

Warunki Gwarancji

Wykonawca:

Firma.....,

Adres,

Telefon....., mail

udziela na okresmiesiące gwarancji, którego początek liczony jest od dnia (końcowy odbiór),

na wykonaną dostawę pn.: „.....”. Znak postępowania:

na obiekcie:

zgodnie z umową zawartą z **Zamawiającym** – MWK ,

nr, z dnia

zwaną dalej **Umową** na następujących warunkach:

I. Warunki ogólne.

1. Gwarancja obejmuje swoim zakresem rzeczowym wszelkie prace oraz zainstalowane urządzenia będące przedmiotem umowy. Okres gwarancji wynosi miesiące na przedmiot zamówienia.
2. W przypadku, gdy z budynku lub obiektu w którym były przeprowadzone prace objęte zakresem niniejszej gwarancji (określone w pkt. 1) będzie korzystał inny podmiot (zwany dalej Użytkownikiem) niż Zamawiający, Zamawiający upoważniony jest do zgłaszania ewentualnych wad oraz Zamawiający upoważnia ten podmiot do zgłaszania ewentualnych wad.
3. Wykonawca oświadcza, że wykonane prace, użyte materiały i zainstalowane urządzenia posiadają dopuszczenia do obrotu w myśl prawa i pozwalają na prawidłowe i bezpieczne użytkowanie przedmiotu Umowy oraz że są zgodne z obowiązującymi przepisami.
4. W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do skutecznego usunięcia wszystkich zgłoszonych wad, o których został powiadomiony przez Zamawiającego oraz do poinformowaniu Zamawiającego o ewentualnych innych ujawnionych wadach. Fakt skutecznego usunięcia wady każdorazowo wymaga potwierdzenia na piśmie przez Wykonawcę i Zamawiającego.
5. Wykonawca będzie prowadził rejestr zgłoszeń i protokołów napraw udostępniany Zamawiającemu na każde wezwanie. Wykonawca udostępni rejestr poprzez dostęp do własnej aplikacji do śledzenia zgłoszeń lub w postaci plików. Elementem rejestru będzie na bieżąco aktualizowane zestawienie czasu zgłoszeń i realizacji odpowiadających im napraw.
6. Wykonawca przygotuje i przedstawi do akceptacji Zamawiającego do dnia odbioru końcowego formularze zgłoszenia i realizacji naprawy. Formularze będą zawierały co najmniej następujące informacje:
 - a. Formularz zgłoszenia awarii – datę i czas zgłoszenia, imię i nazwisko zgłaszającego, oznaczenie stanowiska lub elementu systemu, którego dotyczy zgłoszenia, opis zgłoszenia, oznaczenie krytyczności awarii, unikalny numer zgłoszenia,
 - b. Formularz realizacji naprawy – datę i czas realizacji obejścia i naprawy, opis sposobu realizacji obejścia i naprawy, miejsce na akceptację realizacji obejścia i naprawy przez Zamawiającego, imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za obsługę zgłoszenia po stronie Wykonawcy, unikalny numer zgłoszenia, którego dotyczy naprawa.

7. Jeśli na zainstalowane w ramach prac wykonanych zgodnie z Umową urządzenia, materiały w tym budowlane, instalacje, systemy producent/dostawca udziela gwarancji dłuższej niż okres udzielonej przez Wykonawcę gwarancji, to Wykonawca przekaże Zamawiającemu dokumenty dotyczące tych gwarancji w terminie do ostatniego dnia udzielonej przez siebie gwarancji.
8. Nie podlegają naprawie z tytułu gwarancji wady powstałe na skutek:
 - a. siły wyższej, pod pojęciem których strony utrzymują: stan wojny, klęski żywiołowej, strajk generalny,
 - b. normalnego zużycia przedmiotu Umowy lub jego części z uwzględnieniem zapisów Opisu Przedmiotu Zamówienia,
 - c. szkód wynikłych z winy Użytkownika, a szczególnie konserwacji i użytkowania wystawy w sposób niezgodny z instrukcją lub zasadami eksploatacji i użytkowania,
 - d. *ingerencji osób trzecich w obiekt oraz w jego instalacje bez uprzedniej pisemnej zgody Wykonawcy lub podmiotów upoważnionych do bieżącej konserwacji i serwisowania, zgodnie z postanowieniami niniejszej karty gwarancyjnej i umowy,*
 - e. *aktów wandalizmu,*
 - f. *innych przyczyn, które nie tkwią w wykonanych przez Wykonawcę robotach.*
9. Wykonawca nie odpowiada za wady powstałe w wyniku zwłoki w zawiadomieniu go o wadzie, jeżeli wada ta spowodowała inne wady lub uszkodzenia, których można było uniknąć, gdyby w terminie zawiadomiono Wykonawcę o zaistniałej wadzie.
10. Wykonawca jest odpowiedzialny za wszelkie szkody i straty, które spowodował w czasie prac nad usuwaniem wad.

II. Przeglądy konserwacyjne i umowy serwisowe.

1. Jeśli w ramach prac wykonanych zgodnie z Umową zainstalowano urządzenia, instalacje, systemy, materiały itp., co do których producent/dostawca żąda odpłatnego, obligatoryjnego serwisowania i/lub konserwacji przez autoryzowane jednostki, **Wykonawca zobowiązany jest do zawierania umów na ten serwis i/lub konserwację i do ponoszenia kosztów** z tym związanych przez okres gwarancji. Wykonawca odpowiada za terminowe serwisowanie ww. elementów i ponosi jego koszty w okresie gwarancji.
2. Wykonawca zapewni **usługę utrzymania infrastruktury IT** Wystawy w skład której wchodzi wszystkie urządzenia oraz oprogramowanie dostarczone i uruchomione w trakcie realizacji Umowy. W skład usługi utrzymania wchodzi przeglądy konserwacyjne i naprawy szczegółowo opisane w pkt III.1. Usługi będą świadczone przez cały okres obowiązywania gwarancji zgodnie z Umową. Celem usług jest zapewnienie ciągłości działania całej multimedialnej infrastruktury informatycznej Wystawy wdrożonej zgodnie z Umową. W szczególności usługi obejmują sprzęt multimedialny i komputerowy, sieć komputerową, elementy oświetlenia ekspozycyjnego, nagłośnienie, serwery, oprogramowanie (aplikacje stanowiskowe i oprogramowanie sterujące) oraz urządzenia peryferyjne.
3. Prace serwisowe (w tym konserwacyjne) Wykonawcy w zakresie każdego z urządzeń podlegających serwisowi muszą być realizowane przez Wykonawcę zgodnie z wytycznymi producenta urządzenia oraz nie mogą w żadnym przypadku naruszać gwarancji udzielonej przez producenta tych urządzeń. W przypadku naruszenia gwarancji producenta z winy Wykonawcy, zapewni on ze swej strony, bez dodatkowego wynagrodzenia, w miejsce producenta, gwarancje na analogicznych zasadach i okresie, jak gwarancje producenta.
4. Prace konserwacyjne oraz naprawy mogą odbywać się poza godzinami otwarcia Wystawy dla zwiedzających w oknach serwisowych.

5. Usługi serwisowe świadczone będą w siedzibie Zamawiającego, a w szczególności: w miejscu używania sprzętu tj. na terenie Wystawy i innych miejsc, w których zainstalowany będzie sprzęt w trakcie realizacji Umowy.
6. W przypadku braku możliwości dokonania naprawy w siedzibie Zamawiającego, Wykonawca zabierze wadliwe urządzenie lub element do serwisu na podstawie protokołu podpisanego przez Strony – od tego momentu pełną odpowiedzialność za urządzenie/część przedmiotu Umowy przejmuje Wykonawca, aż do momentu ponownego zainstalowania naprawionego urządzenia/części w miejscu pierwotnej instalacji, które również potwierdzone zostanie stosownym protokołem. W przypadku zaistnienia takiej konieczności Wykonawca wdroży rozwiązanie zastępcze (obejście).

III. Przeglądy konserwacyjne infrastruktury IT– szczegóły.

1. Wykonawca będzie dokonywał przeglądów konserwacyjnych sprzętu dostarczonego w ramach realizacji Umowy zgodnie z wymaganiami producentów poszczególnych urządzeń, **nie rzadziej jednak niż raz na 6 miesięcy**. Konserwacja będzie obejmowała w szczególności:
 - a. usuwanie kurzu i zabrudzeń mogących wpływać na działanie urządzeń,
 - b. czyszczenie i kalibracja układów optycznych projektorów,
 - c. wymiana elementów eksploatacyjnych zużywających się zgodnie z ich żywotnością podawaną przez producentów (w szczególności: wymiana żarówek, lamp i filtrów projektorów); poza okresem objętym ofertą Wykonawcy materiały eksploatacyjne dostarcza Zamawiający.
2. Części eksploatacyjne wymieniane będą przez Wykonawcę w momencie stwierdzenia i zgłoszenia ich zużycia przez Zamawiającego oraz w sytuacji stwierdzenia ich zużycia przez Wykonawcę w toku realizowanych czynności serwisowych i konserwacyjnych. Zamawiający zużycie części eksploatacyjnych zgłasza Wykonawcy zgodnie z procedurą serwisową, tak samo jak każdą inną Usterkę. Poza okresem objętym ofertą Wykonawcy części eksploatacyjne dostarczane będą przez Zamawiającego.
3. W ramach konserwacji Wykonawca instalował będzie aktualizacje systemów operacyjnych zgodnie z zaleceniami ich producenta oraz zapisami Projektu Warsztatowego.
4. Każdorazowo po wykonaniu przeglądu konserwacyjnego Wykonawca sporządzi szczegółowy raport z wykonanych prac zawierający listę wszystkich czynności konserwacyjnych oraz wymienionych elementów eksploatacyjnych. Zamawiający zastrzega sobie prawo weryfikacji prac prowadzonych podczas konserwacji oraz raportu.
5. Przeglądy konserwacyjne będą wykonywane poza godzinami otwarcia Wystawy dla zwiedzających w oknach serwisowych każdorazowo uzgadnianych z Zamawiającym.

IV. Przeglądy gwarancyjne.

1. Przeglądy gwarancyjne przeprowadzane będą w okresie udzielonej przez Wykonawcę gwarancji, co roku od podpisania Protokołu odbioru końcowego.
2. Przeglądy gwarancyjne przeprowadzane są komisyjnie przy udziale upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy. Nieobecność Wykonawcy nie wstrzymuje przeprowadzenia przeglądu, a Zamawiający jest wówczas zobowiązany przesłać Wykonawcy Protokół przeglądu gwarancyjnego wraz z wezwaniem do usunięcia stwierdzonych Wad gwarancyjnych w określonym przez Zamawiającego terminie.
3. Przeglądy gwarancyjne polegają na ocenie stanu prac oraz na ocenie prac związanych z usunięciem Wad ujawnionych w okresie rękojmi lub gwarancji jakości.

4. Przeglądy gwarancyjne kończone będą Protokołem odbioru usunięcia Wad zawartych w Protokole przeglądu gwarancyjnego, sporządzanym po usunięciu wszystkich ujawnionych Wad

V. Usuwanie zgłoszonych wad infrastruktury IT – szczegóły.

1. Wykonawca zapewni następującą dostępność i poziom usług usunięcia wad, naprawy sprzętu i oprogramowania:

Rodzaj awarii Czas reakcji Czas realizacji obejścia Czas naprawy

Awaria krytyczna 4h do rozpoczęcia następnego dnia wystawienniczego od dnia zgłoszenia awarii 7 dni

Awaria standardowa 4h do rozpoczęcia 3 dnia wystawienniczego od dnia zgłoszenia awarii 14 dni

Dostępność serwisu: 7 dni w tygodniu, wszystkie dni w roku.

2. Czas reakcji: czas liczony od momentu przesłania zgłoszenia awarii do momentu potwierdzenia podjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.
3. Czas realizacji rozwiązania zastępczego (obejścia): czas liczony od momentu przesłania zgłoszenia wady/awarii do czasu potwierdzenia przez Zamawiającego wdrożenia skutecznego rozwiązania zastępczego (obejścia). Rozwiązanie zastępcze może być zrealizowane z wykorzystaniem dowolnego sprzętu, oprogramowania lub procedury realizowanej przez Wykonawcę pod warunkiem przywrócenia w ten sposób funkcjonalności danego elementu Wystawy dla zwiedzających. Zamawiający dopuszcza zastosowanie rozwiązań zastępczych o parametrach innych niż uszkodzone pod warunkiem, że ich zastosowanie będzie umożliwiało właściwe użytkowanie Wystawy przez zwiedzających.
4. Czas naprawy: czas liczony od momentu przesłania zgłoszenia wady/awarii do czasu wdrożenia przez Wykonawcę docelowego rozwiązania problemu. Naprawa musi przywracać pełną funkcjonalność systemu (sprzęt, oprogramowanie) z zachowaniem parametrów nie gorszych niż te sprzed awarii. W szczególności Wykonawca może usunąć awarię od razu realizując naprawę bez stosowania obejścia, jeśli spełni to wymagane warunki dotyczące czasu przywrócenia działania przez obejście.
5. Awaria krytyczna to awaria spełniająca co najmniej jeden z warunków:
 - a. awaria uniemożliwiająca obsługę któregośkolwiek ze stanowisk przez zwiedzających,
 - b. awaria uniemożliwiająca realizację istotnych z punktu widzenia zwiedzających funkcjonalności oprogramowania sterującego (na przykład awaria funkcjonalności włączania i wyłączania stanowisk AV Wystawy),
 - c. awaria systemu sterowania oświetleniem i dźwiękiem.
6. Awaria standardowa to każda inna niż krytyczna awaria dowolnego elementu systemu wdrożonego w ramach Umowy skutkująca niewłaściwym działaniem dowolnego jego elementu a w szczególności działanie niezgodne z dokumentacją powykonawczą i instrukcjami obsługi.
7. Obejście lub naprawę uznaje się za skutecznie zrealizowaną i przestaje biec naliczanie czasu obejścia lub naprawy w momencie zgłoszenia przez Wykonawcę faktu zakończenia naprawy, o ile weryfikacja Zamawiającego wykonana w terminie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy od zgłoszenia potwierdzi fakt poprawnej naprawy. Jeżeli prawidłowość naprawy nie zostanie jednak pozytywnie potwierdzona czas obejścia lub naprawy naliczany jest dalej, aż do momentu zgłoszenia zakończenia naprawy, która zostanie potwierdzona przez Zamawiającego jako poprawna.
8. Naprawy sprzętu znajdującego się na terenie Wystawy w pomieszczeniach normalnie dostępnych dla zwiedzających mogą być realizowane po godzinach otwarcia Wystawy w oknach serwisowych. Naprawy awarii innych elementów systemu umiejscowionych poza

pomieszczeniami dostępnymi dla zwiedzających mogą być prowadzone w dowolnym momencie pod warunkiem, że prowadzenie tych prac nie zakłóci funkcjonowania stanowisk i innych elementów wpływających bezpośrednio na zwiedzających.

VI. Usuwanie zgłoszonych wad pozostałych elementów przedmiotu Umowy - szczegóły.

1. W przypadku ujawnienia się wady w zakresie przedmiotowym objętym gwarancją Zamawiający (lub Użytkownik) dokona zgłoszenia Wykonawcy tego faktu w terminie **5 dni** roboczych od jego wystąpienia. Zgłoszenie dokonane zostanie telefonicznie, faxem, pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną – zgodnie z danymi wskazanym przez Wykonawcę w nagłówku. Wykonawca zobowiązany jest usunąć na własny koszt zgłoszoną wadę w terminie 30 dni.
2. W przypadku zgłoszenia wady uniemożliwiającej dalszą prawidłową eksploatację części lub całości przedmiotu umowy lub powodującą zagrożenie bezpieczeństwa ludzi i mienia (wada istotna), wada zostanie usunięta niezwłocznie – nie później niż 3 dni od daty zawiadomienia.
3. W uzasadnionych przypadkach na wniosek Wykonawcy, Zamawiający może udzielić innych niż w punkcie 1 i 2 terminu usunięcia wad.
4. Zgodnie z art. 581 Kodeksu cywilnego w przypadku wymiany rzeczy na nową lub też po dokonaniu istotnych napraw w rzeczy termin gwarancji liczy się na nowo. W innych wypadkach termin gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego skutek wady rzeczy objętej gwarancją uprawniony z gwarancji nie mógł z niej korzystać.
5. W przypadku powtarzającej się trzykrotnie awarii tego samego rodzaju w danym urządzeniu/systemie/materialu/produkcie Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia nowego sprzętu technicznego w terminie maksymalnie 21 dni od dnia zgłoszenia przez zamawiającego takiego żądania w formie pisemnej. W przypadku wystąpienia kolejnej wady tego samego rodzaju (dotyczącego tego samego systemu/układu/oprogramowania itp.) tego samego sprzętu lub jego elementu, po wcześniejszym wykonaniu 3 napraw tego samego sprzętu lub jego elementu wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia nowego sprzętu technicznego w terminie maksymalnie 21 dni od dnia zgłoszenia przez zamawiającego takiego żądania w formie pisemnej. *W przypadku braku możliwości dostarczenia w/w docelowego sprzętu technicznego w wymaganym terminie Wykonawca zapewni dostęp do zamiennego sprzętu technicznego do czasu dostawy nowego sprzętu technicznego, jednakże okres ten nie powinien trwać dłużej niż czas niezbędny na dostarczenie nowego sprzętu technicznego.*

VII. Postanowienia końcowe.

1. W przypadku, gdy Wykonawca nie przystępuje do usuwania Wad lub usunie Wady w sposób nienależyty lub niezgodny z zapisami powyższych Warunków Gwarancji, Zamawiający, poza uprawnieniami przysługującymi mu na podstawie KC, może powierzyć usunięcie Wad podmiotowi trzeciemu na koszt i ryzyko Wykonawcy (wykonanie zastępcze), po uprzednim wezwaniu Wykonawcy i wyznaczeniu dodatkowego terminu nie krótszego niż 14 dni roboczych. Wynagrodzenie należne podmiotowi trzeciemu Zamawiający może potrącić z zabezpieczenia należytego wykonania.

Warunki gwarancji akceptują bez uwag i zobowiązują się do ich przestrzegania:

Udzielający gwarancji i rękojmi

Przedstawiciel Wykonawcy: