

Załącznik B do SOPZ

WARUNKI ŚWIADCZENIA SERWISU GWARANCYJNEGO

I. Zasady ogólne

1. Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia Zamawiającemu Gwarancji na przedmiot Umowy i zobowiązuje się świadczyć Serwis Gwarancyjny przez okres:
 - a) 60 miesięcy dla elementów wskazanych w Rozdziale VII SOPZ, pkt. 2.2, 2.3, 2.4 oraz 2.5,
 - b) 12 miesięcy dla elementów wskazanych w Rozdziale VII SOPZ, pkt. 2.6, 2.7, 2.8 oraz 2.9,
 - c) co najmniej 12 miesięcy dla elementów wskazanych w Rozdziale VII SOPZ, pkt 4. Okres gwarancji dla istniejących zasobów infrastrukturalnych jest przedmiotem oceny ofert w kryterium „Okres gwarancji dla istniejących zasobów infrastrukturalnych (G)”,
 - 1a. Okres Serwisu Gwarancyjnego rozpoczyna się z dniem podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Końcowego.
2. Wykonawca jest zobowiązany do wykonywania świadczeń gwarancyjnych polegających na:
 - a) skutecznym usuwaniu Awarii zgłaszanych przez Zamawiającego,
 - b) udzielaniu odpowiedzi na Zapytania Zamawiającego,
 - c) innych koniecznych działaniach nie wymienionych w pkt. a) i b) mających na celu zapewnienie ciągłego działania Systemu.
3. Wszelkie świadczenia realizowane przez Wykonawcę w ramach Gwarancji będą wykonywane przez wykwalifikowany i posiadający wystarczającą wiedzę personel Wykonawcy. Wykonawca jest zobowiązany zrealizować wszelkie świadczenia w ramach Gwarancji w taki sposób, aby zapewnić pełną funkcjonalność środowiska infrastrukturalnego w trakcie i po zrealizowaniu świadczenia. Wszelkie działania związane ze świadczeniem Gwarancji muszą być wykonywane za wiedzą i akceptacją Zamawiającego.

II. Serwis gwarancyjny oraz wsparcie użytkowników Help Desk

1. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć w sposób ciągły, w godzinach 0:00 – 23:59 bezpłatną usługę Help Desk przez okres świadczenia Serwisu Gwarancyjnego.
2. Wykonawca w okresie świadczenia usługi Serwisu Gwarancyjnego ponosi odpowiedzialność z tytułu Gwarancji za Awarie oraz ich usunięcie. Wyznaczeni pracownicy Zamawiającego w przypadku wystąpienia Awarii wysyłają formularz

Nazwa postępowania: Wdrożenie innowacyjnych e-usług o wysokim poziomie dojrzałości w zakresie rejestracji jachtów i innych jednostek pływających o długości do 24 m - Rozbudowa środowiska infrastrukturalnego

- Zgłoszenia do systemu Help Desk. Wzór formularza Zgłoszenia zamieszczono w punkcie V.
3. Wykonawca zapewni przyjmowanie Zgłoszeń przez całą dobę przez wszystkie dni w roku w trybie 24/7/365.
 4. Dla wysłanego Zgłoszenia czas Zgłoszenia liczony jest od momentu przekazania Zgłoszenia Wykonawcy.
 5. Zgłoszenia wypełniane przez pracowników Zamawiającego podlegają akceptacji przez osoby wskazane przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego.
 6. W szczególnych przypadkach, np. niedostępności systemu Help Desk pracownik Zamawiającego może przesłać Wykonawcy zgłoszenie o Awarii faksem lub e-mailem.
 7. Wykonawca w ramach świadczeń Gwarancji Jakości, zobowiązany jest do zachowania Czasu Reakcji na Zgłoszenie wynoszącego 4 godziny, licząc od momentu nadania Zgłoszenia przez Zamawiającego do Wykonawcy.
 8. Wykonawca w ramach świadczeń Gwarancji Jakości zobowiązany jest do skutecznego usunięcia Awarii w terminach (Czas Naprawy) określonych w SOPZ Rozdział VII:
 9. Czas Reakcji i Czas Naprawy (punkt 7 oraz punkt 8) liczone są od chwili dokonania Zgłoszenia przez Zamawiającego.

III. Raportowanie

1. Zamawiający wymaga, by Wykonawca, w terminie do 5 Dni Roboczych każdego miesiąca świadczenia Gwarancji, dostarczył Zamawiającemu, w formie elektronicznej, w tym w plikach .xls, Raport dotyczący działania usługi Help Desk.
2. Raport powinien zawierać:
 - a) wykaz wszystkich Zgłoszeń wraz z identyfikatorem Zgłoszenia,
 - b) temat Zgłoszenia,
 - c) wskazanie elementu dostawy, którego dotyczy Zgłoszenie,
 - d) kategorię Zgłoszenia,
 - e) priorytet Zgłoszenia,
 - f) dane osoby zgłaszającej,
 - g) sposób rozwiązania Zgłoszenia,
 - h) treść odpowiedzi w przypadku Zapytania,
 - i) opis modyfikacji w przypadku Modyfikacji,
 - j) datę rejestracji,
 - k) datę i godzinę zamknięcia Zgłoszenia.

Nazwa postępowania: Wdrożenie innowacyjnych e-usług o wysokim poziomie dojrzałości w zakresie rejestracji jachtów i innych jednostek pływających o długości do 24 m - Rozbudowa środowiska infrastrukturalnego

IV. Wzór Formularza Zgłoszenia

Formularz zgłoszenia nr	
Imię i nazwisko zgłaszającego:	
Data zgłoszenia:	
Godzina zgłoszenia:	
Telefon, email zgłaszającego:	
Imię i nazwisko przyjmującego:	
Zakres zgłoszenia : (opis)	
Akceptacja wyznaczonego pracownika Zamawiającego	