podpisem.

.....
miejsce i data

.....
podpis osoby (osób upoważnionych) do składania
oświadczeń woli w imieniu wykonawcy

*) Zapis zostanie usunięty po zaofiarowaniu przez wykonawcę.

**Projekt „Zintegrowany Program Uniwersytetu Rolniczego im. H. Kołłątaja w Krakowie” jest współfinansowany
w ramach Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Społecznego**