

Wymagania gwarancyjne i serwisowe

L.p.	Opis wymagania
1	Zakupione oprogramowanie Wykonawca dostarczy w oryginalnych opakowaniach producenta, z dołączoną licencją i dokumentacją techniczną
2	Okres gwarancji na dostarczane oprogramowanie musi wynosić minimum 36 miesięcy i jest liczony od dnia podpisania protokołu dostawy/usługi.
3	Dostarczone oprogramowanie musi być wolne od wad i zgodne z poziomem technologicznym istniejącym w momencie podpisania umowy.
4	Gwarancja obejmuje nie spełnienie deklarowanych przez producenta parametrów i funkcji użytkowych, a także usuwanie wykrytych usterek i błędów w funkcjonowaniu oprogramowania
5	W okresie gwarancji Wykonawca będzie zobowiązany nieodpłatnie do:
5.1	Aktualizacji bibliotek wykorzystywanych przez dostarczone oprogramowanie
5.2	Udzielania konsultacji i wsparcia technicznego dla dostarczonego oprogramowania (tzw. Hotline) w każdym dniu roboczym w godzinach 8 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰
5.3	Usuwania wszelkich ujawnionych nieprawidłowości w działaniu dostarczonego oprogramowania
5.4	Dostarczania nowych wersji oprogramowania (w razie potrzeby zostanie zapewniona bezpłatna aktualizacja dokumentacji technicznej do oprogramowania)
6	Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń o usterekach oprogramowania będącego przedmiotem zamówienia, w każdym dniu roboczym w godzinach 8 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰
7	Szczegółową procedurę zgłaszania awarii opracuje Wykonawca i przedstawi ją do zatwierdzenia Zamawiającemu w terminie 14 dni od dnia podpisania Umowy, przy czym:
7.1	Wykonawca gwarantuje usunięcie wszelkich krytycznych awarii funkcjonalnych i użytkowych zakupionego oprogramowania (patrz pkt. 7.4), wchodzącego w skład dostarczonego przez Wykonawcę rozwiązania, w ciągu 1 dnia od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego.
7.2	Pozostałe awarie, tzn. awarie zwykłe, zostaną usunięte w ciągu 5 dni roboczych od momentu ich zgłoszenia.
7.3	Awarie krytyczne dla zakupionego oprogramowania rozumiane są jako awarie uniemożliwiające użytkownikom korzystanie z wybranych usług lub danych zgromadzonych w systemie. Awarie nie będące awariami krytycznymi są awariami zwykłymi.
7.4	Zgłoszenie telefoniczne awarii potwierdzone zostanie faksem do siedziby serwisu
7.5	Po każdej awarii systemu, o ile zajdzie taka potrzeba, Wykonawca zobowiązany jest do reinstalacji, na koszt Wykonawcy, zainstalowanego oprogramowania.

7.6	Po usunięciu awarii, Wykonawca zobowiązany jest do doprowadzenia systemu do stanu sprzed awarii, w rozumieniu prawidłowego działania wszystkich zainstalowanych aplikacji, oprogramowania.
-----	--