**Załącznik nr 9.2 do SWZ**

**Nr wew. postępowania 13/23**

Załącznik nr 4 do umowy nr ………………

z dnia ……………………………….2022 r.

**Wymagania gwarancyjne i serwisowe (zadanie nr 2)**

**1. Warunki i wymagania ogólne**

1. Na dostarczony sprzęt Wykonawca udziela gwarancji - ……….. miesięcy,
2. Gwarancja obejmuje serwis i wsparcie techniczne w zakresie sprzętu i oprogramowania.
3. Wykonawca w ramach serwisu zapewni usuwanie awarii i usterek poprzez wymianę lub naprawę sprzętu i/lub oprogramowania jak również dostarczenie nowych wersji oprogramowania oraz publikowanych poprawek wraz z ich instalacją.
4. Wymagany czas usunięcia awarii do 10 dni kalendarzowych od momentu zgłoszenia. Pod pojęciem awarii Zamawiający rozumie uszkodzenie systemu uniemożliwiające wykorzystanie wszystkich jego funkcjonalności.
5. Wymagany czas usunięcia usterki wynosi do 14 dni kalendarzowych od momentu zgłoszenia. Pod pojęciem usterki Zamawiający rozumie uszkodzenie sprzętu ograniczające jego funkcjonalność, ale umożliwiające jego dalszą pracę.
6. Zamawiający dopuszcza przedłużenie terminów określonych w pkt 4 i 5, jednakże Wykonawca   
   w celu uzyskania zgody w tym zakresie musi w ciągu 5 dni roboczych (licząc od następnego dnia roboczego po otrzymaniu zgłoszenia awarii) przedłożyć Bezpośredniemu Odbiorcy szczegółowo uzasadniony wniosek o przedłużenie terminu.

Przedłużenie terminu naprawy wymaga pisemnej zgody Bezpośredniego Odbiorcy.

1. Wszystkie niesprawne elementy będą wymieniane przez Wykonawcę na nowe,   
   o parametrach nie gorszych od uszkodzonych i będą przechodziły na własność Zamawiającego bez żadnych dodatkowych kosztów. Wszelkie uszkodzone nośniki informacji pozostają   
   u Zamawiającego, a Wykonawca dostarcza nowe egzemplarze.
2. Wszystkie czynności serwisowe będą wykonywane w miejscach eksploatacji sprzętu.
3. Stwierdzona trzykrotnie niesprawność tego samego sprzętu zaistniała w okresie gwarancji obliguje Wykonawcę do wymiany tego sprzętu na nowy, wolny od wad, równoważny funkcjonalnie,   
   o parametrach nie gorszych niż urządzenie podlegające wymianie, w terminie 30 dni od daty ostatniego zgłoszenia. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni kontakt telefoniczny, faksowy i mailowy w celu udzielenia nieodpłatnych informacji, konsultacji i pomocy technicznej   
   w dni robocze w godz. 7:30-16:30 (od pn ÷ pt) pracownikom Bezpośredniego Odbiorcy (tzw. Hot-Line) w zakresie użytkowania sprzętu i oprogramowania.

Pracownicy serwisowi muszą porozumiewać się w języku polskim. Zamawiający dopuszcza możliwość oddzwonienia przez pracowników serwisu w ciągu 24 godzin od zgłoszenia.

1. W przypadku wymiany sprzętu Bezpośredniemu Odbiorcy na nowe, Wykonawca poinformuje Zamawiającego o tym fakcie w terminie do 5 dni roboczych od daty wymiany sprzętu.
2. W przypadku zakończenia wsparcia producenta dla elementów objętych umową Wykonawca gwarantuje wykonanie procesu migracji wraz z instalacją i konfiguracją nowych rozwiązań na sprzęcie i oprogramowaniu dostarczonym przez Zamawiającego.
3. W przypadku braku możliwości wykonania naprawy gwarancyjnej, Wykonawca dostarczy Bezpośredniemu Odbiorcy nowy sprzęt wolny od wad, równoważny funkcjonalnie, o parametrach nie gorszych niż urządzenie podlegające naprawie. Dostawa przedmiotowego sprzętu nastąpi nie później niż w pierwszym dniu roboczym liczonym od ostatniego dnia wyznaczonego na usunięcie usterki/awarii.
4. W przypadku braku możliwości wykonania naprawy gwarancyjnej w terminie, o którym mowa   
   w pkt. 4 i 5, na okres przedłużającej się naprawy, Wykonawca dostarczy Bezpośredniemu Odbiorcy (do miejsca lokalizacji sprzętu, w którym nastąpiła awaria), na własny koszt i ryzyko sprzęt zastępczy, równorzędny lub wyższej klasy.
5. Fakt wystąpienia awarii, usterki lub ewentualnej wymiany sprzętu na nowy zostanie każdorazowo odnotowany w karcie gwarancyjnej, a okres gwarancji na dostarczony w ramach umowy sprzęt będzie przedłużony o czas jego naprawy, a w przypadku wymiany sprzętu na nowy okres gwarancji określony w pkt. 1 będzie liczony od nowa tj. dnia jego instalacji   
   u Bezpośredniego Odbiorcy.
6. W przypadku nienaprawienia sprzętu w terminach i na zasadach wskazanych powyżej, Zamawiający ma prawo zlecić usunięcie wady lub usterki osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy bez potrzeby odrębnego wezwania i bez utraty gwarancji, zachowując jednocześnie prawo do naliczania kary umownej, na zasadach określonych w Umowie.
7. Oferowany sprzęt musi pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji na rynek UE   
   i musi być objęty serwisem gwarancyjnym producenta oferowanego sprzętu lub autoryzowanego partnera serwisowego producenta sprzętu.
8. Do dostarczonego sprzętu będą dołączone karty gwarancyjne, podlegające akceptacji Zamawiającego, zawierające numer seryjny urządzenia, termin i warunki ważności gwarancji (zgodnie z Umową), adresy i numery telefonów punktów serwisowych świadczących usługi gwarancyjne.
9. Dla oprogramowania obowiązują prawa gwarancyjne producenta.
10. Po upływie 12 miesięcy od daty zainstalowania sprzętu Wykonawca musi zapewnić pełny (bezpłatny) przegląd serwisowy tj. wymiana oleju w pompie próżni wstępnej (olej zapewnia Wykonawca), czyszczenie układu dozownika, sprawdzenie detektora, czyszczenie soczewek   
    i źródła jonów, konserwacja autosamplera, sprawdzenie poprawności działania chromatografu.
11. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami umowy, a postanowieniami kart gwarancyjnych pierwszeństwo mają postanowienia umowy.

**2. Zgłaszanie awarii i usterek**

1. Zgłoszenia awarii lub usterek dokonywane będą pisemnie faksem lub mailem do Wykonawcy pod wskazany nr faksu lub adres e-mail tj . ……………….
2. Potwierdzenie otrzymania zgłoszenia awarii lub usterki musi nastąpić nie później niż w następnym dniu roboczym od chwili dokonania zgłoszenia;
3. Za czas zgłoszenia awarii lub usterki przyjmie się godzinę wysłania faksu/maila na wskazany   
   w punkcie 1 numer/adres e-mail;
4. Czas usunięcia awarii lub usterki liczony będzie od czasu zgłoszenia;
5. W sprawach awarii lub usterki Wykonawca będzie kontaktować się z Bezpośrednim Odbiorcą pod wskazane przez Zamawiającego adresy email, numery telefonów stacjonarnych i komórkowych;
6. Zgłoszenia o awariach lub usterkach będą przyjmowane przez Wykonawcę w dni robocze   
   w godz. 7:30-16:30 (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy);
7. Wykonawca zapewni obsługę zgłaszania awarii, usterek i pomocy technicznej w języku polskim;
8. Po usunięciu każdej awarii lub usterki, Wykonawca zobowiązuje się do doprowadzenia do stanu integralnej całości w rozumieniu poprawnego działania wszystkich zainstalowanych komponentów;
9. Fakt wystąpienia awarii lub usterki oraz ewentualna wymiana sprzętu na nowy będzie każdorazowo odnotowany w protokole naprawy;
10. Do zgłoszenia awarii lub usterki uprawnieni będą Bezpośredni Odbiorcy;
11. Potwierdzeniem usunięcia awarii lub usterki będzie podpisany przez przedstawicieli Stron (Bezpośredniego Odbiorcy) protokół wykonania naprawy – z zaznaczoną opcją potwierdzającą usunięcie awarii, usterki.
12. Naprawy sprzętu będą wykonywane w miejscu eksploatacji sprzętu i będą wykonywane   
    w uzgodnieniu i pod nadzorem Bezpośredniego Odbiorcy.