

Warunki gwarancji i serwisu gwarancyjnego systemu telemetrycznego oraz infrastruktury sprzętowej

System telemetryczny – system, o którym mowa w OPZ część I. „Opis systemu telemetrycznego i podstawowej infrastruktury sprzętowej.” obejmujący oprogramowanie oraz niezbędną infrastrukturę sprzętową – zwaną dalej systemem.

1) Celem opisanego warunków świadczenia usług serwisowych definiuje się następujące pojęcia:

SYSTEM	System telemetryczny wraz z infrastrukturą sprzętową objęty serwisem
SERWIS	Obsługa techniczna powołana przez wykonawcę w celu zapewnienia ciągłości działania systemu telemetrycznego oraz infrastruktury sprzętowej dostarczonej zamawiającemu.
GODZINY ROBOCZE	Godziny robocze są to godziny pracy od 7:00 do 17:00 w dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy
USTERKA	Zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) elementów Systemu (programowy lub sprzętowy), nie wpływające na funkcjonalność i wydajność Systemu, ale jest niezgodny ze stanem określonym w Umowie.
PODSTAWOWE USŁUGI	Usługi, parametry i funkcje realizowane przez System przedstawione w dokumentacji, w ramach których musi być zachowana możliwość działania oraz obsługi ładowarek.
AWARIA NIEKRYTYCZNA	Awaria, która negatywnie wpływa na wydajność i funkcjonalność Systemu, lecz nie uniemożliwia Zamawiającemu świadczenia Podstawowych Usług.
AWARIA	Zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element (programowy lub sprzętowy) Systemu, ograniczający wydajność lub funkcjonalność Systemu uniemożliwiający Zamawiającemu korzystanie z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem. .
AWARIA KRYTYCZNA	Awaria, która uniemożliwia Zamawiającemu świadczenie Podstawowych Usług.
ZGŁOSZENIE AWARII LUB USTERKI	Ciąg działań ze strony Zamawiającego mający na celu powiadomienie Serwisu o zaistniałej Awarii lub Usterce, wykonany zgodnie z procedurą ustaloną z Wykonawcą.
DOSTĘPNOŚĆ SERWISU	Dni i godziny, w jakich Serwis przyjmuje Zgłoszenia Awarii i Usterek nadsyłane przez upoważnionych pracowników Zamawiającego oraz realizuje czynności serwisowe.

2) Okres gwarancji jest liczony od daty podpisania Protokołu Odbioru Końcowego. W ramach gwarancji Wykonawca zapewni także serwis gwarancyjny. Wszelkie koszty gwarancji wraz z serwisem gwarancyjnym są w pełni włączone do wynagrodzenia określonego w umowie.

3) W ramach serwisu gwarancyjnego sprzętu i oprogramowania Systemu Wykonawca:

– wykona na miejscu u Zamawiającego przeglądy gwarancyjne stanu technicznego serwera, zasilania awaryjnego UPS, systemu serwera, oprogramowania systemu telemetrycznego i baz

danych w ilości minimum jeden przegląd/rok. Przeglądy gwarancyjne obejmują działania serwisowe mające na celu utrzymanie zaplecza sprzętowego w dobrej kondycji technicznej; poprawę, kontrolę, konfiguracji i poprawności działania oprogramowania,

- oczyści układy chłodzenia, rozwiąże problemy z przegrzewaniem,
- wykona naprawy systemowe,
- zaktualizuje system operacyjny,
- sprawdzeni kondycję dysków twardych, wymieni uszkodzone dyski na nowe,
- wymieni lub naprawi części uznane za wadliwe lub niesprawne,
- usunie awarie programowe,
- usunie błędy baz danych (w tym brak spójności i integralności danych, itp.) nie polegające na błędnej obsłudze,
- zapewni prawidłowe (nieograniczone czasowo i funkcjonalnie) działanie Systemu,
- zapewni w godzinach roboczych (telefoniczne konsultacje w sprawie rozwiązywania problemów niezakwalifikowanych jako awarie,
- za wszelkie prace gwarancyjne wraz z dojazdem, delegacją itp. Wykonawca nie pobiera dodatkowych opłat,
- Usunięcie usterki lub awarii zakończy się raportem sporządzonym w dwóch egzemplarzach i zawierającym informacje:

