Załącznik nr 2 do umowy

**Warunki Gwarancji i Serwisu**

**I. Definicje.**

**Czas Naprawy** czas liczony od momentu potwierdzenia przez Wykonawcę dokonania Zgłoszenia Serwisowego do momentu dokonania Naprawy lub Obejścia;

**Czas Reakcji** czas liczony od momentu dokonania przez Zamawiającego Zgłoszenia Serwisowego do momentu jego potwierdzenia przez Wykonawcę wraz z określeniem terminu (czasu) podjęcia działań;

**Gotowość**  czas, w którym Wykonawca pozostaje do dyspozycji Zamawiającego **Serwisowa** w zakresie świadczenia Usług Gwarancji i Serwisu;

**Naprawa** efekt działań, prowadzonych przez Wykonawcę, usuwający przyczynę powstania Błędu oraz przywrócenie tablicy do stanu sprzed pojawienia się Błędu usuwając jego skutki;

**Obejście** tymczasowe rozwiązanie Błędu powodujące przywrócenie pełnej funkcjonalności tablicy, w tym dokonanie Naprawy przez zainstalowanie sprzętu zastępczego;

**Osoby Kontaktowe** osoby ze strony Wykonawcy i Zamawiającego, które uprawnione są do obsługi Zgłoszeń Serwisowych;

**Błąd** oznacza każde zakłócenie, usterkę, awarię, czy też problem pracy tablicy, którego skutkiem jest zachowanie się tablicy w sposób niewłaściwy z opisem zawartym w dokumentacji i SIWZ oraz umowie; Błędy są kwalifikowane wg klas 0, A, B;

**SLA** z ang.Service Level Agreement – Poziom utrzymania serwisowego i systematycznego poprawiania ewentualnych problemów, awarii, usterek, zakłóceń ustalony między klientem a usługodawcą;

**Zgłoszenie** czynność polegająca na przesłaniu informacji o Błędzie przez Zamawiającego do Wykonawcy.

**Usługa Serwisowa** usługa świadczona przez Wykonawcę w okresie 12 miesięcy od daty podpisania Protokołu Odbioru Etapu (I) Umowy w ramach, której Wykonawca będzie zobowiązany do obsługi wszystkich Zgłoszeń, napraw zgłoszonych Błędów w czasach określonych w niniejszym dokumencie. W ramach usługi serwisowej Wykonawca będzie również zobowiązany do wymiany wszystkich podzespołów (np. wyświetlacze LED), które ulegną uszkodzeniu, zużyciu na uzasadniony wniosek złożony przez Zamawiającego (nawet tych, które nie zostały wymienione w ramach czynności realizowanych w etapie (I).

**Gwarancja** usługa świadczona przez Wykonawcę w okresie 12 miesięcy od daty podpisania Protokołu Odbioru Etapu (I) Umowy, w ramach której Wykonawcy będzie zobowiązany do obsługi wszystkich Zgłoszeń, napraw zgłoszonych błędów, usterek (z wyłączeniem aktów wandalizmu), dotyczących dostarczonych/wymienionych komponentów, w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu ich zgłoszenia.

**II. WARUNKI GWARANCJI i SERWISU**

1. Wykonawca zapewni, że wszelkie usługi instalacyjno-wdrożeniowe będą kompletne, poprawne i wykonane zgodnie z przekazaną Zamawiającemu dokumentacją techniczną   
   i SIWZ.
2. Okres gwarancji i serwisu na tablice rozpoczyna swój bieg z momentem podpisania Protokołu Odbioru Etapu (I) Umowy i kończy się wraz   
   z zakończeniem Umowy.
3. Wykonawca jest zobowiązany w całym okresie trwania gwarancji do oficjalnego bezpłatnego udostępniania Zamawiającemu aktualizacji do Oprogramowania.
4. Wykonawca gwarantuje:
   1. możliwość zgłaszania usterek oraz dostępność serwisu 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, we wszystkie dni w roku,
   2. świadczenie usług na terenie Województwa Śląskiego z gwarantowanymi czasami SLA,
   3. utrzymanie informatycznego systemu obsługi serwisowej,
   4. całodobowy serwisowy numer telefonu,
   5. możliwość przyjmowania zgłoszeń w formie e-mail,
   6. wykonywanie usług serwisu zdalnie.
5. Wykonawca gwarantuje możliwość dostarczania regularnych miesięcznych raportów dla podstawowych parametrów jakości serwisu, które podlegać mogą ocenie przez Zamawiającego, w tym:
   1. ilość wygenerowanych Zgłoszeń w danym okresie czasu,
   2. ilość przekroczeń Czasu Reakcji na zgłoszenie w zależności od poziomu SLA,
   3. ilość przekroczeń Czasu Naprawy w zależności od poziomu SLA.
6. Procedura zgłaszania Błędów do Wykonawcy:
   1. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia serwisowe za pośrednictwem:

* dedykowanego Systemu obsługi serwisowej dostępnego pod adresem ……………………………. lub
* na adres poczty elektronicznej: ..........................

O każdej zmianie adresu lub numerów telefonów i faksów wskazanych powyżej, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić na piśmie Zamawiającego. Zmiana danych, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, nie wymaga zmiany Umowy.

