



Zakres obowiązków Wykonawcy z tytułu gwarancji

1. Definicje:

- **„PRODUKT”** oznacza program lub system komputerowy znajdujący się w wykazie produktów objętych gwarancją.
- **„ŚRODOWISKO KOMPUTEROWE”** oznacza sprzęt komputerowy na którym zainstalowano Produkty wraz z innym, zainstalowanym oprogramowaniem, podłączoną do niego siecią komputerową i towarzyszącym jej osprzętem, a także inne czynniki mające wpływ na funkcjonowanie Produktu.
- **„NOŚNIK”** oznacza komplet płyt CD, DVD albo adres w Internecie (http, https, ftp), służące do pobrania programu umożliwiającego zainstalowanie Produktu.
- **„ZGŁOSZENIE”** usterki, awarii lub prośby o pomoc techniczną oznacza list, telefax lub e-mail, przekazany na formularzu zgłoszenia w odpowiednim systemie prowadzonym i przygotowanym przez Wykonawcę lub wysłany na uzgodniony adres e-mail, zawierający szczegółowy opis sytuacji w której wystąpiła usterka, w tym również: sekwencję postępowania w której ona powstaje, opis środowiska komputerowego z podaniem wersji i parametrów jego komponentów, nazwisko osoby zgłaszającej.
- **„AWARIA”** - Za awarię przyjmuje się wystąpienie dowolnego z następujących przypadków:
 - brak możliwości przeprowadzenia bieżącej aktualizacji bazy systemów,
 - brak możliwości wydania dokumentów obligatoryjnych, których wydanie, zgodnie z właściwymi przepisami, powinien zapewniać Zamawiający,
 - brak możliwości udzielenia informacji z baz systemów (wyszukania danych),
 - brak możliwości wydania poprawnych danych w formatach obligatoryjnych dla systemów i aplikacji,
 - brak możliwości aktualizacji lub archiwizacji danych,
 - brak możliwości wykonania eksportu lub importu danych związanych z modernizacją baz aplikacji i systemów.
- **„USTERKA”** - nieprawidłowości w działaniu Systemu, które nie mają charakteru awarii. Niekompletność jego dostawy, jego wady ukryte i jego błędy funkcjonalności, które nie wynikają z wad środowiska komputerowego, oraz które nie wynikają z błędnego posługiwania się nim lub środowiskiem komputerowym.
- **„ROZWIĄZANIE ZASTĘPCZE”** oznacza rozwiązanie o zbliżonych możliwościach, które w czasie występowania AWARII Produktu pozwala na kontynuowanie prac, prowadzonych wcześniej przy pomocy tego Produktu.
- **„DZIEŃ ROBOCZY”** oznacza dowolny dzień z wyłączeniem wszystkich sobót i niedziel oraz innych dni, ustawowo wolnych od pracy.
- **„POPRAWNOŚĆ MERYTORYCZNA”** oznacza zgodność z obowiązującymi przepisami prawnymi, instrukcjami i wytycznymi technicznymi, które określają reguły, jakie powinny spełniać dane zasobu aktualizowane i modyfikowane przez Produkty.



2. Wykonawca jest odpowiedzialny względem Zamawiającego utrzymać użyteczność przedmiotu umowy ze względu na cel określony w pkt.1.2. Warunków Technicznych stanowiących załącznik nr 1 do niniejszej umowy, w szczególności zapewnić:
 - a) poprawność konfiguracji i integralności systemu,
 - b) poprawność działania systemu w ramach obowiązujących przepisów prawa także wówczas, gdy wiąże się to ze zwiększeniem funkcjonalności systemu, bądź poszczególnych podsystemów lub modułów,
 - c) terminową obsługę zgłoszeń awarii i usterek
 - d) niezbędne wizyty konsultanta dotyczące awarii i usterek w siedzibie Starostwa Powiatowego w ustalonym wcześniej terminie,
 - e) obsługę awarii i usterek poprzez zdalne usługi serwisowe przez zaszyfrowane łącza VPN.
3. W celu utrzymania użyteczności przedmiotu umowy w okresie trwania gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) **aktualizacji produktów** - bezpłatnego otrzymywania kolejnych wersji produktów (Upgrade), lub ich uzupełnień (Update, Service Pack);
 - b) **aktualizacji dokumentacji i instrukcji obsługi produktów** - która wykonywana będzie z każdą kolejną nową wersją Produktów (Upgrade) lub ich uzupełnień (Update, Service Pack). Aktualizacja ta obejmować będzie zestawienie wszystkich wprowadzonych zmian łącznie z ich opisem oraz aktualizację dokumentacji obsługi systemu;
 - c) **umożliwienia zgłaszania wad działania produktów (AWARIA i USTERKA)** - pisemnie i/lub za pośrednictwem poczty elektronicznej lub też poprzez rejestrację w systemie zgłaszania AWARII i USTEREK prowadzonym przez Wykonawcę;
 - d) **usuwania zgłoszonych wad działania produktów (AWARII i USTEREK)** zgodnie z regułami opisanymi w ust. 7,
 - e) **przeprowadzenia niezbędnych wizyt serwisowych** - Wykonawca przeprowadzi niezbędne wizyty serwisowe, w czasie których zostaną omówione wszelkie problemy związane z działaniem produktów objętych gwarancją. Podczas takich wizyt może zostać zainstalowana nowa wersja produktów oraz przeprowadzone będzie szkolenie w zakresie nowej funkcjonalności produktów (jeśli takie będzie konieczne).
4. Usługi gwarancyjne, o których mowa w pkt 1 ust. 5 i ust. 6 będą realizowane z zachowaniem następujących zasad i wymagań:
 - a) Po otrzymaniu zgłoszenia, Wykonawca w czasie nie dłuższym niż następnego dnia roboczego od daty otrzymania zgłoszenia, poinformuje o możliwości usunięcia USTERKI oraz uzgodni możliwy termin tego zabiegu, nie przekraczający 5 dni roboczych od daty Zgłoszenia. Zgłoszenia po godz. 15:30 traktowane będą jako zgłoszone dnia następnego.
 - b) W przypadku wystąpienia nieprawidłowości, mającej charakter AWARII w działaniu systemu, uniemożliwiającej wykorzystywanie systemu zgodnie z przeznaczeniem,



Wykonawca zobowiązany jest usunąć awarię systemu (lub zaproponować rozwiązanie zastępcze) w czasie nie przekraczającym 24 godzin roboczych od daty zgłoszenia. Przez godziny robocze rozumie się godziny pracy Zamawiającego w dni robocze przy czym obliczanie czasu usuwania AWARII, zawiesza się na czas przekazania do Wykonawcy kopii bazy, liczony od momentu zgłoszenia takiej potrzeby przez Wykonawcę do momentu umieszczenia przez Zamawiającego bazy na serwerze ftp prowadzonym przez Wykonawcę i powiadomieniu o tym fakcie Wykonawcy.

- c) W przypadku wystąpienia nieprawidłowości w działaniu systemu, które nie mają charakteru AWARII, Wykonawca zobowiązany jest do jej usunięcia najpóźniej ostatniego dnia najbliższej planowej wizyty serwisowej z zastrzeżeniem, iż usterki mające wpływ na poprawność merytoryczną danych Produktów, powstałe na skutek złego funkcjonowania produktu, zostaną usunięte w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od daty zgłoszenia.
- d) W sytuacjach wymagających przekroczenia czasu realizacji zgłoszeń (za wyjątkiem AWARII), wskazanych powyżej lub w przypadku odmowy przyjęcia zgłoszenia do realizacji - upoważniony przedstawiciel Wykonawcy, zgłasza problem wraz z uzasadnieniem osobie koordynującej realizację umowy ze strony Zamawiającego, która jest zobowiązana w terminie nie przekraczającym 3 dni roboczych do uzgodnienia stanowisk stron, w szczególności uzgodnienia ostatecznego terminu realizacji zgłoszenia. W przypadku braku takiego uzgodnienia, ostateczną decyzję podejmuje Naczelnik Wydziału Geodezyjno-Kartograficznego Starostwa Powiatowego w Bielsku-Białej. Decyzja ta jest ostateczna. Postanowienia umowy o dostarczeniu i uruchomieniu zastępczego Produktu stosuje się odpowiednio.

Informacje adresowe dla zgłoszeń usterek/awarii (nr telefonów, faxów, adresy e-mail www, serwerów ftp) zostaną uzgodnione po podpisaniu umowy.

- 5. Jeżeli Wykonawca w rażący sposób nie będzie wywiązywał się z w/w postanowień Zamawiający zastrzega sobie prawo do zlecenia w/w usług innemu podmiotowi w ramach posiadanego zabezpieczenia gwarancji, o którym mowa w §15 umowy.