Załącznik nr 3a do SIWZ

5/2018/pn
Dostawa routerów i sprzętu komputerowego dla Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu z podziałem na dwie części

Załącznik nr 4 do Umowy nr

- Gwarancja Jakości -

1. Wykonawca udziela (•) miesięcznej gwarancji jakości na dostarczone produkty i wykonane usługi montażu, instalacji i konfiguracji urządzeń od dnia podpisania przez Zamawiającego i Wykonawcę bezusterkowego protokołu odbioru końcowego. Niniejsze oświadczenie o udzieleniu gwarancji jakości jest równoznaczne z wydaniem przez Wykonawcę dokumentu gwarancyjnego.
2. Gwarancja obejmuje wady wynikające w szczególności z zastosowania niewłaściwych części, oprogramowania oraz niewłaściwej jakości wykonania przez producenta i instalacji oraz nieprawidłowego lub niewłaściwego działania lub nie spełniającego określonej funkcjonalności. Przez wadę rozumie się wszystkie wykryte podczas eksploatacji błędy, uszkodzenia, nieprawidłowości, w szczególności jakąkolwiek niezgodność z SIWZ (w tym OPZ), a także dostarczenie urządzeń uszkodzonych lub niekompletnych bądź też urządzeń.
3. W okresie gwarancji Wykonawca będzie usuwał wszelkie wady uniemożliwiające lub utrudniające pracę urządzeń.
4. Wszelkie zgłoszenia przez Zamawiającego Awarii dokonywane będą telefonicznie oraz mailem na adres: ..... na Zgłoszeniach Serwisowych. Wzór Zgłoszenia Serwisowego stanowi załącznik nr 5 do Umowy.
5. Czas Reakcji na Zgłoszenie Serwisowe rozumiany jest jako okres, który upłynął od momentu wysłania przez Zamawiającego Zgłoszenia Serwisowego do momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego i wynosi 3 godziny, jeżeli zgłoszenie nastąpi do godz.15:00 lub w dniu następnym do godz. 12:00. Następnie w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia usterki (wyłączając dni wolne od pracy) nastąpi reakcja Wykonawcy na zgłoszony problem.
6. Wykonawca każdorazowo od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego Awarii, potwierdzi przyjęcie Zgłoszenia Serwisowego telefonicznie/mailem na numer/adres wskazany w Zgłoszeniu Serwisowym.
7. Czas Naprawy rozumiany jest jako okres czasu do usunięcia Awarii lub podstawienia urządzeń zastępczych o co najmniej takich samych parametrach z zachowaniem 100% pierwotnej funkcjonalności liczony od momentu wysłania faksem Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego. Maksymalny czas naprawy wynosi 14 dni. O usunięciu wad Wykonawca zawiadamia pisemnie Zamawiającego, który w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania zawiadomienia, dokona protokolarnego odbioru usunięcia usterek w obecności Wykonawcy. O terminie odbioru Zamawiający zawiadomi Wykonawcę.
8. W przypadku niedochowania czasu naprawy Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia zastępczego urządzenia wraz z oprogramowaniem, co najmniej o takich samych parametrach i z zachowaniem jego funkcjonalności.
9. Okres gwarancji zostanie wydłużony każdorazowo o Czas Naprawy. W przypadku dwukrotnej awarii tego samego modułu/urządzenia zostanie on wymieniony na nowy. W razie wymiany, o której mowa w zdaniu powyżej , okres gwarancji biegnie od nowa.
10. Okres gwarancji zostanie wydłużony również w przypadku zwłoki w naprawie o trzykrotny okres czasu zwłoki (np.1 tydzień zwłoki - czas gwarancji wydłużony o 3 tygodnie).
11. Wykonawca w ramach napraw gwarancyjnych zobowiązuje się stosować wyłącznie fabrycznie nowe części i materiały eksploatacyjne.
12. Jeżeli naprawa okaże się niemożliwa (urządzenie czy oprogramowanie nie będzie spełniało tych samych parametrów i nie będzie zachowywało swojej funkcjonalności) wówczas Przedmiot Umowy podlegać będzie wymianie na nowy.
13. Serwis gwarancyjny dostarczonego urządzenia jest całkowicie wliczony w wynagrodzenie wynikające z zawartej Umowy.

Załącznik nr 3a do SIWZ

5/2018/pn

Dostawa routerów i sprzętu komputerowego dla Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu z podziałem na dwie części

14. Serwis będzie wykonywany w miejscu dostaw. W przypadku konieczności naprawy poza miejscem dostawy, Wykonawca pokryje koszty transportu w obie strony w czasie trwania serwisu gwarancyjnego oraz koszty ubezpieczenia w czasie transportu.
15. Wszelki koszty transportu i dojazdu związane z naprawami gwarancyjnymi ponosi Wykonawca.
16. W przypadku sporów powstałych na tle napraw gwarancyjnych, które w ocenie Wykonawcy stanowią następstwo nieprawidłowego użytkowania Przedmiotu Umowy przez Zamawiającego, Zamawiający uprawniony będzie do uzyskania opinii i oceny niezależnego podmiotu, bez utraty gwarancji.
17. W przypadku niewykonania naprawy gwarancyjnej w terminie Zamawiający będzie uprawniony do zlecenia naprawy podmiotowi trzeciemu i obciążenia Wykonawcy jej kosztami bez utraty gwarancji i rękojmi.
18. W ramach udzielonej gwarancji, gwarantem usług wykonanych przez podwykonawców jest Wykonawca..
19. Do upływu okresu gwarancji Wykonawca zobowiązany jest informować Zamawiającego o zmianie swojego adresu, maila, telefonu pisemnie.

....

WYKONAWCA: miejscowość, data podpisania

Załącznik nr 3a do SIWZ

5/2018/pn
Dostawa routerów i sprzętu komputerowego dla Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu z podziałem na dwie części
Załącznik nr 5 do Umowy nr.....

- Zgłoszenie serwisowe -

DATA/GODZINA	***ZAMAWIAJĄCY***	NUMER ZGŁOSZENIA
NAZWA FIRMY	ADRES	
NAZWISKO ZGŁASZAJĄCEGO	NAZWISKO UŻYTKOWNIKA	
TELEFON:	FAX:	
TYP SPRZĘTU/WYPOSAŻENIA		
DATA / GODZINA UDOSTEPNIENIA SPRZĘTU/WYPOSAŻENIA		
NUMER SERYJNY / DATA ZAKUPU lub NUMER IDENTYFIKACYJNY		
NA GWARANCJI : ☐	☐ poza gwarancją	
OPIS AWARII:		
UWAGI:		
DATA / GODZINA WYSŁANIA ZGŁOSZENIA		

PODPIS OSOBY ZGŁASZAJĄCEJ

_____