- Data i godzina zgłoszenia
- Imię i Nazwisko zgłaszającego
- Nazwa systemu
- Moduł/funkcja systemu
- Imię, Nazwisko, telefon osoby/osób kontaktowych ze strony Wykonawcy
- Lokalizacja urządzenia
- Opis usterki lub awarii
- Data i godzina usunięcia
- Imię i Nazwisko osoby usuwającej
- Krótki opis naprawy (zawierający listę wymienionych podzespołów jeśli wystąpiła wymiana).
- Krótki opis w jaki sposób uniknąć podobnej usterki lub awarii (jeśli jest to możliwe)

4) Zamawiający zastrzega sobie prawo do zatrzymania uszkodzonych dysków twardych.

5) W okresie gwarancji wszystkie naprawy będą się odbywać z użyciem nowych oryginalnych części zamiennych, za wyjątkiem przypadków, na które Zamawiający wyrazi zgodę pisemnie lub w drodze elektronicznej.

6) Czas naprawy od zgłoszenia awarii (w godzinach):

(w tabeli podane są czasy naprawy zgłoszone w **godzinach roboczych/ poza godzinami roboczymi**). Godziny robocze to godziny pracy od 7:00 do 17:00 w dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

TYP SYSTEMU	AWARIA KRYTYCZNA	AWARIA	AWARIA NIEKRYTYCZNA	USTERKA
System	3/6	24/72	36/84	14 dni

Przez naprawę dla usterki lub awarii Zamawiający rozumie:

- a) naprawę wadliwego oprogramowania,
- b) rekonfigurację wadliwych ustawień,

- c) naprawę baz danych,
- d) naprawę zawartości baz danych (w tym brak spójności i integralności danych, itp.).
- e) naprawę lub wymianę niesprawnych elementów infrastruktury sprzętowej.

Zamawiający uznaje naprawę oprogramowania systemu telemetrycznego poprzez zdalną interwencję serwisu wykonawcy lub poprzez wizytę u serwisu wykonawcy u Zamawiającego.

Czas na usunięcie usterki lub awarii liczy się od momentu powiadomienia Wykonawcy w formie pisemnej, faksem, e-mailem lub z użyciem dedykowanego systemu zgłoszeń elektronicznych dostarczonego przez Wykonawcę. Powiadomienie może także nastąpić poprzez telefoniczne przekazanie informacji na wskazany przez Wykonawcę numer telefonu komórkowego lub wysłanie na ten numer wiadomości SMS.

Do sprzętowych usterek lub awarii gwarancyjnych zamawiający zalicza:

- a) wszystkie usterki lub awarie w funkcjonowaniu elementów dostarczonej przez Wykonawcę infrastruktury sprzętowej.

Do programowych awarii gwarancyjnych Zamawiający zalicza:

- a) wszelkie awarie w funkcjonowaniu oprogramowania,
 - b) błędy baz danych (w tym brak spójności i integralności danych, itp.) niezawinione przez użytkowników systemu (tzn. nie powstałe na skutek błędnego wprowadzania danych i złej obsługi systemu).
- 7) W przypadku przekroczenia przez Wykonawcę czasów reakcji lub naprawy, o których mowa w pkt. 6 Wykonawca zobowiązany jest do pokrycia wszelkich wynikających z tego tytułu szkód poniesionych przez Zamawiającego.
- 8) Adresy poczty elektronicznej, telefony, numery faksów oraz wykaz osób wyznaczonych ze strony Wykonawcy do bieżących kontaktów z Zamawiającym w zakresie wykonywania napraw i obsług technicznych, oraz doradztwa technicznego określone zostały poniżej;

Adresy poczty elektronicznej, telefony, numery faksów oraz wykaz osób wyznaczonych ze strony Zamawiającego do bieżących kontaktów z Wykonawcą w zakresie wykonywania napraw i obsług technicznych, oraz doradztwa technicznego określone zostały poniżej:
