**Załącznik nr 3 do umowy 57/2023**

# Gwarancja i serwis infrastruktury informatycznej (sprzęt informatyczny)

* 1. gwarancja Wykonawcy
* okres gwarancji wskazano w par. 5 ust. 1. umowy,
* infrastruktura informatyczna zwana jest również składnikami sprzętowymi lub sprzętem lub urządzeniami lub składnikami bądź zasobami infrastruktury informatycznej,
* oświadczenie producenta każdego składnika (dopuszcza się oświadczenie zbiorcze) o przejęciu przez tego producenta wszelkich zobowiązań gwarancyjnych w przypadku niewywiązywania się z obowiązków gwarancyjnych przez Wykonawcę dla składników dostarczonych przez Wykonawcę w zakresie przedmiotu zamówienia;
* zainstalowanie i uruchomienie każdego składnika sprzętowego dostarczonego przez Wykonawcę w zakresie przedmiotu zamówienia wykonuje serwis producenta lub podmiot posiadający jego autoryzację odpowiednią dla składnika;
* obejmuje części, robociznę i naprawy gwarancyjne w miejscu zainstalowania naprawianego składnika sprzętowego dostarczonego w zakresie przedmiotu zamówienia;
* wszystkie naprawy gwarancyjne będą realizowane w miejscach zainstalowania w siedzibie Zamawiającego, a w przypadku, gdy jest to niemożliwe z przyczyn technicznych, w innym miejscu po uzgodnieniu z Zamawiającym;
* Wykonawca ponosi koszty napraw gwarancyjnych, włączając w to koszt części zamiennych i transportu;
* w okresie gwarancji Zamawiający nie będzie zobowiązany do zapewnienia oryginalnych opakowań producenta;
* w czasie obowiązywania gwarancji Wykonawca zobowiązany jest, w ramach wynagrodzenia wskazanego w par. 2 ust. 1 umowy, do udostępnienia Zamawiającemu dla dostarczanych zasobów infrastruktury, których to odpowiednio dotyczy, nowych wersji wbudowanego oprogramowania podstawowego (BIOS) i firmowego (ang. *firmware*) oraz sterowników oprogramowania systemowego (na nośniku wymiennym lub adresy stron internetowych umożliwiające Zamawiającemu załadowanie tego oprogramowania);
* w okresie gwarancji Zamawiający uzyska, w ramach wynagrodzenia wskazanego w par. 2 ust. 1 umowy, dostęp do bazy wiedzy technicznej, systemu zgłoszeń, pomocy technicznej oraz aktualizacji oprogramowania BIOS i oprogramowania firmowego (ang. *firmware*) oraz sterowników oprogramowania systemowego dla dostarczanych zasobów infrastruktury, których to odpowiednio dotyczy;
* w okresie obowiązywania gwarancji wady lub awarie będą zgłaszane Wykonawcy telefonicznie na numer ………………. lub poprzez e-mail ……………. lub z użyciem elektronicznego systemu wsparcia technicznego wskazanego w dokumentacji powdrożeniowej. Dokonanie zgłoszenia będzie zwrotnie potwierdzane niezwłocznie drogą elektroniczną na adres e-mai Zamawiającego::…………..;
* upływ okresu gwarancji, ulega zawieszeniu na czas naprawy, liczony od dnia zgłoszenia awarii lub wady do dnia podpisania przez Zamawiającego protokołu serwisowego potwierdzającego usunięcie awarii lub wady lub protokołu odbioru naprawionego przedmiotu umowy;
* Wykonawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu gwarancji jeżeli wykaże, że wady powstały z winy Zamawiającego, w szczególności z powodu niezgodnego z przeznaczeniem używania rzeczy, niewłaściwej obsługi;
* w razie zniszczenia lub zgubienia dokumentu gwarancyjnego Zamawiający nie traci uprawnień z tytułu gwarancji, jeżeli wykaże za pomocą innego dowodu, w szczególności – niniejszej umowy, istnienie zobowiązania z tytułu gwarancji;
* postanowienia powyższe nie uchybiają uprawnieniom Zamawiającego z tytułu rękojmi za wady rzeczy, określonym w Kodeksie Cywilnym. Okres rękojmi jest równy okresowi gwarancji;
* Zamawiający dopuszcza możliwość modernizacji składników dostarczanych zasobów infrastruktury w trakcie trwania Umowy na koszt i ryzyko Wykonawcy, z wykorzystaniem nowszych niż obecnie używane technologii i urządzeń, pod warunkiem uzyskania parametrów technicznych nie gorszych niż określone w SWZ. Modernizacja wymaga pisemnej zgody Zamawiającego;
* Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków wynikających z gwarancji w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania naprawy. W przypadku, gdy dokonanie naprawy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonania naprawy oraz umożliwić Zamawiającemu dokonanie kopii zapasowych danych. W przypadku wymiany składnika sprzętowego doposażenia środowiska informatycznego na wolny od wad, Zamawiający zastrzega prawo zachowania wszelkich nośników danych, w szczególności twardych dysków;
* gwarancja producenta na dostarczone urządzenia, niezależna od gwarancji Wykonawcy, musi:
* zostać udzielona na okres co najmniej taki jak okres gwarancji udzielonej przez Wykonawcy na cały przedmiot Umowy;
* zostać potwierdzona oświadczeniem producenta każdego składnika (dopuszcza się oświadczenie zbiorcze) o przejęciu przez tego producenta wszelkich zobowiązań serwisowych w przypadku niewywiązywania się z obowiązków gwarancyjnych przez Wykonawcę lub podmiot świadczący usługi serwisowe dla składników dostarczonych przez Wykonawcę w zakresie przedmiotu zamówienia;
* zastrzega się, iż wybór podstawy prawnej dochodzenia usunięcia awarii lub wad przedmiotu Umowy należy do Zamawiającego i pozostaje wiążący dla Wykonawcy.
  1. Serwis (zobowiązania Wykonawcy):
* realizacja co najmniej w okresie obowiązywania gwarancji;
* zgłoszenia awarii lub wady dotyczące składników sprzętowych dostarczonych w zakresie przedmiotu zamówienia będą przyjmowane przez Wykonawcę w terminach:
* macierz dyskowa: przez 24 godziny, 7 dni w ciągu tygodnia;
* dla pozostałych składników sprzętowych w zakresie przedmiotu zamówienia: dni robocze od godz. 8.00 do godz. 17.00;
* przez dni robocze należy rozumieć dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
* zgłoszenia awarii lub wad składników sprzętowych dostarczonych w zakresie przedmiotu zamówienia będą przyjmowane:
* macierz dyskowa: automatyczne zgłoszenia serwisowe drogą elektroniczną;
* pozostałe składniki:
* droga elektroniczna po uzgodnieniu formy zgłoszeń (formularz lub list elektroniczny), adresu ze strony Wykonawcy dla przesyłania zgłoszeń i min. 2. osób upoważnionych do formułowania i przesyłania zgłoszeń ze strony Zamawiającego;
* droga telefoniczna po uzgodnieniu min. 2. numerów telefonicznych ze strony Wykonawcy dla przekazywania zgłoszeń i min. 2. osób upoważnionych do formułowania i przekazywania zgłoszeń ze strony Zamawiającego.
* Przez „**czas reakcji**” należy rozumieć czas, w jakim Wykonawca zobowiązany jest przystąpić do naprawy lub diagnostyki po zgłoszeniu przez Zamawiającego awarii lub wady za pomocą ustalonych kanałów elektronicznych lub telefonicznie ,
* czas usunięcia awarii wyniesie maksymalnie 24 godziny od zgłoszenia awarii lub wady (w tym usterki). lub zostanie uzgodniony z Zamawiającym w przypadkach, gdy Wykonawca uzasadni, że dotrzymanie tego terminu jest niemożliwe ze względów logistycznych bądź technicznych.
* w przypadku wykrycia wady, nieskutkującej wystąpieniem awarii, Zamawiający i Wykonawca wspólnie ustalą w trybie roboczym termin naprawy koniecznej do usunięcia wady, przy czym przyjmuje się, że wada w okresie gwarancji musi zostać usunięta w czasie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu jej skutecznego zgłoszenia;
* w uzasadnionych przypadkach, w szczególności ze względów technicznych lub logistycznych, Zamawiający, na wniosek Wykonawcy, może wyrazić w formie pisemnej zgodę na przedłużenie okresu usunięcia awarii lub wady;
* w przypadku awarii lub wady usługa będzie realizowana następująco:
* serwis obejmuje podmianę na okres naprawy z zapewnieniem parametrów nie gorszych, aktualizacje oprogramowania podstawowego, firmowego i sterowników;
* czas reakcji na zgłoszenie awarii lub wady będzie wynosił:
* w przypadku gdy zgłoszenie dotyczy macierzy dyskowej: czas reakcji wynosi maksymalnie 4 h (w tym czasie Wykonawca ma przybyć na miejsce awarii),
* w przypadku gdy zgłoszenie dotyczy pozostałych składników sprzętowych (innych niż macierz dyskowa) - czas reakcji wskazany został w par. 5 ust. 7 umowy;
* w przypadku awarii lub wady dyski stałe pozostają u Zamawiającego;
* czas naprawy wyniesie maksymalnie:
* macierz dyskowa: maksymalnie 4h od przybycia Wykonawcy na miejsce wystąpienia awarii lub wady;
* dla pozostałych składników sprzętowych dostarczonych w zakresie przedmiotu zamówienia 24 godziny od przybycia Wykonawcy na miejsce wystąpienia awarii;
* w przypadku nieusunięcia awarii lub wady składnika sprzętowego dostarczonego w zakresie przedmiotu zamówienia ze względów logistycznych bądź technicznych:
* Wykonawca bezzwłocznie zapewni Zamawiającemu bez dodatkowych opłat taki składnik zastępczy, podzespół lub element sprzętowy na nowy o parametrach nie gorszych niż uszkodzony o parametrach umożliwiających zapewnienie Zamawiającemu ciągłości jego funkcjonowania w zakresie zależnym od składnika, który uległ awarii;
* podmiana składnika sprzętowego zastępującego składnik uszkodzony następuje po uprzedniej weryfikacji i akceptacji konieczności wymiany sprzętu przez inżyniera wsparcia technicznego Wykonawcy;
* Wykonawca określi i uzgodni z Zamawiającym termin usunięcia awarii;
* w przypadku identyfikacji przez Zamawiającego i potwierdzenia przez Wykonawcę trzech istotnych awarii lub wad ograniczających funkcjonalność lub funkcje dostarczonego w zakresie przedmiotu zamówienia, podzespołu lub elementu sprzętowego tego samego składnika sprzętowego dostarczonego w zakresie przedmiotu zamówienia Wykonawca wymieni ten składnik, podzespół lub element sprzętowy tego składnika na nowy w okresie gwarancji;
* w przypadku wymiany uszkodzonego składnika sprzętowego dostarczonego w zakresie przedmiotu zamówienia, podzespołu lub elementu sprzętowego będą obowiązywać warunki gwarancji i serwisu wynikające z umowy z Wykonawcą przedmiotu zamówienia, a bieg terminu gwarancji wymienionego nowego składnika, podzespołu lub elementu sprzętowego rozpoczyna się od początku wg terminu określonego w tej umowie z chwilą dostarczenia i uruchomienia nowego składnika, podzespołu lub elementu sprzętowego;
* w przypadku, gdy Wykonawca nie usunie awarii lub wady w terminie ustalonym przez Strony, Zamawiający ma prawo podjąć niezbędne działania naprawcze na ryzyko i koszt Wykonawcy, bez wcześniejszego wezwania Wykonawcy, co nie narusza innych praw i zobowiązań Stron określonych w Umowie. Poprzez działania naprawcze, o których mowa powyżej, Strony rozumieją ewentualne zlecenie usunięcia danej awarii lub wady osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy w ramach wykonawstwa zastępczego, a Zamawiający ma prawo potrącenia kosztów wykonawstwa zastępczego w zakresie prawnie dopuszczalnym z kwot należnych Wykonawcy.