Załącznik nr 6

„Warunki Gwarancji”

I. ZAPISY OGÓLNE 2
II. WARUNKI GWARANCJI SPRZĘTU 5
III. WARUNKI GWARANCJI DLA OPROGRAMOWANIA STANDARDOWEGO 6
IV. WARUNKI GWARANCJI DLA OPROGRAMOWANIA DEDYKOWANEGO 7
V. POZIOMY SLA 7

I. Zapisy ogólne

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu Gwarancji na warunkach opisanych w niniejszym załączniku na:
   1.1. Sprzęt,
   1.2. Oprogramowanie Standardowe,
   1.3. Oprogramowanie Dedykowane,
   1.4. Pozostałe Produkty powstałe w wyniku realizacji Umowy,
   1.5. Pozostałe usługi wykonane w ramach Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że Sprzęt i Oprogramowanie Standardowe przez niego dostarczony objęty jest gwarancją producentów.
3. Wykonawca udziela gwarancji na elementy wymienione w pkt 1.1-1.5, która obowiązuje przez ____ miesięcy od daty podpisania ostatniego protokołu odbioru Fazy F5.
4. Wykonawca zobowiązany jest w okresie realizacji Faz F2-F5 do usuwania Wad elementów wymienionych w pkt 1.1-1.5 na zasadach opisanych w niniejszym załączniku.
5. Zakres świadczeń w ramach Gwarancji obejmuje:
   5.1. usuwanie Wad elementów wymienionych w pkt 1.1-1.5, zgodnie z Czasami Reakcji, Czasami Naprawy, Czasami Obejścia i Maksymalnymi dozwolonymi czasami funkcjonowania Obejścia dla poszczególnych kategorii Błędów,
   5.2. dostarczanie, instalację i konfigurację nowych wersji Oprogramowania Standardowego,
   5.3. dostarczanie, instalację i konfigurację nowych wersji Oprogramowania Dedykowanego,
   5.4. prowadzenie wszelkich działań prewencyjnych mających na celu wydłużenie czasu bezawaryjnej pracy Infrastruktury Teleinformatycznej
6. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług w ramach Gwarancji w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych przetwarzanych z wykorzystaniem Systemów.
7. W ramach świadczenia przez Wykonawcę usług w ramach Gwarancji, Wykonawca zobowiązany jest do umożliwienia osobom wskazanym przez Zamawiającego obserwacji prac Wykonawcy.
8. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Wady, Zamawiający dokona kwalifikacji zgłoszenia (Błąd Krytyczny / Błąd Poważny / Błąd Drobny) według własnego uznania na podstawie zdefiniowanych kryteriów. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje na temat nieprawidłowego działania Infrastruktury Teleinformatycznej, istotne w ocenie Zamawiającego dla zdiagnozowania i usunięcia nieprawidłowości w działaniu Infrastruktury Teleinformatycznej.
9. Formalne potwierdzenie Zgłoszenia stanowi przesłany przez Zamawiającego do Wykonawcy Protokół Zgłoszenia Wady. Wzór Protokołu Zgłoszenia Wady został zawarty w **Załączniku nr .....** do Umowy.

10. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować zgłaszane Wady wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie Zgłoszeń - w tym Czas Reakcji, Czas Obejścia oraz Czas Naprawy, Maksymalny dozwolony czas funkcjonowania Obejścia.
11. Wykonawca będzie przyjmował Zgłoszenia przez cały czas, tj. w systemie 24/7/365.
12. Wykonawca będzie przyjmował Zgłoszenia przekazywane w jeden z następujących sposobów:
    12.1. za pomocą aplikacji serwisowej (interfejsu serwisowego);
    12.2. przez przesłanie Zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres: xxxxxxxxx@xxxxxxxxxxx.xx;
    12.3. przez przesłanie Zgłoszenie faksem na numer: xxxxxxxxxxxx..
13. W razie otrzymania przez Wykonawcę Zgłoszenia lub w razie uzyskania przez Wykonawcę wiedzy o wystąpieniu Wady z innego źródła niż Zgłoszenie Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań zmierzających do usunięcia Wady.
14. Jeżeli Zamawiający nie wie o istnieniu Wady, Wykonawca poinformuje niezwłocznie Zamawiającego o jej wystąpieniu.
15. Jeżeli Wada została wykryta przez Wykonawcę, Wykonawca nada jej odpowiednią wstępną kategorię (Błąd Krytyczny / Błąd Poważny / Błąd Drobny). Po niezwłocznym powiadomieniu przez Wykonawcę Zamawiający ma prawo zmienić kategorię Błędu.
16. Ostatecznie o klasyfikacji kategorii Błędu (Błąd Krytyczny / Błąd Poważny / Błąd Drobny) decyduje Zamawiający.
17. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia odpowiednim wpisem we własnej aplikacji serwisowej (dotyczy to również Zgłoszeń składanych pocztą elektroniczną lub faksem). Chwila potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Reakcji, Czas Obejścia, Czas Naprawy i Maksymalny dozwolony czas funkcjonowania Obejścia. Wykonawca jest zobowiązany do udostępnienia Zamawiającemu własnej aplikacji serwisowej w zakresie przeglądania Zgłoszeń związanych z realizacją Umowy.
18. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, iż nieprawidłowe działanie Infrastruktury Teleinformatycznej, którego dotyczy Zgłoszenie nie jest spowodowane Wadą, za którą odpowiedzialny jest Wykonawca, wówczas Wykonawca zobowiązany jest:
    18.1. wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Infrastruktury Teleinformatycznej lub Systemu poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje,
    18.2. udzielić wsparcia Zamawiającemu lub innej osobie trzeciej wskazanej przez Zamawiającego usuwającej przyczyny Zgłoszenia, w tym udzielić takiej osobie wszelkich informacji o Infrastrukturze Teleinformatycznej potrzebnych do przywrócenia pełnej funkcjonalności Systemów.
19. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, iż nieprawidłowe działanie Infrastruktury Teleinformatycznej spowodowane jest wadliwym działaniem Sprzętu, którego Wykonawca nie jest w stanie usunąć, wówczas Wykonawca zobowiązany jest w Czasie Naprawy dostarczyć inny sprzęt realizujący funkcje wadliwego Sprzętu o parametrach nie gorszych niż urządzenia wadliwe.
20. Po przeprowadzeniu Naprawy, Wykonawca zgłosi ją do odbioru poprzez wypełnienie w dwóch egzemplarzach Protokołu z Naprawy, a Zamawiający przystąpi niezwłocznie do weryfikacji

dokonanej Naprawy. Wzór Protokołu z Naprawy został zawarty w **Załączniku Nr ……..** do Umowy.

