



**PROGRAM
REGIONALNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
ŚWIĘTOKRZYSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Załącznik nr 1h do SIWZ

Zasady realizacji gwarancji i rękojmi

... dla rozwoju Województwa Świętokrzyskiego ...

Projekt pn. „e-świętokrzyskie Rozbudowa Infrastruktury Informatycznej JST” współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2007-2013.



1. Niniejszy dokument określa zakres i zasady świadczenia gwarancji i rękojmi.
2. Wykonawca będzie świadczył gwarancję i rękojmię na produkty wchodzące w skład przedmiotu zamówienia przez okres zawarty w ofercie Wykonawcy, jednak nie krócej niż przez okres trzech lat, licząc od daty podpisania protokołu odbioru produktu u danego Partnera.
3. W celu umożliwienia Partnerom i Zamawiającemu korzystania ze świadczeń, o których mowa w punktach poprzedzających, Wykonawca zapewni:
 - a) portal dostępny on-line, wyposażony w funkcjonalność zdalnych konsultacji on-line (chat),
 - b) adres e-mail oraz numer telefonu i numer faksu.
4. Każdy z Partnerów wytypuje maksymalnie pięć osób kontaktowych, będących Użytkownikami lub Administratorami, zwanych dalej Zgłaszającymi, uprawnionych do zgłaszania Błędów i Awarii.
5. Wykonawca zapewni możliwość zgłaszania Błędów i Awarii w Oknie serwisowym.
6. Zgłaszający, w przypadku wystąpienia Błędu lub Awarii, przesyła do Wykonawcy, przy pomocy środków komunikacji określonych w punkcie 3, formularz zgłoszenia wystąpienia Błędu lub Awarii. W przypadku wysłania zgłoszenia poza Oknem serwisowym czas zgłoszenia liczony jest od godziny rozpoczęcia kolejnego Okna serwisowego.
7. Wykonawca potwierdza w ciągu 30 minut w czasie Okna serwisowego przyjęcie Zgłoszenia oraz jego klasyfikację. Potwierdzenie zostanie wysłane przez Wykonawcę do Zgłaszającego przy użyciu środków komunikacji określonych w punkcie 3. W sytuacji umożliwiającej podanie większej ilości danych, w Zgłoszeniu powinny być wypełnione wszystkie obligatoryjne pola formularza a opis sytuacji prowadzącej do wystąpienia błędu lub awarii powinien umożliwiać jej odtworzenie przez Zespół wykonawcy w Środowisku wzorcowym. W przypadku, gdy Zgłaszający nie jest w stanie podać informacji niezbędnej do wypełnienia wszystkich obligatoryjnych pól formularza Zgłoszenia, może skorzystać z konsultacji z pracownikiem Wykonawcy obsługującym zgłoszenia. Brak obligatoryjnych informacji podanych w formularzu zgłoszenia w nie zwalnia Wykonawcy z podjęcia działań w celu usunięcia przyczyny Awarii lub Błędu. Jeżeli odtworzenie Awarii lub Błędu nie będzie możliwe w Środowisku wzorcowym, Wykonawca zdiagnozuje błąd w środowisku Partnera, ale terminy opisane w Tabeli 1 ulegają wydłużeniu o 2 dni robocze.
8. Zgłoszenie może otrzymać jeden z następujących priorytetów:
 - a) **KRYTYCZNY** – z powodu nieprawidłowego funkcjonowania jakiegokolwiek elementu systemu nie jest możliwe realizowanie żadnego procesu biznesowego Partnera, rozumianego, jako seria powiązanych ze sobą działań lub zadań, które rozwiązują określony problem lub prowadzą do osiągnięcia określonego efektu w obrębie SD lub EOD, w szczególności uruchomienie SD lub EOD, bieżąca obsługa klientów lub przyjmowanie dokumentów w postaci elektronicznej. Przykład: Awaria mechanizmu przyjmowania dokumentów

... dla rozwoju Województwa Świętokrzyskiego ...

