

**PROCEDURA ZGŁOSZENIA DO NAPRAWY GWARANCYJNEJ ROUTERA DOSTARCZONEGO PRZEZ  
FIRMĘ INFOVER S.A**

1. Definicje
  - a. Kierownik jednostki organizacyjnej – osoba pełniąca funkcję kierowniczą m.in. w urzędzie miasta i gminy, urzędu miasta, urzędu gminy zgodnie z przepisami ustawy o rachunkowości, pod którym rozumie się osobę lub organ jedno- lub wieloosobowy (zarząd), który - zgodnie z obowiązującymi jednostkę przepisami prawa, statutem.
  - b. Router – należy przez to rozumieć urządzenia sieciowe przekazane jednostce organizacyjnej w celu realizacji projektu pl.ID.
  - c. Oprogramowanie Standardowe – oznacza oprogramowanie powszechnie dostępne wraz z odnoszącą się do niego dokumentacją na które Wykonawca zapewni licencję producenta na warunkach i zasadach określonych w Umowie dostawy oraz na warunkach licencyjnych oprogramowani Standardowego, umożliwiające m.in. zestawienie tunelu VPN.
  - d. Jednostka organizacyjna lub użytkownik – należy przez to rozumieć urząd miasta i gminy, urząd miasta, urząd gminy, który otrzymał sprzęt elektroniczny w ramach realizowanego projektu pl.ID
  - e. Osoba upoważniona w CPI MSWiA – osoba upoważniona do kontaktów z Koordynatorami ds. wdrożenia w gminie aplikacji ZMOKU oraz z przedstawicielem serwisu.
  - f. Przedstawiciel serwisu – osoba upoważniona przez wykonawcę do wykonania czynności związanych z realizacją naprawy gwarancyjnej.
  - g. Adres korespondencyjny – CENTRUM PROJEKTÓW INFORMATYCZNYCH, ul. Pileckiego 63, 02-781 Warszawa
  
2. Na podstawie zawartych umów z dostawcami sprzętu elektronicznego jednostki organizacyjne jako użytkownicy mają prawo do gwarancji jakości z tytułu użytkowanego routera w ramach realizowanego projektu pl.ID zgodnie z niżej wymienionymi punktami:
  - a. Wykonawca zapewnia udzielenie Zamawiającemu bezpłatnej gwarancji do routerów na okres 36 miesięcy.
  - b. Termin gwarancji liczy się każdorazowo od daty podpisania bez uwag przez Jednostkę Organizacyjną Protokołu Odbioru Ilościowego i Jakościowego Sprzętu oraz Oprogramowania.
  - c. Gwarancja jakości na Oprogramowanie Standardowe udzielona jest w maksymalnym wymiarze oferowanym przez producenta.
  - d. Gwarancja jakości obejmuje wszelkie możliwe wady i uszkodzenia Urządzeń oraz Oprogramowania Standardowego (z wyjątkiem uszkodzeń zawinionych przez Zamawiającego).
  - e. Usunięcie wady lub usterki Urządzeń albo wymiana Urządzenia wadliwego na wolne od wad i usterek nastąpi nie później niż w terminie 3 dni od ich zgłoszenia, chyba że jednostka organizacyjna wyrazi pisemną zgodę na inny technicznie uzasadniony termin.
  - f. Wykonawca nie może odmówić usunięcia wad ze względu na wysokość związanych z tym kosztów.
  - g. W ramach gwarancji jakości Wykonawca zapewni wykonywanie wszelkich obowiązkowych przeglądów technicznych Urządzeń zgodnie z wymogami producenta.

Zamawiający i Użytkownik nie ponosi żadnych kosztów związanych z wykonaniem tych przeglądów.

- h. W przypadku, w którym dotrzymanie terminu określonego w punkcie 2e nie będzie możliwe, Wykonawca zobowiązuje się w kolejnym dniu roboczym dostarczyć Zamawiającemu urządzenie zastępcze o identycznych parametrach funkcjonalnych.
  - i. Jeżeli naprawa będzie polegała na dostarczeniu sprzętu nowego to sprzęt ten musi mieć identyczne lub wyższe parametry funkcjonalne, a jego wymiana może nastąpić tylko w terminie, który wskaże Użytkownik.
  - j. Wykonawca nie może odmówić wykonania żadnych czynności objętych gwarancją jakości z uwagi na wysokość związanych z tym kosztów.
  - k. Uprawnionymi do realizacji uprawnień z tytułu gwarancji i rękojmi będą Zamawiający i Użytkownicy w lokalizacjach wskazanych w Jednostkach Organizacyjnych.
  - l. Wykonawca w okresie gwarancji zobowiązany jest do dostarczania najnowszych wersji Oprogramowania Standardowego (aktualizacji), w ramach wynagrodzenia, o którym mowa 4 ust.1.
3. Postępowanie w przypadku wystąpienia szkody w jednostce organizacyjnej realizującej projekt pl.ID :

Lp.	Osoba wykonująca działanie	Działanie	Termin wykonania	Osoby powiązane
1.	Kierownik jednostki organizacyjnej	Zgłoszenie usterki do naprawy serwisowej drogą elektroniczną na adres: <a href="mailto:helpdesk.cpi@infover.pl">helpdesk.cpi@infover.pl</a> lub telefonicznie pod numer 41/367-89-87, zgodnie z zasięgiem terytorialnym obsługiwanych przez firmę INFOVER. tj. województwa: pomorskiego, zachodniopomorskiego, kujawsko-pomorskiego, wielkopolskiego, lubuskiego, łódzkiego, dolnośląskiego, opolskiego, śląskiego. Naprawa musi spełniać wymogi zawarte w § 5 umowy nr 2011/ CPI/67/Infover z dnia 03.08.2011 r.	niezwłocznie	Przedstawiciel serwisu INFOVER Sp. z o.o.
		Przekazanie kopii zgłoszenia usterki do naprawy serwisowej drogą elektroniczną na adres: <a href="mailto:andrzej.wisniewski@cpi.gov.pl">andrzej.wisniewski@cpi.gov.pl</a> lub pisemną na adres korespondencyjny.	niezwłocznie	Osoba upoważniona w CPI
2.	Kierownik jednostki organizacyjnej	W przypadku wymiany routera w ramach gwarancji jednostka organizacyjna powinna przekazać drogą elektroniczną na adres : <a href="mailto:andrzej.wisniewski@cpi.gov.pl">andrzej.wisniewski@cpi.gov.pl</a> lub pisemną na adres korespondencyjny numer fabryczny otrzymanego, nowego routera.	niezwłocznie	Osoba upoważniona w CPI
3.	Kierownik jednostki organizacyjnej	Powiadomienie drogą elektroniczną na adres: <a href="mailto:andrzej.wisniewski@cpi.gov.pl">andrzej.wisniewski@cpi.gov.pl</a> lub pisemną na adres korespondencyjny o zwrocie z serwisu naprawionego routera w ramach gwarancji.	niezwłocznie	Osoba upoważniona w CPI