



Załącznik nr 6.7  
nr sprawy: 31/SISP-2/PN/2014

### **Gwarancja, w tym zapisy dotyczące aktualizacji oprogramowania.**

---

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług gwarancyjnych przez okres 24 miesięcy od daty podpisania Protokołu odbioru końcowego.

Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu, że wszystkie wdrożone produkty umowy są wolne od wad fizycznych oraz sprawne w działaniu, a w szczególności gwarantuje:

- a) zgodność funkcjonalną rozwiązań z dokumentacją,
- b) brak istotnych wad uniemożliwiających lub ograniczających eksploatację,
- c) kompatybilność produktów ze sobą i z systemami zewnętrznymi, zgodnie z założeniami przedsięwzięcia i nie powodowanie awarii i błędów systemów,
- d) kompletność i poprawność działania wszelkich usług instalacyjno – wdrożeniowe.

W ramach gwarancji Wykonawca musi zapewnić co najmniej:

- a) bezpłatne usuwanie wszelkich wad i błędów w funkcjonowaniu wszystkich produktów i usług dostarczonych w ramach realizacji zamówienia,
- b) bezpłatne wdrożenia poprawionych komponentów/usług,
- c) bezpłatne dostarczanie nowych wersji oprogramowania przez okres 5 lat liczony od daty podpisania protokołu odbioru końcowego,
- d) bezpłatne instalowanie (bądź przekazanie do instalacji za zgodą Zamawiającego) udostępnianych przez producenta/ów oprogramowania uaktualnień, poprawek krytycznych i opcjonalnych, przez okres 5 lat liczony od daty podpisania protokołu odbioru końcowego.
- e) bezpłatne wprowadzanie poprawek i aktualizacji związanych z nowymi wersjami wspieranych systemów operacyjnych urządzeń mobilnych,
- f) wprowadzanie zmian do dokumentacji, w tym modyfikacja kodów źródłowych, wynikających z przeprowadzonych napraw i aktualizacji,
- g) nieodpłatne udzielanie Zamawiającemu wyjaśnień i konsultacji związanych:
  - z użytkowaniem i eksploatacją wdrożonego rozwiązania, w tym z rozwiązywaniem bieżących problemów,
  - ze zmianami infrastruktury informatycznej Zamawiającego, jeśli wpływa ona na eksploatację wdrożonego rozwiązania,w każdy dzień roboczy od godz. 8.00 do 16.00.
- h) nieodpłatną pomoc Zamawiającemu w analizie kodu źródłowego oraz dokumentacji rozwiązania,

Zamawiający nie będzie ponosił żadnych kosztów związanych z pełnieniem gwarancji przez Wykonawcę (kosztów dojazdu, kosztów noclegu itp.).



Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia zgłoszonych wad w terminie do 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia.

Po każdorazowym usunięciu wad Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia aktualnej dokumentacji oraz raportu naprawy gwarancyjnej zawierającego co najmniej:

- a) czas zgłoszenia błędu,
- b) treść/opis zgłoszonego błędu,
- c) opis dokonanych zmian/napraw.

W przypadku konieczności wprowadzenia przez Wykonawcę zmian w aplikacji mobilnej podczas usuwania awarii, Wykonawca prześle Zamawiającemu zaktualizowane kody źródłowe aplikacji mobilnej.

Odbiór uaktualnionej dokumentacji, w tym kodów źródłowych aplikacji mobilnej oraz raportu naprawy gwarancyjnej zostanie każdorazowo potwierdzony protokołem odbioru naprawy gwarancyjnej.

Wszelkie majątkowe prawa autorskie wraz z prawem do zezwalania na wykonywanie praw zależnych do utworów powstałych w wyniku usuwania wad, w tym do modyfikacji oprogramowania i wytworzonej dokumentacji przechodzą na Zamawiającego z chwilą podpisania protokołu odbioru naprawy gwarancyjnej. Z tą samą chwilą Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawa do nośników, na których te utwory utrwalono.

Wykonawca musi zapewnić doprowadzanie do spełnienia deklarowanych przez producenta parametrów i/lub funkcji użytkowych oprogramowania.

Wykonawca musi zapewnić usuwanie błędów dostarczonego oprogramowania zgodnie z zasadami gwarancyjnymi określonymi przez producenta oprogramowania, w szczególności określającymi sposób przekazywania Zamawiającemu oprogramowania aktualizacyjnego usuwającego dotychczas wykryte błędy w funkcjonowaniu oprogramowania.

Wykonawca w ramach gwarancji ma zapewnić obsługę zgłoszeń Zamawiającego u producenta oprogramowania wykorzystanego do wdrożenia rozwiązania. W przypadkach wady w oprogramowaniu Wykonawca zgłosi w imieniu Zamawiającego problem do producenta i będzie nadzorował jego rozwiązanie w imieniu Zamawiającego.

W przypadku konieczności uzyskania dodatkowych licencji na oprogramowanie systemowe, aplikacyjne, narzędziowe i bazodanowe wykorzystywane w ramach rozwiązania w okresie obowiązywania Umowy (w celu zachowania odpowiedniej funkcjonalności i wydajności) oraz w okresie trwania gwarancji, koszty uzyskania licencji ponosi Wykonawca.



W przypadku błędów w kompilacji aplikacji mobilnej wynikających z braku aktualnego oprogramowania, Wykonawca dostarczy niezbędne aktualizacje lub zapewni taki rodzaj licencji, by te aktualizacje były bezpłatne w okresie 5 lat od daty podpisania protokołu odbioru końcowego.

Wykonawca zobowiązuje się do wymiany dostarczonego sprzętu komputerowego z powodu jakichkolwiek awarii uniemożliwiających tworzenie, modyfikowanie oraz kompilowanie aplikacji mobilnych w okresie gwarancji.

Jeżeli w okresie gwarancji w wyniku aktualizacji oprogramowania aplikacja mobilna dostarczona Zamawiającemu nie będzie działać poprawnie bądź będą występować problemy z kompilacją aplikacji, Wykonawca na własny koszt przekaze Zamawiającemu zaktualizowane kody źródłowe aplikacji umożliwiające jej bezawaryjne działanie.