Projekt pn. „e-świętokrzyskie Rozbudowa Infrastruktury Informatycznej JST” współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2007-2013.



- elektronicznych z ePUAP do EOD, awaria serwera (maszyny), awaria serwera bazy danych SD lub EOD,
- b) WYSOKI – z powodu nieprawidłowego funkcjonowania jakiegokolwiek elementu systemu Partner doświadcza wymiernego obniżenia efektywności, w tym wynikającego z konieczności pracy w ponadnormatywnym wymiarze czasu w celu nadrobienia powstałych w wyniku nieprawidłowego działania zaległości. Przykład: obniżenie wydajności systemu, z powodu, którego nie jest możliwe obsłużenie nominalnej liczby klientów w jednostce czasu,
- c) STANDARDOWY – pozostałe Błędy i Awarie.
9. W reakcji na zgłoszenie, Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć diagnozę i usunąć przyczynę. W ramach usuwania przyczyny dopuszcza się zastosowanie Rozwiązania zastępczego.
10. Czas zgłoszenia Błędu/Awarii liczy się od czasu przekazania, przy pomocy środków komunikacji określonych w punkcie 3, formularza zgłoszenia wystąpienia Błędu/Awarii.
11. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia Błędów/Awarii w następujących terminach:

Tabela 1 Czas dostarczenia rozwiązania

Priorytet	Czas dostarczenia rozwiązania		Uwagi
	Jest Zdalny dostęp	Brak Zdalnego dostępu	
KRYTYCZNY	10 GODZIN	20 GODZIN	W przypadku zastosowania Rozwiązania zastępczego następuje obniżenie priorytetu do poziomu WYSOKI
WYSOKI	20 GODZIN	30 GODZIN	W przypadku zastosowania Rozwiązania zastępczego następuje obniżenie priorytetu do poziomu STANDARDOWY
STANDARDOWY	40 GODZIN	50 GODZIN	

12. Określone powyżej czasy odnoszą się do Okna serwisowego (dni robocze w godzinach 7:00 – 17:00), tzn. po zamknięciu Okna serwisowego zawieszają się naliczanie czasu i wznowia w momencie otwarcia kolejnego Okna serwisowego.
13. W przypadku wystąpienia konieczności, Wykonawca uzgodni termin obecności swojego przedstawiciela ze Zgłaszającym a Partner ma obowiązek zapewnienia fizycznego dostępu do infrastruktury Partnera w celu usunięcia Błędu/Awarii w czasie umożliwiającym usunięcie Awarii lub Błędu we właściwym terminie, który określa Tabela 1 Czas dostarczenia rozwiązania.
14. W każdym przypadku Zgłaszający i Wykonawca mogą uzgodnić inny Czas dostarczenia rozwiązania niż określono w punkcie 11. W takim przypadku niezbędne jest potwierdzenie ustalonego terminu w formie pisemnej, faksem lub e-mailem.

... dla rozwoju Województwa Świętokrzyskiego ...

Projekt pn. „e-świętokrzyskie Rozbudowa Infrastruktury Informatycznej JST” współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2007-2013.



15. Po zakończeniu usuwania Błędu lub Awarii, Wykonawca przesyła do Partnera, przy pomocy środków komunikacji określonych w punkcie 3, informację o usunięciu Błędu lub Awarii.
16. Partner w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania informacji o usunięciu Błędu lub Awarii potwierdza lub neguje prawidłowe usunięcie Błędu lub Awarii. Brak informacji zwrotnej w ciągu 3 dni roboczych od Partnera stanowi podstawę do uznania, że Błąd lub Awaria zostały usunięte.
17. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że zgłoszenie Błędu/Awarii było bezzasadne a Partner potwierdzi, że Błąd/Awaria nie wynika z winy Wykonawcy, wówczas Partner może zlecić wykonanie naprawy na podstawie odrębnego zlecenia.
18. Wykonawca będzie dostarczał wolne od Błędów Pakiety aktualizacyjne lub Pakiety instalacyjne, zawierające zmiany wprowadzone do Oprogramowania aplikacyjnego w wyniku planowego rozwoju funkcjonalnego Oprogramowania aplikacyjnego, usuwające Błędy zidentyfikowane przez Partnerów. .
19. W przypadku, gdy aktualizacje lub zmiany będą pociągać za sobą zmiany w dokumentacji Użytkownika Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia uaktualnionej wersji tej dokumentacji.
20. Przez dostarczenie Pakietu aktualizacyjnego lub Pakietu instalacyjnego (będącego reakcją na zgłoszony Błąd lub Awarię) rozumie się udostępnienie przez Wykonawcę, za pośrednictwem systemu automatycznej dystrybucji aktualizacji, wszystkim Partnerom, Pakietu aktualizacyjnego lub Pakietu instalacyjnego oraz poinformowanie Administratora o udostępnionym pakiecie i sposobie jego instalacji. System automatycznej dystrybucji aktualizacji musi umożliwić Administratorowi sprawdzenie on-line listy dostępnych aktualizacji, opisu wpływu aktualizacji na Oprogramowanie aplikacyjne, pobranie i zainstalowanie aktualizacji w czasie dogodnym dla Partnera.
21. W uzasadnionych przypadkach, tj. takich, gdy Administrator nie jest w stanie samodzielnie zainstalować Pakietu aktualizacyjnego lub Pakietu instalacyjnego z powodu konieczności posiadania specjalistycznej wiedzy technicznej, znajomości języków obcych lub posiadania specyficznych narzędzi, na Wykonawcy spoczywa obowiązek instalacji Pakietu aktualizacyjnego lub Pakietu instalacyjnego. W takim przypadku Partner ma obowiązek zapewnić Wykonawcy Zdalny dostęp.
22. Wykonawca musi określić w dokumentacji procedurę instalacji aktualizacji Pakietów instalacyjnych i Pakietów aktualizacyjnych oraz udzielić Administratorom instruktażu w zakresie korzystania z systemu automatycznej dystrybucji aktualizacji oraz ich instalacji.
23. Za wykonywanie wszelkich świadczeń gwarancyjnych (w tym dojazdy, delegacje, transport urządzeń do i z punktu serwisowego itp.) Wykonawca nie będzie pobierał dodatkowych opłat.
24. W ramach świadczenia gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do:
 - a) usuwania Błędu lub Awarii z przyczyn zawnionych przez Wykonawcę, w szczególności będących konsekwencją wystąpienia:

... dla rozwoju Województwa Świętokrzyskiego ...

Projekt pn. „e-świętokrzyskie Rozbudowa Infrastruktury Informatycznej JST” współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2007-2013.