* 1. Każdy użytkownik Systemu, który ma dostęp do przeglądarki internetowej ma możliwość zgłaszania Błędów poprzez ten System oraz możliwość kontroli zgłoszeń na prawach nadanych przez administratora (system zarządzania zgłoszeniami).
  2. Każdorazowo zgłoszenie serwisowe Zamawiającego potwierdzone zostanie przez Wykonawcę:
* za pośrednictwem informatycznego systemu obsługi serwisowej pod adresem   
  ………………….. lub
* na adres poczty elektronicznej: **.....................**

Potwierdzenie powinno wpłynąć do Zamawiającego przed upływem czasu reakcji w zależności od kategorii zgłoszenia. Za przyjęte uznaje się zgłoszenie, któremu nadano odpowiedni, unikalny numer zlecenia serwisowego w systemie Wykonawcy. W przypadku braku potwierdzenia otrzymania zgłoszenia w czasie Reakcji (określonych dla każdej klasy błędu) rozpoczyna się naliczanie czasów gwarantowanych SLA po udokumentowanym (np. kopia wysłanego maila, zrzut z ekranu) czasie Reakcji.

* 1. Usunięcie Błędu zgodnie z gwarantowanymi czasami SLA, zostanie potwierdzone:
* w przypadku Sprzętu - protokołem odbioru usługi serwisowej podpisanym przez obie strony i zostanie zarejestrowane przez serwisanta w informatycznym systemie obsługi serwisowej w dniu wykonania naprawy;
* w przypadku Oprogramowania – potwierdzeniem rozwiązania Zgłoszenia w systemie obsługi serwisowe przez zgłaszającego Błąd/administratora merytorycznego obszaru dla którego został zgłoszony Błąd, poprzez zmianę jego statusu na rozwiązane. W przypadku braku potwierdzenia rozwiązania Zgłoszenia, po 14 dniach od wdrożenia poprawki/zmiany, system obsługi serwisowej automatycznie będzie zmieniał status Zgłoszeń na rozwiązane. W systemie obsługi serwisowej ma być możliwość odrzucenia zmiany, jak również wniesienia do niej uwagi.

1. Skorzystanie przez Zamawiającego z tzw. wykonania zastępczego w oparciu o przepisy Kodeksu cywilnego w przypadkach określonych w umowie nie powoduje utraty gwarancji.
2. W przypadku trzykrotnej bezskutecznej naprawy tego samego urządzenia/podzespołu/elementu, Zamawiający uzyskuje prawo do wymiany wadliwego urządzenia/podzespołu/elementu na nowe. Jako bezskuteczną naprawę rozumie się wystąpienie błędu tego samego urządzenia/podzespołu/elementu w czasie do 48 godzin od dokonania naprawy przez Wykonawcę.

**III. OPIEKA SERWISOWA SPRZĘTU I OPROGRAMOWANIA**

1. Błędy Sprzętu i Oprogramowania w Systemie klasyfikuje się następująco:

**klasa 0** – Błędy powodujące całkowite zatrzymanie działania tablicy, przy czym błąd nie dotyczy aktów wandalizmu, w wyniku których następuje zatrzymanie działania tablicy. W przypadku zatrzymania działania tablicy w wyniku aktów wandalizmu czas jej naprawy wynosi 30 dni z możliwością przedłużenia do 60 dni w przypadku skomplikowanego uszkodzenia. Na naprawę tablicy trwającą powyżej 30 dni Wykonawca zobowiązany jest uzyskać zgodę Zamawiającego po przedstawieniu pisemnej informacji o powodach wydłużenia czasu naprawy.

**klasa A** – nieprawidłowe działanie tablicy w sposób operacyjnie istotnie uciążliwy lub powodujące ograniczenie w jej użytkowaniu w niewielkim zakresie;

**klasa B** – inne nieprawidłowości, nie powodujące ograniczeń w użytkowaniu tablicy, np. błędy w dokumentacji.

1. Maksymalne terminy usuwania Błędów oprogramowania w zależności od klasy błędu wynoszą:
2. w przypadku Błędu klasy 0:

* Czas Reakcji – nie więcej niż 4 godziny
* Czas Naprawy – nie więcej niż …. godziny
* Czas Naprawy w przypadku zastosowania obejścia – nie więcej niż 5 dni roboczych

1. w przypadku Błędu klasy A:

* Czas Reakcji – nie więcej niż 8 godzin
* Czas Naprawy – nie więcej niż …. godzin
* Czas Naprawy w przypadku zastosowania obejścia – nie więcej niż 10 dni roboczych

1. w przypadku Błędu klasy B:

* Czas Reakcji – nie więcej niż 8 godzin
* Czas Naprawy – nie więcej niż 10 dni
* Czas Naprawy w przypadku zastosowania obejścia – nie więcej niż 14 dni roboczych

1. W celu usunięcia Błędu Wykonawca może zastosować Obejście. Zastosowanie Obejścia w czasie naprawy jest jednoznaczne z dotrzymaniem Czasu Naprawy. Podczas trwania Obejścia Wykonawca zastosuje rozwiązanie zastępcze, a jeśli nie byłoby to możliwe, zgodę na obejście wyraża przedstawiciel Zamawiającego.
2. W razie wystąpienia Błędu upoważniony przedstawiciel Zamawiającego powiadomi o tym fakcie przedstawiciela Wykonawcy i dokona Zgłoszenia. Lista osób upoważnionych ze strony Zamawiającego zostanie przekazana Wykonawcy wraz ze wskazaniem praw nadanych przez administratora do realizacji Zgłoszeń dla poszczególnych osób.
3. Wykonawca zapewni (wykupi) sobie i nieodpłatnie udostępni Zamawiającemu asystę   
   oraz pełne wsparcie techniczne z dostępem do uaktualnień u producentów każdego licencjonowanego oprogramowania. Asysta i wsparcie techniczne obowiązują do czasu podpisania Protokołu Odbioru Etapu (II) Umowy. W przypadku, gdy podmiot udzielający asysty i wsparcia zaprzestanie świadczenia tych usług, wówczas Wykonawca na własny koszt zagwarantuje dalszą asystę i wsparcie.