21. Po weryfikacji dokonania Naprawy Zamawiający niezwłocznie potwierdzi na Protokole z Naprawy skuteczność lub nieskuteczność Naprawy. Data i godzina podpisania ww. dokumentu przez przedstawiciela Zamawiającego jest datą i godziną wykonania usługi Naprawy.
22. W przypadku stwierdzenia dokonania skutecznej Naprawy Wykonawca zamyka Zgłoszenie i potwierdza jego wykonanie poprzez „zamknięcie" zgłoszenia w aplikacji serwisowej.
23. Naprawa, co do której Wykonawca poinformował o jej wykonaniu, a która została odrzucona przez Zamawiającego ze względu na fakt, iż testy przeprowadzone przez Zamawiającego wykazują, że Wada nadal występuje, trwa do czasu jej skutecznego wykonania.
24. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia ewidencji otwartych i zamkniętych Zgłoszeń, obejmującej w szczególności opis stanu realizacji danej Naprawy. Powyższe dane dostępne są cały czas dla Zamawiającego za pośrednictwem aplikacji serwisowej.
25. Wraz z dokonaniem Naprawy Wykonawca zobowiązany jest opracować i przekazać Zamawiającemu odpowiednią Dokumentację, o ile zachodzi taka potrzeba, a w przypadku modyfikowania Oprogramowania Dedykowanego, również kody źródłowe takiego Oprogramowania Dedykowanego.
26. Jeżeli Wykonawca nie dokona Naprawy Wady w terminie określonym w niniejszym załączniku to Zamawiający może:
    26.1. zawiadamiając uprzednio Wykonawcę usunąć Wadę we własnym zakresie lub powierzyć jej usunięcie innym podmiotom trzecim na ryzyko i koszt Wykonawcy, co nie spowoduje utraty przysługujących Zamawiającemu uprawnień z tytułu Gwarancji– przy czym koszty poniesione przez Zamawiającego przy usunięciu Wady mogą być potrącone z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy lub z zabezpieczenia należytego wykonania przedmiotu Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę;
    26.2. obciążyć Wykonawcę karą umowną, zgodnie z § 19 Umowy.
27. Każdy miesiąc świadczenia usług w ramach Gwarancji będzie potwierdzany przez Wykonawcę odpowiednim raportem. Raport zostanie przygotowany przez Koordynatora Kontraktu ze strony Wykonawcy w ciągu 5 Dni Roboczych po zakończeniu danego miesiąca i będzie określał liczbę zgłoszonych Wad wraz z opisem dotrzymania lub opóźnienia względem terminów wskazanych w rozdziale Poziomy SLA.
28. Jeżeli w trakcie realizacji zobowiązań z tytułu Gwarancji dojdzie do wprowadzenia zmian w Produktach, w szczególności w programach komputerowych lub w Dokumentacji, wówczas do przejścia autorskich praw majątkowych do zmienionych Produktów lub Dokumentacji stosuje się odpowiednio postanowienia Umowy, w zakresie Produktów lub Dokumentacji będących wynikiem zmian. Przejście autorskich praw majątkowych do zmienionych programów komputerowych następuje z chwilą wykonania przez Wykonawcę zobowiązań w zakresie Gwarancji. W zakresie Oprogramowania Standardowego lub jego Dokumentacji, ich producent bądź Wykonawca z chwilą wykonania zobowiązań z tytułu Gwarancji udziela licencji na

zasadach określonych w Umowie. W przypadku, gdy przekazane kody źródłowe lub Dokumentacja zostaną zmodyfikowane zgodnie ze zdaniem poprzednim, Wykonawca przekaże Zamawiającemu niezwłocznie zmodyfikowane kody źródłowe oraz Dokumentację.

29. W momencie startu okresu Gwarancji Wykonawca zapewni dostępność dedykowanego Koordynatora Kontraktu Serwisowego, którego obowiązkiem będzie świadczenie usług prewencyjnych i optymalizacyjnych oraz koordynacja wszystkich prac serwisowych świadczonych na rzecz Zamawiającego w ramach niniejszej Umowy. Do momentu włączenia Koordynatora Kontraktu Serwisowego, rolę tę będzie pełnił, Kierownik Projektu.

30. W uzasadnionych przypadkach Strony mogą podjąć decyzję o wydłużeniu Czasu Naprawy.

II. Warunki Gwarancji Sprzętu

1. Gwarancją objęta jest całość dostarczonego Sprzętu.
2. Koordynator Kontraktu Serwisowego w przypadku Sprzętu:
   2.1. opracowuje i uzgadnia z Zamawiającym plan obsługi serwisowej (raz w roku),
   2.2. dwukrotnie w ciągu każdego roku trwania Umowy Koordynator Kontraktu Serwisowego opracowuje plan uaktualnienia oprogramowania wbudowanego dla Sprzętu - uaktualnienia te rozwiązują potencjalne problemy, zwiększają możliwości funkcjonalne lub zwiększają wydajność. Wykonawca udostępnia, planuje i zapewnia instalację uaktualnień w sposób minimalizujący zakłócenia w działalności Zamawiającego,
   Uaktualnienia nie mogą powodować braku dostępności systemów teleinformatycznych.
   2.3. raz w roku wykonuje kontrolę warunków pracy Sprzętu,
   2.4. raz w roku dostarcza ocenę techniczną poziomu dostępności pamięci masowej,
   2.5. informuje o najlepszych praktykach i zasadach postępowania.
3. Obsługa serwisowa będzie świadczona w języku polskim.
4. Wykonawca, po akceptacji rozwiązania przez Zamawiającego, zapewni zdalne monitorowanie statusu serwerów oraz pamięci masowych obejmujące automatyczne powiadamianie o awariach oraz automatyczne otwieranie Zgłoszeń.
5. Wykonawca zapewni dostęp do serwisu elektronicznego producenta, który obejmuje bazę wiedzy zawierającą wykaz znanych symptomów nieprawidłowego działania Sprzętu oraz sposobów naprawy, jak również opisy i specyfikacje produktów oraz dokumentację techniczną Sprzętu.
6. Dyski twarde muszą być naprawiane jedynie w miejscu użytkowania, a w przypadku konieczności wymiany uszkodzonych dysków twardych lub wymiany Sprzętu na wolny od wad, dyski twarde nie podlegają zwrotowi do Wykonawcy. Dodatkowo jeżeli zostanie dostarczony sprzęt zastępczy na czas naprawy Sprzętu Zamawiającego, wyposażony w dyski twarde, po wykonaniu naprawy Sprzętu Zamawiającego, dyski twarde nie podlegają zwrotowi. W przypadku konieczności dokonania naprawy Sprzętu wyposażonego w dyski twarde poza miejscem użytkowania, dyski twarde pozostają u Użytkownika.

7. Przedstawione przez Wykonawcę i producenta Sprzętu warunki serwisu nie mogą wprowadzać obostrzeń względem Zamawiającego w zakresie samodzielnej rekonfiguracji Sprzętu i oprogramowania poprzez jakiekolwiek ograniczenie lub utratę zamówionych świadczeń serwisowych. W szczególności dotyczy to:
   7.1. Instalacji, rekonfiguracji i aktualizacji oprogramowania systemowego, narzędziowego i aplikacyjnego,
   7.2. Instalacji poprawek dla oprogramowania systemowego, narzędziowego i aplikacyjnego,
   7.3. Instalacji i aktualizacji sterowników do zainstalowanych urządzeń lub podzespołów,
   7.4. Instalacji i konfiguracji podzespołów oraz urządzeń dodatkowych, np: kart rozszerzeń, modułów usługowych, urządzeń zewnętrznych, itp., wspieranych przez przedstawiciela bądź producenta sprzętu,
   7.5. Rekonfiguracji systemów pamięci masowych w zakresie zmiany trybu pracy, organizacji przestrzeni dyskowej, udostępniania obszarów dyskowych do serwerów np.: zmiana trybu RAID, zmiana numeracji LUN itp.
   7.6. Wykonywania czynności administracyjnych związanych z rekonfiguracją urządzeń np.: przełożeniem modułu lub podzespołu w obrębie lub pomiędzy urządzeniami, uaktualnianiem oprogramowania wewnętrznego (tzw. firmware), itp.
8. Parametry SLA określone są w rozdziale Poziomy SLA.

III. Warunki Gwarancji dla Oprogramowania Standardowego

1. Gwarancją objęta jest całość dostarczonego Oprogramowania Standardowego
2. Wykonawca zapewni elektroniczny dostęp do informacji na temat posiadanego Oprogramowania Standardowego oraz biuletynów technicznych, poprawek, aktualizacji, nowych wersji Oprogramowania Standardowego.
3. Koordynator Kontraktu Serwisowego w przypadku Oprogramowania Standardowego:
   3.1. opracowuje i uzgadnia z Zamawiającym plan obsługi serwisowej (raz w roku),
   3.2. Wykonawca zapewnia Zamawiającemu dostarczanie aktualizacji, nowych wersji oraz zmian w Oprogramowaniu Standardowym opracowanych przez producentów podczas trwania serwisu gwarancyjnego. Wykonawca zapewnia, że dostarczane aktualizacje, nowe wersje lub zmiany są produktami wykonanymi przez producenta, a tym samym nie naruszają praw własności intelektualnej oraz że Wykonawca posiada prawo do ich dostarczania osobom trzecim na zasadach określonych w niniejszym załączniku
   3.3. Aktualizację oprogramowania układowego Sprzętu i Oprogramowania Standardowego, w szczególności dostarczania i instalacji nowych wersji oprogramowania układowego Sprzętu i Oprogramowania Standardowego, dostarczania i instalacji wersji podwyższonych, wydań uzupełniających oraz poprawek programistycznych, bez dodatkowych opłat licencyjnych;
   3.4. W ciągu każdego roku trwania Umowy Koordynator Kontraktu Serwisowego opracowuje plan aktualizacji Oprogramowania Standardowego,

3.5. informuje o najlepszych praktykach i zasadach postępowania.

4. Parametry SLA określone są w rozdziale Poziomy SLA.

IV. Warunki Gwarancji dla Oprogramowania Dedykowanego

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu Gwarancji w odniesieniu do Oprogramowania Dedykowanego na warunkach określonych w Umowie i niniejszym załączniku.
2. W okresie Gwarancji Wykonawca zapewni stały kontakt w celu udzielania konsultacji oraz udzielania wsparcia technicznego, zgodnie z zapisami ogólnymi powyżej.
3. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za poprawne funkcjonowanie Oprogramowania Dedykowanego będącego przedmiotem Umowy
4. Szczegółowa procedura zgłaszania awarii zostanie opracowana przez Wykonawcę najpóźniej w dniu rozpoczęcia okresu Gwarancji i będzie przedstawiona do zatwierdzenia Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia Wady zgodnie z poziomami SLA dla Oprogramowania Dedykowanego zawartymi w rozdziale VI poniżej.
6. Przez usunięcie Wady rozumie się usunięcie Wady lub zaproponowanie procedury obejścia pozwalającej na funkcjonowanie Oprogramowania Dedykowanego bez usunięcia Wady.
7. Po usunięciu każdej Wady Wykonawca zobowiązany jest do przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Oprogramowania Dedykowanego.
8. Parametry SLA dla Oprogramowania Dedykowanego określone są w rozdziale Poziomy SLA.

V. Poziomy SLA

1. Poziomy SLA dla Sprzętu

Kategoria Błędu	Czas Reakcji	Czas Naprawy	Czas Obejścia	Maksymalny dozwolony czas funkcjonowania Obejścia
Błąd Krytyczny	1 godzina	8 godzin	4 godzin	7 dni
Błąd Poważny	2 godziny	24 godziny	12 godzin	21 dni
Błąd Drobny	1 dzień (NBD)	14 dni	7 dni	24 dni

2. Poziomy SLA dla Oprogramowania Standardowego

Kategoria Błędu	Czas Reakcji	Czas Naprawy	Czas Obejścia	Maksymalny dozwolony czas

				funkcjonowania Obejścia
Błąd Krytyczny	1 godzina	12 godzin	4 godzin	7 dni
Błąd Poważny	4 godziny	48 godzin	12 godzin	21 dni
Błąd Drobny	1 dzień (NBD)	14 dni	7 dni	48 dni

3. Poziomy SLA dla Oprogramowania Dedykowanego

Kategoria Błędu	**Czas Reakcji**	**Czas Naprawy**	**Czas Obejścia**	**Maksymalny dozwolony czas funkcjonowania Obejścia**
Błąd Krytyczny	1 godzina	24 godzin	12 godzin	7 dni
Błąd Poważny	4 godziny	48 godzin	24 godzin	21 dni
Błąd Drobny	1 dzień (NBD)	14 dni	7 dni	48 dni

4. Poziomy SLA dla pozostałych produktów i usług wykonanych w ramach realizacji Umowy

Kategoria Błędu	**Czas Reakcji**	**Czas Naprawy**	**Czas Obejścia**	**Maksymalny dozwolony czas funkcjonowania Obejścia**
Błąd Krytyczny	1 godzina	24 godzin	12 godzin	7 dni
Błąd Poważny	4 godziny	48 godzin	24 godzin	21 dni
Błąd Drobny	1 dzień (NBD)	14 dni	7 dni	48 dni

Kategorie Błędów:

Błąd Krytyczny – Zdarzenie wpływające na działanie całego Systemu, w sposób uniemożliwiający korzystanie z jego funkcjonalności.

Błąd Poważny - Zdarzenie wpływające na działanie Systemu, w sposób uniemożliwiający korzystanie z części infrastruktury lub funkcjonalności Systemu.

Błąd Drobny - Zdarzenie wpływające na działanie Systemu w sposób utrudniający korzystanie z części infrastruktury lub funkcjonalności Systemu.