

Warunki gwarancji

1. Pojęcia

Administrator – wg definicji, zawartej w Załączniku nr 2 Zapytania ofertowego;

Błąd - wg definicji, zawartej w Załączniku nr 2 Zapytania ofertowego;

Naprawa - wg definicji, zawartej w Załączniku nr 2 Zapytania ofertowego;

Obejście - wg definicji, zawartej w Załączniku nr 2 Zapytania ofertowego;

Poprawne działanie systemu - wg definicji, zawartej w Załączniku nr 2 Zapytania ofertowego;

System – wg definicji zawartej w Zapytaniu ofertowym;

2. Zakres gwarancji obejmuje Naprawę Systemu w przypadku wystąpienia Błędów, jak również odzyskiwanie danych i/lub informacji, utraconych w wyniku nieprawidłowego działania Systemu wdrożonego przez Wykonawcę.
3. Wykonawca obejmuje oprogramowanie producenta, wchodzące w skład Systemu gwarancją na warunkach określonych w umowie, jednakże nie gorszych niż te, które zapewnia producent tego oprogramowania.
4. Procedura zgłaszania wad.

1) Zgłoszenie jest rejestrowane przez Administratora jedną z dróg, wymienionych w ust. 5 pkt 1) „Wymagań dot. warunków świadczenia usługi utrzymania”,

2) Podczas realizacji zgłoszenia Administrator może się konsultować telefonicznie i jest możliwość użycia oprogramowania dającego dostęp zdalny do pulpitu komputera Administratora.

3) W zgłoszeniu Administrator zawiera kategorię Błędu.

4) Po przyjęciu Zgłoszenia serwisowego Wykonawca przystępuje do zdiagnozowania i weryfikacji Błędu. Na tej podstawie Administrator z Wykonawcą uzgadniają ostateczną kategorię Błędu. W przypadku nie uzgodnienia wspólnej, tej samej kategorii Błędu, przyjmuje się kategorię wskazaną przez Administratora jako właściwą do podjęcia działań.

5. Przyjęcie zgłoszenia przez Wykonawcę nie może nastąpić później, niż do końca doby, w której Zamawiający założył zgłoszenie.

6. Czas na naprawę przez Wykonawcę wynosi dla Błędu Krytycznego 24-godziny od przyjęcia zgłoszenia, dla Błędu Poważnego – 5 dni roboczych, dla Błędu Niskiej Kategorii – 10 dni roboczych.

7. Administrator zobowiązuje się dołożyć należytych starań w celu umożliwienia świadczenia usług gwarancyjnych w zakresie usuwania błędów Systemu, a w szczególności:

1) udostępnić w dni robocze w godz. 9-15 możliwość korekty Systemu w zakresie Zgłoszenia serwisowego, co w szczególności wiąże się z udostępnieniem Infrastruktury Zamawiającego,

2) jeżeli jest to konieczne, zapewnić dostęp do pomieszczeń, w których znajduje się Infrastruktura Zamawiającego.