- i. Błędu w Oprogramowaniu aplikacyjnym,
 - ii. Błędu lub wady fizycznej pakietu aktualizacyjnego lub instalacyjnego,
 - iii. Błędu w instrukcji instalacji pakietu aktualizacyjnego lub instalacyjnego,
 - iv. Błędu w dokumentacji technicznej lub w dokumentacji użytkownika,
 - v. Błędu w wykonaniu usług przez Wykonawcę.
- b) usuwania Błędu lub Awarii wynikających z wykonania usługi wdrożenia Oprogramowania aplikacyjnego;
 - c) usuwania Błędów spowodowanych aktualizacjami zamówienia Oprogramowania standardowego.
25. Rękojmia obejmuje także wszystkie zmiany Oprogramowania aplikacyjnego wykonane przez Wykonawcę w ramach świadczenia usług wynikających z umowy.
26. W ramach rękojmi, Wykonawca musi usunąć nieodpłatnie Awarie i Błędy oraz przyczyny i skutki powodujące niewłaściwe działanie przedmiotu umowy.
27. Wykonawca musi informować Partnerów o dostępnych aktualizacjach i poprawkach oprogramowania (w tym: sterowników, bibliotek, systemów operacyjnych serwerów, baz danych) oraz innych elementów Platformy systemowo-sprzętowej istotnych dla bezpieczeństwa i właściwego funkcjonowania Systemu.
28. Instalowanie aktualizacji Oprogramowania standardowego przez Partnerów w terminie późniejszym niż 14 dni po opublikowaniu aktualizacji przez producenta Oprogramowania standardowego, nie będzie podstawą do nieudzielenia/cofnięcia rękojmi, nawet w przypadku, kiedy zainstalowane aktualizacje będą miały negatywny wpływ na działanie Systemu, chyba, że Wykonawca poinformuje Partnerów o zagrożeniu związanym z instalacją aktualizacji. W przypadku wystąpienia sytuacji, w której aktualizacja Oprogramowania standardowego, systemów operacyjnych, itp. jest zalecana przez producenta, Wykonawca wprowadzi niezbędne poprawki Systemu w terminie jak dla awarii o priorytecie: STANDARDOWY.
29. Usunięcie Błędu lub Awarii oznacza przekazanie przez Wykonawcę do Zgłaszającego rozwiązania lub zainstalowanie nowej wersji Oprogramowania aplikacyjnego lub poprawki lub rekonfiguracji Oprogramowania aplikacyjnego oraz potwierdzenie przez Zgłaszającego, że problem został rozwiązany.
30. Wykonawca nie będzie zobowiązany do usunięcia Błędów/Awarii spowodowanych obsługą Systemu niezgodnie z Dokumentacją oraz spowodowanych działaniem osób trzecich, za których działania Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.
31. W okresie gwarancji Wykonawca będzie zobowiązany do wykonywania nieodpłatnych napraw stacji roboczych w siedzibie Partnera lub wymiany na nowe, wolne od wad.
32. Wykonawca zobowiązany będzie do wymiany sprzętu na nowy, wolny od wad w przypadku, gdy wykonane zostaną trzy naprawy gwarancyjne tego samego elementu, a urządzenie nadal nie będzie działać poprawnie, zgodnie z dokumentacją techniczną.

... dla rozwoju Województwa Świętokrzyskiego ...

Projekt pn. „e-świętokrzyskie Rozbudowa Infrastruktury Informatycznej JST” współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2007-2013.



33. Wykonawca zapewni czas reakcji dla zaoferowanych stacji roboczych najpóźniej do końca następnego dnia roboczego (NBD - next business day), w godzinach Okna serwisowego, licząc od chwili zgłoszenia: telefonicznego lub faksem lub mailem lub przez stronę WWW. Na czas naprawy trwający dłużej niż 7 dni roboczych Wykonawca zobowiązany będzie do postawienia sprzętu zastępczego, o parametrach nie gorszych niż dostarczony w ramach realizacji zamówienia.
34. Wykonawca zapewni możliwość zdalnego sprawdzenia konfiguracji sprzętowej dostarczonych stacji roboczych oraz warunków gwarancji po podaniu numeru seryjnego bezpośrednio u producenta lub jego przedstawiciela.
35. Wykonawca zapewni dostęp do najnowszych sterowników i uaktualnień dla stacji roboczych na stronie WWW realizowany poprzez podanie numeru seryjnego lub modelu komputera.
36. Partner będzie miał prawo do dokonania rozbudowy sprzętu (RAM, dyski, karty rozszerzeń), zgodnie z dokumentacją techniczną, bez utraty gwarancji.
37. Dyski uszkodzone i wymieniane w ramach obsługi gwarancyjnej pozostaną własnością Partnera i nie będą zwracane.

... dla rozwoju Województwa Świętokrzyskiego ...

Projekt pn. „e-świętokrzyskie Rozbudowa Infrastruktury Informatycznej JST” współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2007-2013.