**Załącznik nr 4 do Umowy**

**Warunki gwarancyjne**

1. **Zasady ogólne**
2. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć gwarancję zgodnie z § 10 Umowy.
3. Wykonawca w ramach udzielonej gwarancji, o której mowa w ust. 1 ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowe działanie Systemu SIG w związku ze świadczonymi Usługami oraz za kompletność Dokumentacji. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości w działaniu Systemu SIG lub nieprawidłowości Dokumentacji, Wykonawca jest zobowiązany do ich usunięcia w terminach i na zasadach określonych w niniejszym Załączniku.
4. Wykonawca nie będzie zobowiązany do usuwania wad spowodowanych:
	* 1. niewłaściwym użytkowaniem Systemu SIG przez Zamawiającego;
		2. nieautoryzowanych przez Wykonawcę zmian w kodzie źródłowym;
		3. zmianą środowiska sprzętowego lub programowego bez autoryzacji Wykonawcy.
5. Gwarancja świadczona będzie w miejscu używania Systemu SIG (u Zamawiającego), chyba że naprawa u Zamawiającego okaże się niemożliwa.
6. Wszelkie koszty naprawy, w tym koszt transportu, ubezpieczenia na czas transportu, instalacji i ponownego uruchomienia ponosi Wykonawca.
7. Po podpisaniu Umowy, Wykonawca po konsultacji z Zamawiającym zaproponuje procedury obsługi awarii i wad Dokumentacji (uwzględniające sposoby ich zgłaszania, usuwania oraz dokumentowania). Procedury obsługi będą podlegały akceptacji ze strony Zamawiającego, a w szczególnym przypadku mogą być one przez niego określone.  Procedury te powinny omawiać przynajmniej następujące zagadnienia:
	1. sposób zgłaszania awarii (kontakty telefoniczne i mailowe do Wykonawcy, na które należy kierować zgłoszenia), wzory dokumentów zgłoszeń zawierające niezbędne z punktu widzenia Wykonawcy informacje do zlokalizowania i usunięcia awarii. Dodatkowo Wykonawca uzgodni z Zamawiającym system pomiarowy pozwalający kontrolować czasy, jakie upływają na skontaktowanie się z osobą upoważnioną do przyjęcia zgłoszenia (w szczególności zgłoszenie może zostać przesłane drogą mailową), czas reakcji na zgłoszenie oraz czas usunięcia awarii;
	2. sposób, w jaki wykonywane będą naprawy, (co powinna zawierać wgrywana poprawka, kod, pliki wykonywalne, dokumentacja itp.);
	3. sposób sporządzania raportów o zgłoszonych awariach oraz o sposobach ich rozwiązania.
8. **Obsługa zgłoszeń**
	1. W celu klasyfikacji zgłoszeń i wskazania sposobu usunięcia wad wprowadza się następujące pojęcia:
		1. Problem – stan Systemu SIG, spowodowany wadami Oprogramowania, w którym część Systemu SIG nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją, mogący skutkować lub skutkujący ograniczeniem bądź brakiem realizacji dowolnej funkcji Systemu SIG;

Kategoria zgłoszenia A (sytuacja awaryjna) – wystąpił Problem, którego skutki spowodowały całkowite zatrzymanie Systemu SIG lub systemu składowego;

Kategoria zgłoszenia B – wystąpił Problem, stwarzający istotne ograniczenie w działaniu Systemu SIG lub systemu składowego;

Kategoria zgłoszenia C – działanie Systemu SIG lub systemu składowego w sposób niezgodny z Dokumentacją;

* + 1. Rozwiązanie – zmiana wykonana, dostarczona lub zalecona w dostarczonym przez Wykonawcę oprogramowaniu, której skutkiem jest eliminacja Problemu poprzez przywrócenie Systemowi SIG funkcjonalności w pełni zgodnej z Dokumentacją. W szczególności zmiana wykonana w kodzie Oprogramowania, zmiana parametrów lub porada usuwająca przyczyny zgłoszenia Problemu i powodująca prawidłowe działanie Systemu SIG;
		2. Obejście – tymczasowe Rozwiązanie Problemu, nieeliminujące całkowicie przyczyny jego powstania, ale zmniejszające Kategorię Problemu;
	1. Zgłoszenia Problemów będą przyjmowane pod określonym adresem e–mail i telefonem w godzinach pracy Zamawiającego.
	2. Czas rozwiązania Problemu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria Problemu** | **Maksymalny czas reakcji** | **Maksymalny czas usunięcia awarii** |
| A | 4 godziny robocze | 2 dni robocze |
| B | 1 dzień roboczy | 5 dni roboczych |
| C | 1 dzień roboczy | 10 dni roboczych |

* 1. Jeżeli Problem dotyczyć będzie oprogramowania dostarczonego, ale niewytworzonego przez Wykonawcę, terminy rozwiązania Problemu będą za każdym razem ustalane z Zamawiającym.
	2. Wykonawca zobowiązany jest prowadzić rejestr interwencji gwarancyjnych i dostarczać Zamawiającemu miesięczne raporty w formie pisemnej zawierające liczbę interwencji, czas naprawy oraz specyfikację naprawionych elementów.