# Warunki gwarancji i serwisu

# I. Definicje

|  |  |
| --- | --- |
| **Czas Naprawy** | czas liczony od momentu dokonania Zgłoszenia serwisowego do momentu dokonania Naprawy lub Obejścia.  W przypadku stwierdzenia nieskuteczności Naprawy, do czasu tej Naprawy dolicza się czas od momentu zgłoszenia nieskuteczności Naprawy do momentu dokonania kolejnej Naprawy. |
| **Naprawa** | efekt działań, prowadzonych przez Wykonawcę usuwający przyczynę powstania Błędu oraz przywrócenie sprzętu lub oprogramowania do stanu sprzed pojawienia się Błędu usuwając jego skutki.  Naprawę uznaje się za skuteczną, jeśli w ciągu 48 godzin od dokonania Naprawy Błąd ponownie nie wystąpił. W przeciwnym razie Naprawę uważa się za nieskuteczną. |
| **Obejście** | tymczasowe rozwiązanie Błędu przez Wykonawcę powodujące przywrócenie funkcjonalności, bez usunięcia przyczyny Błędu, w tym dokonanie Naprawy przez zainstalowanie sprzętu zastępczego. |
| **Błąd** | oznacza każde zakłócenie, usterkę, awarię, czy też problem pracy oprogramowania lub sprzętu, którego skutkiem jest zachowanie się w sposób niezgodny z opisem zawartym w SIWZ, w tym załącznikach do SIWZ i/lub umowie, w tym załącznikach do umowy i/lub dostarczonej przez Wykonawcę dokumentacji; Błędy są kwalifikowane wg klas A, B lub C. |
| **SLA** | z ang.Service Level Agreement – Poziom utrzymania serwisowego i systematycznego poprawiania ewentualnych problemów, awarii, usterek, zakłóceń ustalony między klientem a usługodawcą. |
| **Zgłoszenie** (Zgłoszenie serwisowe) | czynność polegająca na przesłaniu informacji o Błędzie przez Zamawiającego do Wykonawcy. |

# II. WARUNKI GWARANCJI i SERWISU

1. W ramach gwarancji i serwisu Wykonawca wykonuje naprawy oraz inne czynności, których celem jest zapewnienie poprawnego, zgodnego z umową i dokumentacją działania automatów biletowych wraz z oprogramowaniem oraz pozostałymi urządzeniami dostarczonymi w ramach realizacji niniejszej umowy, w tym przywrócenie do stanu sprzed wystąpienia Błędu. Automaty biletowe oraz pozostałe urządzenia dostarczone w ramach realizacji niniejszej umowy zwane są także dalej łącznie sprzętem.
2. Wykonawca zapewni, że wszelkie usługi instalacyjno – wdrożeniowe będą kompletne, poprawne i wykonane zgodnie z przekazaną Zamawiającemu dokumentacją.
3. Okres gwarancji i serwisu na oprogramowanie oraz sprzęt dostarczony w ramach realizacji umowy rozpoczyna swój bieg z momentem podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru końcowego, z zastrzeżeniem, że Wykonawca będzie świadczył usługi gwarancji i serwisu również dla automatów uruchomionych przed podpisaniem protokołu odbioru końcowego.
4. Wykonawca jest zobowiązany w całym okresie trwania gwarancji i serwisu do oficjalnego bezpłatnego udostępniania Zamawiającemu i instalowania aktualizacji do oprogramowania aplikacyjnego lub oprogramowania dostarczonej platformy sprzętowej, celem sprawnego funkcjonowania, zgodnie z zasadami określonymi w rozdziale III pkt 8.
5. Wykonawca gwarantuje:
   1. możliwość zgłaszania usterek oraz dostępność serwisu 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, we wszystkie dni w roku,
   2. świadczenie usług z gwarantowanymi czasami SLA,
   3. utrzymanie informatycznego systemu obsługi serwisowej,
   4. całodobowy serwisowy numer telefonu,
   5. możliwość przyjmowania zgłoszeń w formie e-mail,
   6. wykonywanie usług serwisu w miejscu instalacji sprzętu.
6. Wykonawca gwarantuje dostarczanie do 5 dnia danego miesiąca po zakończeniu poprzedniego miesiąca, miesięcznych raportów dotyczących zgłoszeń serwisowych, zawierający szczegóły poszczególnych zgłoszeń, takie jak np. numer zgłoszenia, czas zgłoszenia, czas naprawy, treść zgłoszenia, treść rozwiązania itp.
7. W przypadku skomplikowanego Błędu Zamawiający na uzasadniony wniosek Wykonawcy, umożliwi zdalny bezpośredni dostęp do sprzętu, w celu przeprowadzenia zdalnej analizy przyczyn powstania awarii, zakłócenia, usterki lub problemu.
8. W szczególnych przypadkach Zamawiający na uzasadniony wniosek Wykonawcy, może podjąć decyzję w formie elektronicznej lub pisemnej o wydłużeniu Czasu Naprawy Błędu.
9. Procedura zgłaszania Błędów do Wykonawcy:
   1. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia serwisowe za pośrednictwem:
   2. dedykowanego systemu obsługi serwisowej dostępnego pod adresem ……………………………,
   3. telefonicznie pod numerem: ……………………,
   4. na adres poczty elektronicznej: ................................,

przy czym w każdym przypadku Zamawiający samodzielnie decyduje o wyborze jednej z w/w form przekazywania zgłoszenia serwisowego.

O każdej zmianie adresu lub numeru telefonu wskazanych powyżej, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić pisemnie Zamawiającego. Zmiana danych, o których mowa w zdaniu poprzedzającym nie wymaga zmiany umowy.

* 1. Każdy użytkownik, który ma dostęp do przeglądarki internetowej ma możliwość zgłaszania Błędów poprzez ten system oraz możliwość kontroli zgłoszeń na prawach nadanych przez administratora (system zarządzania zgłoszeniami).
  2. Każdorazowo zgłoszenie serwisowe Zamawiającego potwierdzone zostanie przez Wykonawcę w maksymalnym terminie 1 godziny od dokonania zgłoszenia serwisowego:
  3. za pośrednictwem informatycznego systemu obsługi serwisowej pod adresem   
     …………………………… lub
  4. na adres poczty elektronicznej: .....................................
  5. Usunięcie Błędu polegającego na wymianie dysku twardego lub nośnika pamięci, Wykonawca może wykonać tylko w obecności Zamawiającego. Wymienione dyski twarde lub nośniki pamięci pozostają u Zamawiającego, a Wykonawca nie może zabrać ich ze sobą.
  6. Usunięcie Błędu sprzętu lub oprogramowania zgodnie z gwarantowanymi czasami SLA, zostanie potwierdzone protokołem odbioru usługi serwisowej podpisanym przez obie Strony i zostanie zarejestrowane przez serwisanta Wykonawcy w informatycznym systemie obsługi serwisowej Wykonawcy w dniu wykonania naprawy.

1. Skorzystanie przez Zamawiającego z tzw. wykonania zastępczego w oparciu o przepisy Kodeksu cywilnego w przypadkach określonych w umowie nie powoduje utraty gwarancji i serwisu.
2. W przypadku trzykrotnej konieczności naprawy tego samego urządzenia (podzespołu automatu) z powodu tego samego Błędu, Zamawiający uzyskuje prawo do wymiany wadliwego urządzenia na nowe (w ramach trzeciej naprawy). Zamawiający uzyskuje prawo do wymiany wadliwego urządzenia lub sprzętu na nowy także w każdym przypadku gdy Błąd dotyczący urządzenia lub sprzętu jest nieusuwalny niezależnie od liczby przeprowadzonych uprzednio napraw. Żądanie to Wykonawca realizuje w terminie określonym w rozdziale III pkt 2 dla klasy tego Błędu.
3. Zamawiający zapewni papier do druku biletów i potwierdzeń oraz karty ŚKUP do wydawania w automatach biletowych.
4. Zamawiający będzie wykonywał czynności związane z wymianą papieru do druku biletów i potwierdzeń, uzupełnianiem kart ŚKUP oraz obsługą gotówki, tj. pobieraniem utargu oraz uzupełnianiem monet do wydawania reszty.
5. W żadnym wypadku Zamawiający nie jest zobowiązany do dostarczenia na własny koszt jakiegokolwiek sprzętu objętego gwarancją do Wykonawcy. Obowiązki gwarancyjne określone w niniejszym punkcie Wykonawca realizuje w miejscu adekwatnym do zgłoszonego Błędu na własny koszt.

# III. OPIEKA SERWISOWA SPRZĘTU I OPROGRAMOWANIA

1. Błędy sprzętu i oprogramowania klasyfikuje się następująco:
   1. **klasa A** – brak prawidłowego działania jednej z podstawowych funkcji automatu (np. niedostępność funkcji sprzedażowych) w co najmniej 10 automatach jednocześnie,
   2. **klasa B** – brak prawidłowego działania w automacie któregokolwiek kanału płatności, drukarki, dyspensera kart, brak komunikacji automatu z systemem (modułem zarządzania automatami),
   3. **klasa C** – pozostałe nieprawidłowe działanie sprzętu i oprogramowania (zarówno użytkowego, jak i administracyjnego).
2. Maksymalne terminy usuwania Błędów sprzętu i oprogramowania (SLA) w zależności od klasy błędu wynoszą:
   1. w przypadku Błędu **klasy A:**
   2. Czas Naprawy – nie więcej niż **8 godzin** od zgłoszenia,
   3. Czas Naprawy w przypadku zastosowania Obejścia – nie więcej niż **5 dni roboczych** od zgłoszenia,
   4. w przypadku Błędu **klasy B**:
   5. Czas Naprawy – nie więcej niż **24 godziny** od zgłoszenia,
   6. Czas Naprawy w przypadku zastosowania Obejścia – nie więcej niż **10 dni roboczych** od zgłoszenia,
   7. w przypadku Błędu **klasy C**:
   8. Czas Naprawy – nie więcej niż **48 godzin** od zgłoszenia,
   9. Czas Naprawy w przypadku zastosowania Obejścia – nie więcej niż **15 dni roboczych** od zgłoszenia.
3. W celu usunięcia Błędu Wykonawca może zastosować Obejście, z zastrzeżeniem, że musi je zastosować w Czasie Naprawy, o którym mowa w rozdziale III pkt 2.1 lit. a), pkt 2.2 lit. a) lub pkt 2.3 lit. a) – w zależności od klasy Błędu. W tym przypadku na dokonanie Naprawy (docelowej) Wykonawca ma czas określony w III pkt 2.1 lit. b), pkt 2.2 lit. b) lub pkt 2.3 lit. b) – w zależności od klasy Błędu.
4. Zwraca się uwagę, iż przywrócenie funkcjonalności automatu poprzez wykonanie restartu podzespołów automatu może nie powodować usunięcia przyczyny Błędu, lecz tylko jego skutków. Wówczas nie jest to wystarczające do uznania skuteczności naprawy Błędu.
5. Za błąd funkcjonowania automatu uznaje się również zablokowanie elementów automatu tzw. ciałami obcymi. Obsługa tych błędów musi odbywać się w ramach gwarancji i serwisu, tj. zgodnie z czasami SLA.
6. W razie wystąpienia Błędu upoważniony przedstawiciel Zamawiającego powiadomi o tym fakcie przedstawiciela Wykonawcy i dokona Zgłoszenia. Lista osób upoważnionych ze strony Zamawiającego zostanie określona przed podpisaniem protokołu odbioru końcowego, ze wskazaniem praw nadanych przez administratora do realizacji Zgłoszeń dla poszczególnych osób.
7. W razie ponownego wystąpienia Błędu z danego Zgłoszenia w ciągu 48 godzin od dokonania Naprawy, przedstawiciel Zamawiającego powiadomi o tym fakcie przedstawiciela Wykonawcy. Czas od momentu powiadomienia do momentu Naprawy zostanie doliczony do całkowitego czasu Naprawy.
8. Aktualizacje oprogramowania, a także zmiany w oprogramowaniu mające na celu usuwanie Błędów mają być zgłaszane Zamawiającemu na podstawie ustalonego z Zamawiającym dokumentu (wniosku) i podlegać będą akceptacji przez Zamawiającego. Wdrażanie aktualizacji i zmian w oprogramowaniu ma następować w godzinach nocnych – od godziny 1:00 do 4:00, lub w terminie ustalonym przez Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia i przekazywania Zamawiającemu (po każdej zmianie) rejestru wykonywanych aktualizacji i zmian w oprogramowaniu.
9. Wykonawca zapewni (wykupi) sobie i nieodpłatnie udostępni Zamawiającemu asystę   
   i wsparcie techniczne producenta sprzętu oraz pełne wsparcie techniczne z dostępem do uaktualnień u producentów każdego licencjonowanego oprogramowania.