

Załącznik nr 8

Warunki i obsługa gwarancyjna

1. Definicje.

Dla potrzeb określenia zakresów Usług gwarancyjnych, przyjmuje się że określenia podane poniżej, będą miały następujące znaczenie:

Usterka	Zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element Systemu, nie wpływające na funkcjonalność i wydajność Systemu, ale niezgodny ze stanem określonym w Umowie (np. uszkodzenie jednego z elementów redundantnych).
Podstawowe Usługi	Usługi, parametry i funkcje realizowane przez System w ramach których musi być zachowana ciągłość działania wynikająca z funkcjonalności Systemu.
Awaria	Zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element Systemu, ograniczające wydajność lub funkcjonalność Systemu i uniemożliwiające korzystanie z Systemu zgodnie z jego Dokumentacją Techniczną/Instrukcją użytkownika
Awaria Niekrytyczna	Awaria, która negatywnie wpływa na wydajność i funkcjonalność Systemu, lecz nie uniemożliwia korzystania z Systemu.
Awaria Krytyczna	Awaria, która uniemożliwia korzystania z Systemu.
Zgłoszenie Awarii lub Usterki	Działania podjęte w celu niezwłocznego powiadomienie Wykonawcy o zaistniałej Awarii lub Usterce.
Dostępność w ramach Usług Gwarancyjnych	Dni i godziny, w jakich Wykonawca przyjmuje Zgłoszenia Awarii i Usterek.
Reakcja w ramach Usług Gwarancyjnych	Nawiązanie kontaktu przez pracownika Wykonawcy ze zgłaszającym Awarię i/lub Usterkę w celu przeprowadzenia wstępnej diagnostyki i w miarę możliwości przekazania zaleceń.

	Kontakt może mieć formę bezpośrednią, mailową lub telefoniczną.
Przywrócenie Funkcjonalności	Doprowadzenie Systemu, w którym wystąpiła Awaria do takiego stanu, aby możliwa była realizacja w ramach Systemu funkcjonalności utraconych w wyniku Awarii.
Usunięcie Usterki	Przywrócenie Systemu, w którym wystąpiła Usterka do stanu, w jakim znajdował się on przed wystąpieniem Usterki. W razie braku możliwości naprawy uszkodzonych urządzeń, dopuszcza się podstawienie przez Wykonawcę, Urządzenia Zastępczego do czasu ostatecznej naprawy uszkodzonego urządzenia.
Naprawa	Przywrócenie Funkcjonalności lub Usunięcie Usterki
Czas Reakcji Wykonawcy	Maksymalny czas, jaki może upłynąć pomiędzy Zgłoszeniem Awarii lub Usterki a Reakcją Wykonawcy.
Czas Naprawy	Czas, jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym Zgłoszeniem Awarii a naprawą liczony w godzinach .
Urządzenie Zastępcze	Urządzenia lub podzespoły, które Wykonawca udostępnia w ramach usług gwarancyjnych, jeżeli nie jest możliwe w ustalonym czasie Przywrócenie Funkcjonalności lub Usunięcie Usterki w drodze naprawy uszkodzonych urządzeń lub podzespołów. Urządzenie Zastępcze musi mieć parametry takie same lub lepsze jak urządzenie, które uległo awarii.

2. Warunki gwarancji na urządzenia i akcesoria.

2.1 Wykonawca udzieli gwarancji na dostarczony sprzęt, zastosowane materiały oraz oprogramowanie na okres minimum 36 miesięcy. W ramach gwarancji Wykonawca zapewni także usługi gwarancyjne. Wszelkie koszty gwarancji wraz z serwisem gwarancyjnym są w pełni włączone do ceny ofertowej.

2.2 W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca:

2.2. 1 Wykona na miejscu u Zamawiającego przegląd gwarancyjny dostarczonego sprzętu w ilości min. raz na kwartał w zakresie urządzeń lub z częstotliwością wynikającą

z dokumentacji techniczno-ruchowej producenta urządzeń. Przeglądy gwarancyjne dotyczyć będą:

a) serwerów, urządzeń przełączających,

b) urządzeń odpowiedzialnych za łączność i transmisję danych;

2.2.2 Wykona naprawę sprzętu na Stadionie Narodowym;

2.2.3 W przypadku konieczności zabrania sprzętu zobowiązuje się do zastąpienia, właściwego skonfigurowania i uruchomienia Urządzenia Zastępczego, które będzie mogło w pełni przejąć funkcje urządzenia uszkodzonego;

2.2.4 Wymieni/naprawi dostarczony w ramach zamówienia sprzęt;

2.2.6 Dokona wstępnej analizy rodzaju awarii (gwarancyjna, niegwarancyjna);

2.2.6 Naprawi/usunie awarie gwarancyjne;

2.2.7 Zapewni autoryzowany serwis producenta dla dostarczanych urządzeń;

2.2.8 Zapewni wykonywanie serwisu gwarancyjnego przez personel posiadający wymagane certyfikaty i autoryzacje producenta sprzętu;

2.2.9 W przypadku wystąpienia jakichkolwiek 3 awarii podlegających gwarancji, licząc awarie dla każdego urządzenia z osobna, bezzwłocznie wymieni dane urządzenie na nowe;

2.2.10 W przypadku uszkodzeń i konieczności wymiany zespołów przechowujących trwale zapisane informacje (dyski twarde, pamięci FLASH) pozostawia wymienione urządzenia u Zamawiającego;

2.2.11 W przypadku uszkodzenia i konieczności wymiany gwarancyjnej nośników pamięci typu FDD, CD, DVD zniszczy te nośniki w obecności Zamawiającego;

2.2.12 Zapewni prawidłowe (nie ograniczone czasowo i funkcjonalnie) działanie systemu,

2.2.13 Inne niezbędne czynności niezbędne do Przywrócenia Funkcjonalności

2.3. Przez naprawę dla awarii urządzeń Zamawiający rozumie:

a) naprawę urządzenia na miejscu lub

b) wymianę urządzenia na inne sprawne, działające w systemie i tożsame funkcjonalnie.

