

**PROCEDURA ZGŁOSZENIA DO NAPRAWY GWARANCYJNEJ SPRZĘTU ELEKTRONICZNEGO
DOSTARCZONEGO PRZEZ FIRME INTERTRADING SYSTEMS TECHNOLOGY**

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) - zgodnie z obowiązującymi jednostkę przepisami prawa, statutem.
 - b. Sprzęt elektroniczny – należy przez to rozumieć wszystkie urządzenia elektroniczne przekazane jednostce organizacyjnej w celu realizacji projektu pl.ID.
 - c. Oprogramowanie Standardowe – oznacza oprogramowanie narzędziowe i systemowe powszechnie dostępne, tj. system operacyjny Microsoft Windows Server 2008R2, oraz sterowniki niezbędne do poprawnego działania urządzeń peryferyjnych instalowanych podczas dostawy.
 - d. Jednostka organizacyjna – 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 – 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 ww. sprzętu w ramach realizowanego projektu pl.ID zgodnie z niżej wymienionymi punktami:
 - a. Wykonawca zapewnia udzielenie Zamawiającemu bezpłatnej gwarancji do Urządzeń na okres 36 miesięcy dla Urządzeń: serwery typ I, II, III
okres 24 miesięcy dla Urządzeń: skanery, drukarki laserowe, przełączniki sieciowe.
 - b. Wykonawca zapewnia udzielenie Zamawiającemu bezpłatnej gwarancji do Montażu na okres 12 miesięcy.
 - c. Termin gwarancji liczy się każdorazowo od daty podpisania bez uwag przez Jednostkę Organizacyjną Protokołu Odbioru Ilościowego i Jakościowego Sprzętu oraz Oprogramowania.
 - d. Gwarancja jakości na Oprogramowanie Standardowe udzielona jest w maksymalnym wymiarze oferowanym przez producenta.
 - e. Gwarancja jakości obejmuje wszelkie możliwe wady i uszkodzenia Urządzeń oraz Oprogramowania Standardowego (z wyjątkiem uszkodzeń zawinionych przez Zamawiającego).
 - f. Usunięcie wady lub usterki Urządzeń lub Montażu albo wymiana Urządzenia wadliwego na wolne od wad i usterek:

- dla Urządzeń: serwery typ I, II, III nastąpi nie później niż w następnym dniu roboczym od zgłoszenia wady lub usterki,
- dla Urządzeń: skanery, drukarki laserowe, przełączniki sieciowe nastąpi w ciągu 7 (siedmiu) dni roboczych.
- g. W okresach, o których mowa w pkt. 2a i 2b, Wykonawca będzie świadczył na rzecz Zamawiającego bezpłatny serwis gwarancyjny, gdzie czas reakcji serwisu gwarancyjnego, rozumianego jako przyjazd pracownika serwisu gwarancyjnego do Lokalizacji w której umieszczone są Urządzenia, wynosi:
- h. 1 (jeden) dzień roboczy od zgłoszenia wady lub usterki dla Urządzeń lub Montażu - dla Urządzeń: serwery typ I, II, III
3 (trzy) dni robocze od zgłoszenia wady lub usterki dla Urządzeń lub Montażu - dla Urządzeń: skanery, drukarki laserowe, przełączniki sieciowe.
- i. Zgłoszenia wad lub usterek Urządzeń lub Montażu będą przesyłane faksem lub drogą elektroniczną. Za datę zgłoszenia wad lub usterek uważa się dzień wystania faksu lub e-mail'a przy czym zgłoszenie otrzymane po godzinie 16:15 będzie traktowane jako zgłoszenie otrzymane dnia następnego o godz. 8:15. Wykonawca niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa powyżej, prześle Zamawiającemu, faksem lub e-mailem, potwierdzenie jego przyjęcia do realizacji.
- j. W przypadku dwukrotnego ujawnienia się wady lub usterki, które nastąpiło w tym samym Urządzeniu w okresie 6 miesięcy, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznej wymiany wadliwego Urządzenia, nie później niż:
- k. w ciągu 1 dnia roboczego od daty zgłoszenia powtórnej wady lub usterki, na spełniające warunki określone w Umowie - dla Urządzeń: serwery typ I, II, III
w ciągu 3 dni roboczych od daty zgłoszenia powtórnej wady lub usterki, na spełniające warunki określone w Umowie - dla Urządzeń: skanery, drukarki laserowe, przełączniki sieciowe.
- l. Wykonawca nie może odmówić usunięcia wad ze względu na wysokość związanych z tym kosztów. Przy naprawie lub wymianie Urządzeń Wykonawca będzie korzystał jedynie z nowych części lub Urządzeń o parametrach nie gorszych niż te które są wymieniane.
- m. Wykonawca zapewni naprawę lub wymianę Urządzeń na wolne od wad i/lub uszkodzeń w miejscu instalacji w godzinach pracy Użytkowników.
- n. 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.
- o. W przypadku, w którym dotrzymanie terminów określonych w punkcie 2f nie będzie możliwe, Wykonawca zobowiązuje się w kolejnym dniu roboczym dostarczyć Zamawiającemu urządzenie zastępcze o identycznych parametrach funkcjonalnych.
- p. 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. Użytkownik zastrzega prawo zachowania do swojej dyspozycji wszelkich nośników danych, w szczególności twardych dysków.

- q. Wykonawca nie może odmówić wykonania żadnych czynności objętych gwarancją jakości z uwagi na wysokość związanych z tym kosztów.
- r. Uprawnionymi do realizacji uprawnień z tytułu gwarancji i rękojmi będą Zamawiający i Użytkownicy w lokalizacjach wskazanych w Jednostkach Organizacyjnych.

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	Zagłoszenie usterki do naprawy serwisowej według załączonego wzoru drogą elektroniczną na adres: serwis@ist.pl oraz telefonicznie pod numerem (22)5024540 lub przez stronę www.ist.pl w zakładce "Dla klientów", obejmuje zgodnie z zasięgiem terytorialnym województwa: lubelskie, małopolskie, opolskie, podkarpackie.	niezwłocznie	Przedstawiciel serwisu Intertrading Systems Technology
		Przekazanie kopii zgłoszenia usterki do naprawy serwisowej drogą elektroniczną na adres: andrzej.wisniewski@cpi.gov.pl lub pisemną na adres korespondencyjny.	niezwłocznie	Osoba upoważniona w CPI
2.	Kierownik jednostki organizacyjnej	W przypadku wymiany elektronicznego sprzętu w ramach gwarancji jednostka organizacyjna powinna przekazać drogą elektroniczną na adres: andrzej.wisniewski@cpi.gov.pl lub pisemną na adres korespondencyjny nowy numer fabryczny otrzymanego sprzętu.	niezwłocznie	Osoba upoważniona w CPI
3.	Kierownik jednostki organizacyjnej	Powiadomienie drogą elektroniczną na adres: andrzej.wisniewski@cpi.gov.pl lub pisemną na adres korespondencyjny o zwrocie z serwisu naprawionego sprzętu elektronicznego w ramach gwarancji.	niezwłocznie	Osoba upoważniona w CPI