



## **WARUNKI GWARANCJI I SERWISU**

**Ogólne warunki gwarancji i opieki serwisowej obejmującej sprzęt komputerowy, urządzenia peryferyjne oraz inne dotyczące przedmiotu zamówienia pn. „Informatyzacja Urzędu oraz wdrożenie e-usług publicznych dla mieszkańców Gminy Paradyż”**

### **Dane Wykonawcy:**

.....

1. Wykonawca udziela **36-cio (słownie: trzydzieści sześć) miesięcznej gwarancji**, ważnej od dnia podpisania protokołu odbioru ostatecznego, na całość dostarczonego w związku z realizacją Umowy sprzętu i urządzeń peryferyjnych, w tym na całość akcesoriów i oprogramowania, zgodnie ze złożoną ofertą i opisem przedmiotu zamówienia.
2. Dla każdego urządzenia zostanie dostarczona karta gwarancyjna.
3. Wykonawca gwarantuje działanie sprzętu oraz oprogramowania zgodne z funkcjonalnościami i parametrami technicznymi opisanymi w specyfikacji technicznej oraz projekcie, stanowiącymi załączniki Nr 10 i 11 do SIWZ, oraz zgodnie z instrukcją użytkownika.
4. Serwis gwarancyjny wykonywany będzie w miejscu używania produktów. W przypadku braku możliwości naprawy, dopuszcza się wykonanie czynności serwisowych u Wykonawcy. Koszty związane z dostarczeniem sprzętu do serwisu obciążają Wykonawcę.
5. Wykonawca zapewni w przypadku awarii któregośkolwiek z komponentów systemu:
  - 1) usunięcie zgłoszonej awarii w przeciągu trzech dni roboczych od daty zgłoszenia;
  - 2) w przypadku niemożności usunięcia zgłoszonej awarii, dostarczenie zastępczego komponentu w przeciągu następujących dwóch dni roboczych;
  - 3) naprawę uszkodzonego komponentu (w przypadku dostarczenia zastępczego komponentu) w przeciągu 21 dni od daty zgłoszenia, przy czym w przypadku nie dokonania naprawy uszkodzonego komponentu w powyższym terminie, dostarczenie komponentu zastępczego uznaje się za usunięcie awarii o ile komponent zastępczy ma parametry techniczne nie gorsze od uszkodzonego.
6. Zgłaszanie awarii może odbywać się faksem lub mailem, przy czym przyjęcie zgłoszenia będzie niezwłocznie potwierdzone przez Wykonawcę faksem lub mailem.
7. W przypadku stwierdzenia błędów w dostarczonym oprogramowaniu, Wykonawca zobowiązany jest do ich usunięcia w terminie do 21 dni od daty zgłoszenia.
8. Okres gwarancji ulega przedłużeniu odpowiednio:
  - 1) w przypadku wymiany elementu – o 36 miesięcy,
  - 2) w przypadku usunięcia zgłoszonych wad – o okres ich usuwania.
9. Wykonawca wymieni dany egzemplarz sprzętu na wolny od wad w przypadku, gdy po trzech naprawach tego samego elementu sprzęt nie będzie w pełni sprawny.
10. Wykonawca zapewni w okresie trwania gwarancji, bezpłatne dostarczanie aktualizacji wszystkich programów, w przypadku ukazania się ich na rynku.
11. Po upływie okresu gwarancji dla sprzętu komputerowego i oprogramowania Wykonawca zapewni, w przypadku potrzeby wykonywania dalszego serwisu, przez okres kolejnych 24 miesięcy odpłatny serwis pogwarancyjny na warunkach nie gorszych niż stosowane w serwisie Wykonawcy, gwarantujących dostępność części zamiennych oraz wsparcie techniczne dla wszystkich dostarczonych urządzeń i oprogramowania.