

Warunki gwarancji i serwisu

A. Warunki gwarancji:

Gwarancja wynosi :

na zestawy komputerowe – 36 miesięcy,
na komputery przenośne – 36 miesięcy,
na dyski sieciowe typ I – 24 miesiące,
na dyski sieciowe typ II – 24 miesiące,
na drukarki laserowe monochromatyczne – 24 miesiące,
na dyski przenośne – 12 miesięcy,
na UPS – 36 miesięcy
na dyski do serwera – 36 miesięcy

B. Warunki serwisu gwarancyjnego:

- 1) W czasie trwania gwarancji, wszelkie koszty związane z naprawą lub wymianą sprzętu objętego gwarancją ponosić będzie Wykonawca.
- 2) Naprawa sprzętu objętego gwarancją odbywać się będzie każdorazowo na podstawie pisemnego lub telefonicznego zgłoszenia serwisowego, dokonanego przez upoważnionego pracownika Zamawiającego.
- 3) Zgłoszenia serwisowe przyjmowane będą w następujący sposób:
 - telefonicznie i faksem na nr.....od poniedziałku do piątku, w godzinach 9.00-18.00,
 - telefonicznie na numer serwisowy GSM (.....) przez 24h, 7 dni w tygodniu;
- 4) Naprawy gwarancyjne sprzętu polegające na wymianie lub usunięciu przyczyny zgłoszenia serwisowego na miejscu, będą dokonywane przez Wykonawcę do końca następnego dnia roboczego od otrzymania zgłoszenia serwisowego.
- 5) Naprawy gwarancyjne sprzętu odbywać się będą w lokalizacji Zamawiającego lub w siedzibie Wykonawcy.
 - W przypadku naprawy sprzętu w lokalizacji Zamawiającego, całkowity czas naprawy nie przekroczy 8 godzin roboczych, obejmujących czas od momentu rozpoczęcia naprawy przez specjalistów Wykonawcy, do momentu przywrócenia funkcjonalności sprzętu w infrastrukturze Zamawiającego, bez dodatkowego angażowania jego służb,
 - W przypadku niemożności naprawy sprzętu w lokalizacji Zamawiającego w wyżej wymienionym 8-godzinny czas naprawy, Wykonawca wymieni sprzęt na jednostkę zastępczą o funkcjonalności maksymalnie zbliżonej i nie mniejszej od wymienianej. Sprzęt podlegający naprawie zostanie przekazany do siedziby Wykonawcy w celu usunięcia awarii,
 - Naprawa w siedzibie Wykonawcy nie przekroczy standardowo 14 dni roboczych, w którym to terminie Wykonawca zwróci naprawiany sprzęt i odbierze jednostkę zastępczą,
 - W uzasadnionych przypadkach, związanych z brakiem dostępności u producenta odpowiednich elementów serwisowych, czas naprawy może ulec wydłużeniu.

- W przypadku niemożności dokonania naprawy w siedzibie Wykonawcy w standardowym terminie 14 dni roboczych z powodów opisanych w poprzednim punkcie. Wykonawca może zastosować wydłużony termin naprawy, nie przekraczający jednak 30 dni roboczych, podczas których Zamawiający ma zapewnione wykorzystanie sprzętu zastępczego,
 - W przypadku niemożności dokonania naprawy w terminie standardowym lub wydłużonym. Wykonawca dostarczy nowy egzemplarz sprzętu z nową kartą gwarancyjną.
- 6) W okresie gwarancji Wykonawca bezpłatnie dostarczy Zamawiającemu najnowsze wersje i poprawki oprogramowania. Instalacja nowych wersji i poprawek oprogramowania nastąpi we wzajemnie uzgodnionym terminie.
 - 7) W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Zamawiającego zdalnego wsparcia serwisowego, realizowanego poprzez sieć telefoniczną i informatyczną i przeznaczonego do rozwiązywania bieżących problemów w korzystaniu z dostarczonego sprzętu. Wszelkie problemy mogą być zgłaszane przez Zamawiającego na numer telefonu....., nr faksu oraz adres poczty elektronicznej e-mail :..... W przypadku gdy rozwiązanie problemu wymaga formy opisowej lub przekazania graficznych schematów, pisemne odpowiedzi na zgłoszenia przesyłane będą w terminie 1 dnia roboczego na wskazany przez Zamawiającego odpowiednio nr faksu lub adres e-mail.
 - 8) W przypadku uszkodzenia dysku twardego pozostaje on u Zamawiającego.
 - 9) Wykonawca nie może w ramach gwarancji zabierać dysku twardego, na którym znajdowały się dane. Wykonawca zobowiązuje się do zniszczenia dysku w siedzibie Zamawiającego lub pozostawienia go (zgodnie z rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz. 1024). Wykonawca dostarczy nowy dysk w zamian za uszkodzony. Powyższe dotyczy również sytuacji, w których nie zaistniało uszkodzenie dysku, a wymianie gwarancyjnej podlegają całe partie sprzętu (np. wymiana wadliwych egzemplarzy całego urządzenia).
 - 10) Dostawca ponosi koszty napraw gwarancyjnych, włączając w to koszt części i transportu.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA: