

Procedura zgłaszania i odbioru usterek zgłaszanych w okresie gwarancji lub rękojmi

- I. Wykonawca gwarantuje realizację czynności serwisowych przez 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę.
1. W przypadku wystąpienia w okresie rękojmi lub gwarancji usterek i/ lub awarii, w tym spowodowanych wadami w Przedmiocie Umowy, Wykonawca zobowiązany jest do ich niezwłocznego usunięcia w trybie i terminach wskazanych w niniejszej procedurze.

Obsługa awarii lub usterek będzie odbywać się według poniższych zapisów:

- 1) Zamawiający po stwierdzeniu awarii lub usterki informuje o tym fakcie Wykonawcę, obligując go tym samym do niezwłocznego przystąpienia do usunięcia awarii lub usterki.
- 2) O wykryciu awarii lub usterki Zamawiający zawiadamia Wykonawcę telefonicznie, e-mailem lub faksem, na wskazane przez niego dane teleadresowe. Każdorazowe zgłoszenie telefoniczne zostanie potwierdzone e-mailem lub faksem przez Zamawiającego w ciągu 2 godzin od wykrycia awarii lub usterki.
- 3) Wykonawca potwierdza przyjęcie zgłoszenia mailem lub faksem: w przypadku awarii w ciągu 1 godziny, natomiast w przypadku usterki w ciągu 2 godzin od zgłoszenia jej przez Zamawiającego.
- 4) Klasyfikacja zgłoszeń awarii i usterek w zakresie urządzeń, systemów i technologii zastosowanych przez Wykonawcę została ujęta w Tabeli nr 1.

Tabela nr 1

Typ zgłoszenia	Opis	Czas reakcji	Czas naprawy
Awaria	Awaria uniemożliwiająca funkcjonowanie danego parkingu	Do 1h	Do 6h
Usterka	Usterki mające wpływ na funkcjonowanie danego parkingu	Do 2h	Do 12 h

- 5) W każdym z przypadków zgłoszenia opisanych w pkt 3 czas reakcji liczony jest od czasu dokonania pierwszego zgłoszenia niezależnie od sposobu jego realizacji.
- 6) Brak potwierdzenia przez Wykonawcę zgłoszenia usterki lub awarii w sposób i w czasie określonym w pkt 3 nie zwalnia go z obowiązku zachowania czasu naprawy określonego w Tabeli nr 1.
- 7) Jeżeli Wykonawca nie przystąpi w wyznaczonym terminie do usunięcia awarii lub usterki, albo jeżeli nie usunął wszystkich awarii lub usterek, lub też rażąco opóźnia termin usunięcia usterek, a z punktu technicznego było to możliwe do wykonania w wyznaczonych terminach, Zamawiający może usunąć awarie lub usterkę na koszt i ryzyko Wykonawcy bez konieczności ponownego wzywania Wykonawcy do ich usunięcia bez utraty gwarancji.
- 8) Wykonawca ze względu na specyfikę funkcjonowania i prowadzenia działalności przez Zamawiającego ma obowiązek uzgodnić sposób i czas prowadzenia prac naprawczych

z Zamawiającym. Dodatkowo przy planowaniu i wykonaniu prac z zakresu usuwania usterek Wykonawca ma obowiązek dostosowania się do czasu i trybu realizacji prac w sposób nie zakłócający normalnego działania Zamawiającego.

- 9) Usunięcie awarii lub usterek zostanie zgłoszone e-mailem lub potwierdzone Protokołem usunięcia awarii lub usterki i potwierdzone przez Zamawiającego.
- 10) W przypadku powtarzających się usterek pojawiających się cyklicznie w tych samych elementach, których Wykonawca nie jest w stanie skutecznie usunąć w ciągu 3 napraw gwarancyjnych, element taki lub cały zespół elementów, którego funkcjonowanie zależy od uszkodzonego elementu, zostaną uznane jako wadliwe. W takim przypadku Zamawiający ma prawo do zastępczego wykonania naprawy elementu lub zespołu elementów na koszt i ryzyko Wykonawcy bez utraty gwarancji na te elementy.
- 11) W okresie gwarancji Wykonawca zabezpiecza elementy eksploatacyjne urządzeń i usługę serwisowania na własny koszt, niezależnie od trybu i zakresu realizacji zobowiązań gwarancyjnych.

2. Wymagania gwarancyjne i serwisowe dotyczące serwera i urządzeń aktywnych określa **Załącznik nr 3** do Umowy (Ad 1.2.) ust. 2.1. oraz Ad 1.4.) pkt II, ust. 4.1., wiersz 17 tabeli).

Zamawiający:

Wykonawca: