**Załącznik numer 3 do Umowy**

**GWARANCJE I RĘKOJMIA**

**Zasady szczegółowe**

# I. Obowiązki gwarancyjne Wykonawcy obejmują:

1. Gwarancję na dostarczone elementy Przedmiotu Umowy, w tym:
   1. Gwarancję na Wyposażenie
   2. Gwarancję na dokumentację
   3. Gwarancję na **prace montażowo – aranżacyjne (zwane dalej pracami)**

# II. Zapisy ogólne dla punktów III - V

1. Strony przyjmują następującą pojęcia:
   1. **Czas reakcji** - okres od wysłania przez Zamawiającego zgłoszenia Zdarzenia Wykonawcy, w szczególności za pomocą poczty elektronicznej lub poprzez stronę internetową, do momentu fizycznego pojawienia się przedstawiciela Wykonawcy na miejscu Zdarzenia lub rozpoczęcia zdalnego diagnozowania przyczyn Zdarzenia przez przedstawiciela Wykonawcy.
   2. **Czas usunięcia Zdarzenia -** czas w jakim Wykonawca zobowiązany jest dokonać usunięcia Zdarzenia liczony od wysłania zgłoszenia serwisowego do zakończenia usunięcia Zdarzenia, potwierdzonego przez Wykonawcę. W przypadku, gdy Zamawiający ustali, iż zgłoszenie usunięcia Zdarzenia nastąpiło przed czasem faktycznego usunięcia Zdarzenia wówczas czas usunięcia Zdarzenia liczy się do czasu potwierdzenia przez Zamawiającego usunięcia Zdarzenia. Odbioru usunięcia Zdarzenia Zamawiający będzie dokonywał w godzinach 8:00 – 20:00, co nie zwalnia Wykonawcy od usunięcia i zgłoszenia usunięcia Zdarzenia w terminie.
   3. **Zdarzenie** - obejmuje następujące sytuacje:
2. Brak funkcjonalności Wyposażenia określonej w Umowie, SOPZ dokumentacji dostarczonej przez Wykonawcę lub dokumentacji producenta Wyposażenia,
3. Wyposażenie nie spełnia parametrów określonych w Umowie, SOPZ dokumentacji dostarczonej przez Wykonawcę lub dokumentacji dostarczonej przez producenta Wyposażenia,
4. Trwały lub czasowy zanik działania Wyposażenia wynikający z wad tkwiących w tym Wyposażeniu.
   1. **Usunięcie Zdarzenia** - wszelkie działania (w tym także zdalne), w wyniku których nastąpiło ustanie przyczyn będących podstawą zgłoszenia Zdarzenia oraz przywrócenie Wyposażeniu sprawności i funkcjonalności wynikających z Umowy, SOPZ lub dokumentacji dostarczonej przez Wykonawcę lub dokumentacji dostarczonej przez producenta Wyposażenia z uwzględnieniem zużycia będącego skutkiem normalnego używania.
5. Usługa gwarancyjna będzie obejmowała:
   1. zapewnienie serwisu gwarancyjnego, przez 12 godzin na dobę (od godziny 8.00 do godz. 20.00), przez 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku (niniejszy zapis nie dotyczy świadczenia usług konsultacyjnych), obejmującego możliwość przesyłania przez Zamawiającego i przyjmowania przez Wykonawcę zgłoszeń Zdarzeń, w formie elektronicznej za pośrednictwem wskazanego przez Wykonawcę systemu informatycznego,
   2. usunięcie jakichkolwiek Zdarzeń w Wyposażeniu;
   3. świadczenie usług konsultacyjnych w wymiarze nie większym niż 10 godzin w całym okresie gwarancji przez osobę o odpowiedniej specjalności; usługi konsultacyjne mogą być prowadzone zdalnie w dni robocze, w godz. 8:00 - 18:00;
6. Zamawiający zgłosi Wykonawcy Zdarzenie niezwłocznie po jego wykryciu, poprzez wskazaną w umowie stronę internetową lub adres e-mail, a w przypadku gdy nie będzie to możliwe faksem na adres i nr fax wskazany w Umowie.
7. Zgłoszenie Zdarzenia powinno zawierać opis Zdarzenie i informacje pomocne przy jego usunięciu. Po upływie 10 minut od momentu wysłania zgłoszenia biegnie czas usunięcia Zdarzenia.
8. Usunięcie Zdarzenia będzie, niezwłocznie po jego zakończeniu, potwierdzone przesłaniem wiadomości zwrotnej do Zamawiającego. W celu potwierdzenia przyjęcia przez Wykonawcę zgłoszenia gwarancyjnego wymagane jest przekazanie Zamawiającemu informacji zwrotnej (odpowiednio drogą mailową lub faksem na adres/tel. zwrotny, z którego zostało wysłane zgłoszenie lub adres wskazany przez Zamawiającego) zawierającej numer oraz datę i godzinę zgłoszenia. Dopuszczalny jest maksymalnie 10‑cio minutowy odstęp czasu pomiędzy godziną wysłania zgłoszenia przez Zamawiającego i godziną odbioru zgłoszenia przez Wykonawcę, po tym czasie, w przypadku braku potwierdzenia ze strony Wykonawcy, rozpoczyna się liczenie terminu czasu reakcji oraz czas usunięcia Zdarzenia.
9. Poza przypadkami, kiedy usunięcie Zdarzenia zostało dokonane zdalnie, termin usunięcia Zdarzenia zostanie także potwierdzony w formie pisemnej przez upoważnionych przedstawicieli Stron. W przypadku konieczności dokonywania bardziej szczegółowych wpisów dotyczących Zdarzeń (opis, diagnoza, sposób ķusunięcia itp.), wszystkie niezbędne informacje zostaną uzupełnione przez Wykonawcę najpóźniej do końca piątego dnia roboczego następującego po dniu, w którym dokonano usunięcia Zdarzenia.
10. Postanowienia Umowy, w tym niniejszego dokumentu, nie uchybiają prawu Zamawiającego do bezpośredniego zwracania się do producenta w związku z jego obowiązkami gwarancyjnymi. W szczególności, w przypadku gdy gwarancja udzielona przez producenta trwa dłużej niż obowiązki gwarancyjne Wykonawcy, Zamawiający ma prawo do korzystania z gwarancji producenta, zaś w przypadku jeśli wymagane będzie do tego złożenie jakichkolwiek oświadczeń, to Wykonawca niniejszym przenosi na Zamawiającego prawo do ich składania.

# III. Gwarancja na Wyposażenie

1. Czas Usunięcia Zdarzenia liczony od daty i godziny jego zgłoszenia wynosi **5 dni roboczych.** W przypadku, gdy naprawa z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (uzasadnionych i udowodnionych przez Wykonawcę, np. brak dostępności danej części na terenie Polski), nie może zostać wykonana w ww. terminie, czas ten może zostać wydłużony, za zgodą Zamawiającego. Nie pozbawia to Zamawiającego prawa do samodzielnego wykonywania napraw prostych zdefiniowanych we właściwej dokumentacji. Samodzielne wykonywanie napraw prostych przez pracowników Zamawiającego, zgodnie z instrukcjami dostarczonymi przez Wykonawcę, nie wpływa na realizację uprawnień wynikających z gwarancji.
2. Ilekroć mowa jest o zgodności z Umową lub dokumentacją dostarczoną przez Wykonawcę lub dokumentacją dostarczoną przez producenta Wyposażenia rozumie się przez to zgodność z parametrami zawartymi w którymkolwiek z ww. dokumentów.
3. Usunięcie Zdarzenia, wg wyboru Zamawiającego, polega na:
   1. dostarczeniu i zainstalowaniu nowego Wyposażenia o parametrach technicznych zgodnych z Umową lub SOPZ lub dokumentacją dostarczoną przez Wykonawcę lub dokumentacją dostarczoną przez producenta Wyposażenia oraz skonfigurowanie go według konfiguracji zgodnej z posiadanym przez Zamawiającego backupem ustawień operacyjnych, których to backup Zamawiający udostępni Wykonawcy lub
   2. naprawie Wyposażenia lub
   3. wymianie części w Wyposażeniu na nowe.
4. Jeżeli w terminie 60 dni roboczych od daty podpisania protokołu odbioru końcowego przedmiotu Umowy zostaną ujawnione wady Wyposażenia, Zamawiający ma prawo do żądania niezwłocznej wymiany tego Wyposażenia na nowe przez Wykonawcę, wolne od wad, w pozostałych przypadkach stosuje się punkt poprzedni.
5. Wykonawca nie może odmówić wymiany niesprawnej części Wyposażenia na nową w przypadku, gdy jej naprawa nie gwarantuje prawidłowej pracy tego Wyposażenia.
6. W przypadku, kiedy usuwanie Zdarzenia nie będzie możliwe w terminie określonym w pkt 1, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć - na polecenie Zamawiającego – i skonfigurować i podłączyć na swój koszt i na czas usuwania Zdarzenia Wyposażenie zastępcze o parametrach nie gorszych niż Wyposażenie, którego dotyczyło Zdarzenie. Dostarczenie takiego Wyposażenia zastępczego będzie wcześniej uzgodnione z Zamawiającym. Termin dostarczenia nie może być dłuższy niż termin wskazany   
   w pkt 1. Dostarczenie w tym terminie urządzenia zastępczego nie powoduje konsekwencji określonych w Umowie dla zwłoki w świadczeniu usług gwarancyjnych. Wraz z dostarczeniem Wyposażenia zastępczego, Wykonawca ma obowiązek dostarczyć dokumenty umożliwiające prawidłowe użytkowanie Wyposażenia zastępczego,   
   w szczególności instrukcje obsługi oraz zapewnić wszystkie materiały eksploatacyjne konieczne do prawidłowego działania Wyposażenia na okres, w jakim Zamawiający będzie korzystał z Wyposażenia.
7. W przypadku udostępnienia Wyposażenia zastępczego na czas usuwania Zdarzenia, Wykonawca dostarczy właściwe Wyposażenie w terminie 30 dni roboczych od dnia dostarczenia urządzenia zastępczego. Dostarczenie w tym terminie nie powoduje konsekwencji określonych w umowie dla zwłoki w świadczeniu usług gwarancyjnych.
8. Jeżeli Wykonawca udostępni Zamawiającemu Wyposażenie zastępcze na okres do usunięcia Zdarzenia dotyczącego właściwego Wyposażenia lub wymiany na nowy, Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za wadę powstałą z przyczyn tkwiących w Wyposażeniu.
9. W przypadku znacznego przekroczenia terminu usunięcia Zdarzenia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy (lub jego podwykonawców), Zamawiający może zlecić usunięcie Zdarzenia osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy, bez wyznaczania dodatkowego terminu Wykonawcy i bez utraty uprawnień z tytułu gwarancji, niezależnie od innych uprawnień określonych w Umowie (w szczególności kary umowne). Powyższe zlecenie wykonania zastępczego następuje bez uprzedniej zgody sądu. Za znaczne przekroczenie czasu usunięcia Zdarzenia uważa się jego dwukrotne przekroczenie w stosunku do terminów określonych w Umowie lub niniejszym dokumencie. Nie dotyczy to sytuacji określonej w pkt 6.
10. W okresie gwarancji, w ramach wynagrodzenia, Wykonawca zapewnia pełny nieodpłatny autoryzowany serwis techniczny Wyposażenia dostarczonego w ramach Umowy.
11. Karty gwarancyjne, (jeśli dotyczy) przechowywane są u Zamawiającego. W kartach gwarancyjnych umieszczone będą: nazwa, model, numer fabryczny/seryjny każdego Wyposażenia, w tym szczegółowe postanowienia dotyczące gwarancji.
12. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy, odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron Wykonawca, w ciągu 10 dni roboczych od daty otrzymania oświadczenia woli o odstąpieniu od Umowy lub dnia go złożenia, ma obowiązek przekazać Zamawiającemu karty gwarancyjne dla każdego Wyposażenia, którego to może dotyczyć, dostarczonego do Zamawiającego w ramach Umowy.
13. Udzielona przez Wykonawcę gwarancja nie zobowiązuje Zamawiającego do przechowywania opakowania Wyposażenia.
14. Jeśli będzie to możliwe, usuwanie Zdarzeń będzie przeprowadzane w siedzibie Zamawiającego.
15. W przypadku konieczności dokonania usunięcia Zdarzenia poza siedzibą Zamawiającego, Wykonawca pokrywa koszty transportu i ubezpieczenia Wyposażenia objętych tymi czynnościami do serwisu i z serwisu.
16. Wykonawca będzie pokrywał również wszystkie inne koszty związane z usuwaniem Zdarzeń w ramach świadczenia usług gwarancyjnych.
17. Usługi gwarancyjne i serwisowe mogą być świadczone wyłącznie przez osoby dopuszczone do tych czynności przez Zamawiającego. W celu uzyskania dostępu do Wyposażenia Zamawiającego Wykonawca, każdorazowo przez rozpoczęciem usuwania Zdarzenia, przekaże Zamawiającemu informację zawierającą imię i nazwisko oraz nr dokumentu tożsamości ze zdjęciem swojego przedstawiciela, który będzie świadczyć usługi gwarancyjne lub serwisowe. Nie przekazanie takiej informacji przez Wykonawcę będzie skutkować odmową dostępu do Wyposażenia Zamawiającego. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikające z braku przekazania takiej informacji, w tym za możliwe przekroczenie wymaganego czasu usunięcia Zdarzenia.
18. W miarę swoich możliwości, Zamawiający umożliwi przedstawicielom Wykonawcy wykonywanie czynności dotyczących usuwania Zdarzeń i zapewni dostęp do Wyposażenia, podlegającego tym czynnościom na czas niezbędny do usunięcia Zdarzenia.
19. Zamawiający wyrazi zgodę na czasowe wyłączenie z pracy, na czas usuwania Zdarzenia, w uzgodniony sposób i w uzgodnionym terminie, Wyposażenia, których dotyczyło Zdarzenie, jeżeli takie działanie będzie niezbędne do podjęcia lub zakończenia usuwania Zdarzenia.

# IV. Gwarancja na dokumentację

1. Wykonawca jest odpowiedzialny wobec Zamawiającego za wady wszelkiej dokumentacji, dostarczonej w związku z realizacją niniejszej Umowy, w tym wady prawne, zmniejszające jej wartość lub użyteczność ze względu na cel określony w Umowie, a w szczególności odpowiada za rozwiązania niezgodne z obowiązującymi normami, niezgodne ze stosowanymi aktami prawnymi i normami prawa krajowego oraz wspólnotowego czy też niezgodne z ustalonymi standardami zawodowymi, niekompletność dokumentacji, błędne obliczenia i pomiary, stanowiące podstawę zastosowanych rozwiązań, błędne lub niedokładne oznaczenia. Za wadę dokumentacji uważa się w szczególności wadę, która doprowadzi lub może doprowadzić do wady prac wykonywanych na podstawie dokumentacji.
2. W przypadku wystąpienia wad w dokumentacji, których nie ujawniono w trakcie realizacji przedmiotu Umowy lub w toku odbioru końcowego, Zamawiający ma prawo żądać ich usunięcia w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego (nie krótszym niż 7 dni) od daty zawiadomienia Wykonawcy (naniesienie uzupełnień i poprawek na wszystkich egzemplarzach). W przypadku nieusunięcia wad w wyznaczonym terminie lub odmowy ich usunięcia, Zamawiający będzie uprawniony do zlecenia ich usunięcia podmiotowi trzeciemu na koszt i niebezpieczeństwo Wykonawcy bez uprzedniej zgody sądu. W takim zakresie, w jakim wystąpienie wady będzie za sobą pociągać konieczność wykonania napraw w wykonanych pracach lub też będzie skutkować zmniejszeniem ich wartości lub właściwości użytkowych, będzie to równoznaczne z uznaniem wystąpienia także wady w tych pracach, do usunięcia których będą miały zastosowanie dalsze postanowienia tej Umowy, regulujące odpowiednio warunku gwarancji i rękojmi dla wykonania przedmiotu Umowy.

# V. Obowiązki gwarancyjne w zakresie prac montażowo – aranżacyjnych (zwanych dalej pracami)

1. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wady fizyczne i prawne zmniejszające wartość użytkową oraz techniczną wykonanych prac.
2. W okresie gwarancyjnym Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usuwania zaistniałych wad i usterek.
3. Na urządzenia zainstalowane w budynkach Wykonawca udziela gwarancji przez okres nie krótszy od okresów gwarancji udzielonych przez producentów tych urządzeń.
4. Wykonawca winien usunąć wadę lub usterkę w terminie adekwatnym do ujawnionej wady lub usterki, który zostanie wyznaczony przez Zamawiającego, nie krótszym niż 7 dni. Usunięcie wad lub usterek musi być potwierdzone protokolarnie w postaci wymiany maili.
5. Jeżeli Wykonawca nie usunie wad i usterek w terminie 14 dni od daty wyznaczonej przez Zamawiającego na ich usunięcie, to Wykonawca może zlecić usunięcie wad i usterek stronie trzeciej na koszt Wykonawcy, bez uprzedniej zgody sądu. Koszty zastępczego usunięcia wad i usterek, powiększone o kwotę stanowiącą równowartość 5% ich wartości netto, zostaną pokryte przez Wykonawcę.
6. Powyższe zapisy stosuje się odpowiednio w zakresie dostaw tych elementów aranżacji Wystawy, które nie stanowią Stanowisk, Urządzeń ani Sprzętu.