



Nr sprawy: ZP/88/2023

Załącznik nr 4 do wzoru umowy

Warunki Gwarancji do umowy na warunki świadczenia opieka informatyczna w ramach asysty technicznej i konserwacji (ATIK) systemu do budżetowania zintegrowanego ze środowiskiem Business Process Management IBM wersja aktualnie wdrożona u Zamawiającego (BPMS), na wszystkich środowiskach, na cały system Apollo.

1. Wykonawca w ramach umowy udziela Zamawiającemu gwarancji na prace wykonane w ramach puli osobodni na okres 12 miesięcy od daty podpisania bezusterkowego ostatecznego protokołu zdawczo – odbiorczego.
2. Wykonawca gwarantuje prawidłowe działanie Przedmiotu umowy w przypadku prawidłowego (tzn. zgodnego ze specyfikacją) jego użytkowania w środowisku systemowym, w którym zostało zainstalowane przez Wykonawcę na podstawie niniejszej umowy.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne błędy w funkcjonowaniu Przedmiotu umowy spowodowane błędami w oprogramowaniu osób trzecich. W przypadku błędu funkcjonowania Przedmiotu umowy spowodowanego błędami w oprogramowaniu osób trzecich Wykonawca podejmie działania zmierzające do uzyskania poprawnego funkcjonowania Przedmiotu umowy.
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody pośrednie lub bezpośrednie, jakie mogłyby wynikać z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub które mogłyby być spowodowane okolicznościami, na które Wykonawca nie ma wpływu, jak np.: awarią platformy sprzętowej, awarią instalacji elektrycznej, awarią Oprogramowania Bazodanowego lub systemu operacyjnego. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
5. W razie stwierdzenia Błędu Krytycznego, Błędu lub Usterki w Przedmiocie Umowy Zamawiający zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Wykonawcy przy wykorzystaniu systemu zgłoszeń UMED JIRA, który dostępny jest pod adresem internetowym <https://jira.umed.pl:8443/>. W przypadku awarii uniemożliwiającej zarejestrowanie Błędu Krytycznego, Błędu lub Usterki w drodze w/w zgłoszenia serwisowego Zamawiający dokona ich zgłoszenia drogą mailową na adres:.....

Osobami upoważnionymi do tej czynności są wyznaczeni pracownicy Zamawiającego. Zgłoszenia będą rejestrowane w dniach roboczych (Dzień). Zamawiający zobowiązany jest na wniosek Wykonawcy (telefon, e-mail) do udostępnienia w celu obsługi zgłoszenia, zdalnego dostępu do bazy danych.

6. Wykonawca przystąpi do usuwania zgłoszonych w opisany wyżej sposób błędów Przedmiotu umowy uniemożliwiających jego eksploatację nie później niż następnego dnia po otrzymaniu powiadomienia i uzyskania dostępu do bazy danych Zamawiającego, o których mowa w ust. 5 i zobowiązuje się do zakończenia dokonywanych poprawek: dla Błędów Krytycznych w terminie do 2 Dni, dla innych Błędów – do 5 Dni i dla Usterek – w terminie do 10 Dni licząc od Dnia rozpoczęcia interwencji. Jeśli usunięcie błędu w tym terminie okaże się niemożliwe z przyczyn technicznych, zostanie zastosowane niezwłocznie rozwiązanie zastępcze dostarczone lub rekomendowane przez Wykonawcę, umożliwiające funkcjonowanie Przedmiotu umowy w trybie awaryjnym, a błąd usuwany będzie aż do skutku.

7. Wszelkie ingerencje w Przedmiot umowy oraz zawartość lub strukturę baz danych dokonane przez Zamawiającego bez pisemnej zgody Wykonawcy powodują utratę gwarancji. Pobieranie danych z bazy do odczytu lub dalszego przetwarzania na zewnątrz Przedmiotu umowy nie ma wpływu na udzieloną gwarancję.