



## ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU GWARANCYJNEGO

1. Gwarancja obejmuje wszelkie możliwe wady i uszkodzenia sprzętu, oprogramowania i oprogramowania antywirusowego, z wyjątkiem uszkodzeń zawinionych przez Użytkownika<sup>1</sup>.
2. W ramach gwarancji zapewnione jest wykonywanie przez Wykonawcę<sup>2</sup> wszelkich obowiązkowych przeglądów technicznych Sprzętu zgodnie z wymogami producenta. Użytkownik nie ponosi żadnych kosztów związanych z wykonaniem tych przeglądów.
3. Serwis gwarancyjny będzie realizowany przez producenta dostarczonego Sprzętu lub autoryzowanego partnera serwisowego producenta.
4. Awarie, wady lub usterki sprzętu, w okresie gwarancyjnym, należy zgłaszać do Wykonawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faxem:
  - DRUKARKI – na adres: [serwis@copy.net.pl](mailto:serwis@copy.net.pl); nr fax 22 8809169
  - SKANERY – na adres: [serwis@suntar.com.pl](mailto:serwis@suntar.com.pl); nr fax 14 6263134
  - ZESTAWY KOMPUTEROWE – na adres: [serwisit@bit-sa.pl](mailto:serwisit@bit-sa.pl); nr fax 85 875 11 01
5. Awarie, wady lub usterki części składowej sprzętu zgłoszone przez Użytkownika powinny być zrealizowane (lub dostarczona zastępcza część o identycznych parametrach funkcjonalnych) przez Wykonawcę niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 dni roboczych od dnia ich zgłoszenia.
6. W szczególnych przypadkach Użytkownik może wyrazić zgodę na inny technicznie uzasadniony termin.
7. Naprawa lub wymiana części składowej Sprzętu<sup>3</sup> oraz przeglądy techniczne określone w pkt. 2 mogą być dokonywane w miejscu użytkowania Sprzętu, w godzinach pracy urzędu.
8. Dyski twarde mogą być naprawiane jedynie w miejscu ich użytkowania. Użytkownik ma prawo zachowania do swojej dyspozycji wszelkich nośników danych, w szczególności twardych dysków.
9. Wymiana na nową, wolną od wad i uszkodzeń część składową Sprzętu może nastąpić po wykonaniu trzech napraw gwarancyjnych tej samej części. Termin wymiany wynosi 21 dni roboczych od dnia ostatniego zgłoszenia.
10. Użytkownik ma prawo zlecić naprawę części składowej Sprzętu innemu podmiotowi na koszt Wykonawcy, nie tracąc przy tym gwarancji i prawa do kary umownej oraz odszkodowania, jeżeli Wykonawca nie podejmie działań, o których mowa w pkt. 5 i 9.
11. Okres gwarancji oraz rękojmi na dostarczony Sprzęt wynosi odpowiednio:
  - 5 lat – stacje robocze wraz z oprogramowaniem;
  - 3 lata – drukarki i skanery
  - 2 lata – oprogramowanie antywirusowe;
  - 1 rok – nośniki oprogramowania
 od dnia podpisania przez MSW i Wykonawcę *Protokołu końcowego*.
12. Okres gwarancji na część składową Sprzętu będzie przedłużony o czas, w którym Użytkownik nie może korzystać ze Sprzętu z powodu naprawy lub wymiany.
13. W okresie gwarancji zapewnione jest przez Wykonawcę wsparcie techniczne, uprawniające Użytkownika do korzystania z pomocy technicznej w języku polskim, dostępnej telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
14. Zakres wsparcia technicznego to:
  - możliwość instalacji aktualizacji, modyfikacji i poprawek, jakie zostaną opracowane i udostępnione przez producenta oprogramowania i oprogramowania antywirusowego,
  - możliwość aktualizacji i pobrania najnowszej wersji sterowników do części składowej Sprzętu ze strony internetowej producenta, po podaniu numeru seryjnego części składowej Sprzętu.

<sup>1</sup> Jednostka samorządu terytorialnego – gmina, z którą MSW zawarło Porozumienie D/2015 w ramach realizacji projektu informatycznego „pl.ID”.

<sup>2</sup> Podmiot realizujący dostawę sprzętu na podstawie zawartej z MSW umowy.

<sup>3</sup> Tj. stacja robocza, monitor, klawiatura, mysz.