2.4. W przypadku zabrania uszkodzonego urządzenia:

a) wykonawca zobowiązany jest podstawić, skonfigurować i uruchomić Urządzenie Zastępcze;

b) podstawienie Urządzenia Zastępczego ma się odbyć bez uszczerbku dla funkcjonalności systemu.

2.5. Do gwarancyjnych awarii urządzeń zalicza:

- a) wszystkie awarie elektroniki,
- b) wszystkie awarie urządzeń z „wbudowanym oprogramowaniem”,
- c) awarie zasilaczy,
- d) wszystkie awarie monitorów i wyświetlaczy, jeżeli były użytkowane zgodnie z przeznaczeniem,
- e) awarie mechaniczne wynikające z wad konstrukcyjnych i materiałowych.

2.6. Do gwarancyjnych awarii urządzeń Zamawiający nie zalicza:

- a) wymiany zużytych części lub podzespołów właściwych dla normalnej eksploatacji urządzenia (według producenta) ,
- b) mechanicznych uszkodzeń urządzeń (o ile nie wynikają z wad materiałowych).

3. Warunki gwarancji na oprogramowanie.

3.1 Wykonawca udzieli gwarancji na dostarczone oprogramowanie na okres minimum 36 miesięcy licząc od daty odbioru Systemu zapewniając jednocześnie usługi gwarancyjne. Wszelkie wynagrodzenia i koszty gwarancji wraz z usługami gwarancyjnym są w pełni włączone do ceny ofertowej.

3.2 W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca:

3.2.1 Wykona u Zamawiającego przeglądy gwarancyjne oprogramowania i baz danych w ilości nie rzadziej niż. raz na kwartał . Przeglądy gwarancyjne obejmują:

- a) kontrolę integralności i spójności baz danych,
- b) doprowadzenie do integralnych i spójnych baz danych,
- c) poprawę, kontrolę, konfiguracji i poprawności działania oprogramowania.

3.2.2. Usunięcie awarii programowych;

3.2.3 Usunięcie błędów baz danych (w tym brak spójności i integralności danych, itp.) nie polegające na błędnej obsłudze;

3.2.4 Wykonawca będzie informował Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach / poprawkach oprogramowania, sterowników, bibliotek (system informatyczny, system

operacyjny) oraz zadba, aby sprawdzenie dostępności aktualizacji/poprawek odbyło się przed każdym przeglądem systemu. Zamawiający wymaga jednak, aby Wykonawca sprawdził, czy dana aktualizacja/poprawka nie wpływa negatywnie na działanie systemu. Wykonawca zainstaluje w siedzibie Zamawiającego powyższe aktualizacje/poprawki (jeżeli oprogramowanie komercyjne dopuszcza pobranie aktualizacji w ramach licencji) oraz zapewni prawidłowe (nieograniczone czasowo i funkcjonalnie) działanie systemu w przypadku zgłoszenia zapotrzebowania ze strony Zamawiającego,

3.3 Przez naprawę dla awarii programowej Zamawiający rozumie:

- a) naprawę wadliwego oprogramowania,
- b) rekonfigurację wadliwych ustawień,
- c) naprawę baz danych,
- d) naprawę zawartości baz danych w zakresie spójności i integralności danych,

3.4. 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 wskutek błędnego wprowadzania danych i złej obsługi systemu).

3.5. Do programowych awarii gwarancyjnych Zamawiający nie zalicza wszelkich awarii uszkodzeń danych powstałych na wskutek braku lub złej obsługi administracyjnej systemu przez Zamawiającego.

3.6. Zamawiający wyraża zgodę na uzupełnienie systemu o urządzenia i oprogramowanie konieczne do ustanowienia zdalnego dostępu na potrzeby serwisu oprogramowania przez Wykonawcę. Koszty związane z ustanowieniem zdalnego dostępu muszą zostać uwzględnione w cenie oferty – dotyczy to tej części urządzeń i oprogramowania, które zostaną zainstalowane u Zamawiającego. Wymagania techniczne dotyczące zdalnego dostępu na potrzeby serwisu oprogramowania:

- a) połączenie za pomocą VPN,
- b) ograniczenie liczby adresów IP z jakich może być nawiązane połączenie zdalne.

4. Parametry świadczenia Usług Gwarancyjnych.

4.1 Dostępność Usług Gwarancyjnych wymagana jest w trybie 24/7.

4.2. Wymagany jest Czas Reakcji Wykonawcy na poziomie 2 godzin. W przypadku gdy osoba zgłaszająca nie odpowiada na reakcję, Czas Reakcji zostaje wydłużony do czasu skutecznego nawiązania kontaktu przez pracownika Wykonawcy, jednak nie dłużej niż do upływu 3 godzin od momentu Zgłoszenia Awarii lub Usterki.

4.3. Czasy Napraw:

- a) Awaria krytyczna 2h,
- b) Awaria niekrytyczna 12h
- c) Usterka 24h.