# I. Warunki gwarancji

1. Wykonawca zagwarantuje Zamawiającemu, że wdrożone do eksploatacji Systemy będą wolne od wad fizycznych, a w szczególności:
   1. będą zgodne z dokumentacją;
   2. nie będą zawierać wad uniemożliwiających lub ograniczających eksploatację Systemu oraz wpływających na pracę całej Platformy SharePoint funkcjonującej u Zamawiającego ;
2. Wykonawca zapewni, że wszelkie usługi instalacyjno – wdrożeniowe będą kompletne, poprawne i wykonane zgodnie z dokumentacją techniczną.
3. Wszelkie koszty związane z naprawami gwarancyjnymi ponosi Wykonawca.
4. Wykonawca niniejszego przedmiotu zamówienia będzie zobowiązany do oficjalnego udostępniania Zamawiającemu celem sprawnego funkcjonowania, wszelkiego rodzaju wprowadzanych poprawek do Systemu dostarczonego w ramach jego realizacji.
5. Zamawiający dopuszcza możliwość usuwania wad lub awarii zdalnie, poprzez sieć Internet. W przypadku braku możliwości usunięcia wad lub awarii zdalnie, lub przy pomocy administratorów Zamawiającego, Wykonawca ma obowiązek usunięcia ich w siedzibie Zamawiającego. O możliwości zdalnego usunięcia wad lub awarii decyduje Zamawiający.

# II. Nadzór autorski

1. W okresie gwarancji Wykonawca będzie świadczył nieodpłatnie usługi nadzoru autorskiego polegające na:

1) udzielaniu pomocy w obsłudze Systemu jak również w sytuacjach losowych (np. zniszczenie programów, zbiorów danych itp.),

2) pomoc na telefon (hot-line),

3) konsultacje w zakresie obsługi technicznej i użytkowej oprogramowania aplikacyjnego i narzędziowego,

5) wprowadzanie na bieżąco zmian w dokumentacji użytkowej.

# III. Opieka serwisowa oprogramowania.

1. Opieka serwisowa obejmuje:
   1. W przypadku awarii, uruchomienie i skonfigurowanie Systemu zgodnie z konfiguracją istniejącą przed awarią
2. Błędy oprogramowania Wykonawcy klasyfikuje się następująco:
   1. **Klasa A –** wady uniemożliwiające działanie Systemów spowodowane błędami w oprogramowaniu; awaria powoduje zaprzestanie funkcjonowania całego Systemu,
   2. **Klasa B** – wady, które całkowicie uniemożliwiają wykonanie ważnej, pilnej i często występującej operacji w obszarze zastosowań oprogramowania. Zakłada się przy tym, że błąd można ponownie odtworzyć, że występuje on w ostatnim nie zmienionym wydaniu oprogramowania i nie jest spowodowany niewłaściwą obsługą użytkownika, ani błędami systemu operacyjnego; błąd blokujący powoduje powstawanie wyników o cechach niezgodnych z opisanymi w instrukcji użytkownika i specyfikacji bądź nie funkcjonowanie całego oprogramowania;
   3. **Klasa C** – pozostałe wady, które uniemożliwiają lub utrudniają w sposób bezpośredni wykonanie pozostałych funkcji programu oraz wady o niskiej uciążliwości, które nie stanowią zagrożenia wykonania funkcji programu i są związane z interfejsem użytkownika, kolejnością wykonania operacji, rozmiarem, kolorem ekranu i czcionki, a także inne nie powodujące powstawania wyników o cechach niezgodnych z opisanymi w instrukcji użytkownika, zakłada się przy tym, że błąd można ponownie odtworzyć, że występuje on w ostatnim nie zmienionym wydaniu oprogramowania i nie jest spowodowany niewłaściwą obsługą użytkownika, ani błędami systemu operacyjnego; błąd poważny powoduje powstawanie wyników o cechach niezgodnych z opisanymi w instrukcji użytkownika i specyfikacji;
3. Terminy usuwania błędów oprogramowania w zależności od typu błędu wynoszą:
   1. W przypadku błędu oprogramowania klasy A:
      1. czas naprawy – 1 dzień roboczy
      2. naprawa polega na przywróceniu Systemu
      3. uruchomienie Systemu może nastąpić poprzez dostarczenie rozwiązania zastępczego
      4. w wypadku dostarczenia rozwiązania zastępczego czas naprawy – 14 dni roboczych od dokonania zgłoszenia
   2. W przypadku błędu oprogramowania klasy B:
      1. czas naprawy – 2 dni robocze
      2. naprawa polega na usunięciu błędu lub wskazaniu bądź dostarczeniu rozwiązania zastępczego
      3. w wypadku dostarczenia rozwiązania zastępczego czas naprawy – 28 dni roboczych od dokonania zgłoszenia
   3. W przypadku błędu oprogramowania klasy C:
      1. czas naprawy – 5 dni roboczych
      2. naprawa polega na usunięciu błędu lub wskazaniu bądź dostarczeniu rozwiązania zastępczego
      3. w wypadku dostarczenia rozwiązania zastępczego czas naprawy – termin uzgodniony z Zamawiającym
4. W razie wystąpienia błędu/ wady upoważniony przedstawiciel Zamawiającego powiadomi o tym fakcie przedstawiciela Wykonawcy i dokona Zgłoszenia Błędu. Lista osób upoważnionych ze strony Zamawiającego zostanie określona przed rozpoczęciem gwarancji.
5. Zgłoszenie, o którym mowa w pkt 4, polega na przekazaniu Wykonawcy wypełnionego i podpisanego przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego formularza Zgłoszenia Błędu, według następującego wzoru:

*\*Początek wzoru:*

**Formularz zgłoszenia klasy A/B/C**

|  |  |
| --- | --- |
| Wypełnia osoba zgłaszająca | |
| Nazwisko i imię: | Data zgłoszenia: godzina zgłoszenia: |
| Ocena wpływu na System / ustalenie właścicieli problemu | |
| Opis błędu/problemu/wady | |

|  |
| --- |
| Uwagi: (strony rozwiązującej problem) |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Wypełnia Wykonawca | | |
| Akcje naprawcze | | |
| Akcja | Osoba odpowiedzialna | Data zakończenia |
|  |  |  |

*\*Koniec wzoru*

1. Przez dokonanie zgłoszenia, rozumie się złożenie przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego formularza zgłoszenia, opisanego w pkt 5, w czasie potwierdzonym raportem z fax-u wysyłającego lub w przypadku innych sposobów dokonania zgłoszenia możliwym do uzyskania znacznikiem czasu.
2. Zgłoszenie może zostać dokonane:
   1. 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę przez cały rok (dane zostaną podane przez Wykonawcę – z chwilą podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego)
   2. telefonicznie pod numerem: …………………..
   3. za pośrednictwem faksu pod numerem: …………………………
   4. za pośrednictwem poczty elektronicznej…………………………..,
   5. za pośrednictwem strony WWW……………………………..
3. Każde zgłoszenie telefoniczne, należy potwierdzić za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksu.