

Załącznik 2 do Zapytania ofertowego nr POIR1.1.1/2023/4

GWARANCJA

1. Okres gwarancji wynosi 3 lata od podpisania ostatniego protokołu odbioru.
2. W okresie gwarancji Wykonawca będzie zobowiązany do nieodpłatnego usuwania Wad Przedmiotu Zamówienia przez które rozumie się Awarię, Błąd lub Usterkę, zgodnie z poniższymi definicjami
 - a. Awaria - rodzaj wady w oprogramowaniu powodujący niepoprawne działanie Przedmiotu Zamówienia uniemożliwiające jego użytkowanie. Jest to sytuacja w której rozwiązanie nie funkcjonuje w ogóle lub nie jest możliwe realizowanie istotnych funkcjonalności Przedmiotu Zamówienia
 - b. Błąd - rodzaj wady w oprogramowaniu oznaczające funkcjonowanie systemu niezgodne z opisem w dokumentacji i/lub ustaleniami powodujący powstanie danych błędnych lub uniemożliwiającej działanie mniej istotnej funkcji Systemu.
 - c. Usterka - taki rodzaj wady w oprogramowaniu który powoduje działanie systemu niezgodne z opisem w dokumentacji i/lub ustaleniami, ale nie wpływa istotnie na funkcjonowanie dostarczone rozwiązania jednocześnie utrudniając pracę użytkownikom.
3. W ramach gwarancji Wykonawca będzie świadczył następujące usługi:
 - a. usuwanie wad w dostarczonym systemie w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego lub wykonawcę takiej wady. Stosując zwrot godzina, Zamawiający ma na myśli godziny robocze 8:00 - 16:00. Przykładowo 4 godziny od godziny 13:00 w piątek, będzie oznaczać czas do kolejnego poniedziałku do 9:00, jeśli jest on dniem roboczym. W przypadku wpłynięcia zgłoszenia po godzinie 16:00, zgłoszenie traktowane jest jak gdyby wpłynęło w kolejnym dniu roboczym o godzinie 8:00
 - i. Awaria - oczekuje się, że Wykonawca przygotuje rozwiązanie zastępcze (obejście) niezwłocznie, nie później, niż 12 godzin od czasu przyjęcia zgłoszenia. Oczekuje się, że czas reakcji wykonawcy będzie niezwłoczny, nie dłuższy jednak niż 4 godziny od czasu przyjęcia zgłoszenia. Czas naprawy to maksymalnie 16 godzin od czasu przyjęcia zgłoszenia.
 - ii. Błąd - jeśli Wykonawca przygotuje rozwiązanie zastępcze (obejście), czas naprawy może zostać wydłużony dwukrotnie. Oczekuje się, że czas reakcji

wykonawcy będzie niezwłoczny, nie dłuższy jednak niż 8 godzin od czasu przyjęcia zgłoszenia. Czas naprawy to maksymalnie 60 godzin od czasu przyjęcia zgłoszenia.

- iii. Usterka - Oczekuje się, że czas reakcji wykonawcy będzie niezwłoczny, nie dłuższy jednak niż 24 godzin od czasu przyjęcia zgłoszenia. Czas naprawy to maksymalnie 30 godzin od czasu przyjęcia zgłoszenia.
- b. Wykonawca dopuszcza zmianę kwalifikacji zgłoszenia wady przez Zamawiającego. Do czasu zmiany kwalifikacji obowiązują kryteria z pierwotnego zgłoszenia
- c. usunięcie wady oprogramowania następuje poprzez przekazanie poprawionego systemu lub jego nowej wersji.
- d. dostosowanie do obowiązującego prawa powinno odbywać się bez wezwania Zamawiającego, poprzez przedstawienie przez Wykonawcę koniecznych do wprowadzenia zmian. Po akceptacji zmian Wykonawca przystępuje do ich realizacji.
- e. świadczenia usług konsultacji, porad, wsparcia technicznego w zakresie wdrożonego oprogramowania:
 - i. usługi będą świadczone w dni robocze w godzinach 8:00 - 16:00 w języku polskim
 - ii. zgłoszenia mogą być realizowane telefonicznie, przez e-mail lub poprzez system zgłoszeń ustalony z Zamawiającym

.....
(data i miejsce)

.....
(imię i nazwisko osoby upoważnionej
do reprezentowania Wykonawcy)

.....
(podpis osoby upoważnionej
do reprezentowania Wykonawcy,