

## Warunki gwarancji

### I. Gwarancja Systemu.

1. Gwarancja będzie świadczona przez okres 36 miesięcy od dnia podpisania przez Zamawiającego Końcowego Protokołu Odbioru Systemu wnioskującego o rozliczenie finansowe i będzie polegać na:
  - 1.1. diagnozowaniu Systemu,
  - 1.2. usuwaniu Błędów,
  - 1.3. przeglądzie poprawek dla eksploatowanych środowisk wykorzystujących System.
  - 1.4. ocenie konieczności zastosowania poprawek rekomendowanych przez producenta oprogramowania w eksploatowanych środowiskach oraz ich wdrożenie.
  - 1.5. doradztwie architektonicznym w zakresie zgodności sposobu wykorzystywania Oprogramowania z najlepszymi praktykami rekomendowanymi przez dostawcę oraz zgodności z warunkami Umowy,
  - 1.6. doradztwie technicznym i implementacyjnym w zakresie adaptacji nowych lub istotnie zmodyfikowanych wersji Oprogramowania (tj. wersje główne Oprogramowania oraz zestawy poprawek - tzw. Patches) lub migracji środowisk,
  - 1.7. informowaniu Zamawiającego o przyczynach i sposobach rozwiązywania problemów związanych z nieprawidłowym działaniem Systemu,
  - 1.8. założeniu zgłoszenia serwisowego w serwisie pomocy technicznej producenta, w przypadku wad i błędów Oprogramowania składającego się na System, przekazanie zgłoszenia serwisowego do producenta oprogramowania oraz prowadzenie zgłoszenia w imieniu Zamawiającego,
  - 1.9. instruktażu uwzględniającym nowe funkcjonalności po aktualizacji Systemu, aktualizacja dokumentacji technicznej Systemu,
  - 1.10. doradztwie technicznym, przekazywaniu na bieżąco informacji o nowych funkcjonalnościach możliwych do zaimplementowania w Systemie,
  - 1.11. wsparciu w konfiguracji i optymalizacji Systemu,
  - 1.12. aktualizacji/modyfikacji Systemu do zarządzania ryzykiem w przypadku zmian w aktach prawa powszechnie obowiązującego, lub wewnętrznych regulacji.
2. Gwarancja:
  - 2.1 musi być prowadzona w języku polskim,
  - 2.2 będzie się odbywać na żądanie Zamawiającego zgłoszone w formie elektronicznej lub telefonicznej.
3. Przyjęcie Zgłoszenia przez Wykonawcę musi być potwierdzone w formie pisemnej lub elektronicznej (pocztą elektroniczną).

4. Zgłoszenia będą dokonywane w dni robocze w godzinach roboczych 8:00-17:00.
5. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji Błędów.
6. Naprawy i prace konfiguracyjne Systemu będą świadczone w siedzibie Zamawiającego w terminach wskazanych w Tabeli w pkt 7 Umowy lub zdalnie po wcześniejszym zatwierdzeniu przez Zamawiającego,
7. Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia poziomu usług oznaczającego zobowiązanie Wykonawcy do dotrzymania poniżej przedstawionych parametrów czasowych w przypadku problemów dotyczących funkcjonowania Systemu:

L.p.	Kategoria zgłoszenia	Czas reakcji na zgłoszenie (od momentu otrzymania zgłoszenia)	Czas rozwiązania zgłoszenia (od momentu reakcji na zgłoszenie)
1.	Błąd Krytyczny	4 godziny	2 dni robocze
2.	Błąd zwykły	24 godziny	14 dni robocze

8. Wykonawca po naprawie Błędu sprawdzi skuteczność i uzyska potwierdzenie od Zamawiającego.
9. Za moment rozwiązania zgłoszenia (naprawy Błędu) uznaje się datę przywrócenia pełnej wydajności i funkcjonalności Systemu.
10. W przypadku, o którym mowa w pkt 1.12 Wykonawca, na pisemne zlecenie Zamawiającego (przekazane za pomocą poczty elektronicznej), w terminie do 21 dni roboczych od daty przekazania zlecenia, wykona aktualizację/modyfikację Systemu.