

GWARANCJA JAKOŚCI

INFORMACJE WSTĘPNE

Dotyczy: Budowa parkingów typu P&R w Poznaniu – etap II

Sygnatura postępowania -

GWARANTEM jest:

[nazwa, adres, dane z KRS]

będący Wykonawcą

Uprawnionym z tytułu Gwarancji Jakości jest:

MIASTO POZNAŃ

plac Kolegiacki 17,

61-841 Poznań

NIP 209-00-01-440

zwane dalej „Zamawiającym”,

zwane dalej „Stronami”.

I. CZĘŚĆ OGÓLNA

1. Przedmiot i Okres Gwarancji Jakości

- 1.1** Niniejsza Gwarancja Jakości (dalej zwana również „Gwarancją”) obejmuje wszystkie oprogramowania parkingowe i systemy operacyjne oraz Urządzenia Parkingowe dostarczone i zamontowane przez Wykonawcę w ramach przedmiotu zamówienia (dalej Przedmiotem Umowy) pt. **„Budowa parkingów typu P&R w Poznaniu – etap II”** określone w Umowie oraz w innych dokumentach będących integralną częścią Umowy.
- 1.2** Gwarant oświadcza i zapewnia Zamawiającego, że wykonany przez niego cały Przedmiot Umowy, o którym mowa w punkcie 1.1. niniejszej Części Ogólnej został wykonany prawidłowo, zgodnie ze zobowiązaniami Wykonawcy, o których mowa w Warunkach Kontraktu, a także zgodnie z najlepszą wiedzą Gwaranta.
- 1.3** Poprzez niniejszą Gwarancję, Gwarant przyjmuje na siebie odpowiedzialność za Przedmiot Umowy, w tym za Dokumenty Wykonawcy oraz zakres Przedmiotu Umowy zrealizowany przez podwykonawców dostawców bądź usługodawców. Gwarant jest odpowiedzialny wobec Zamawiającego za realizację wszystkich zobowiązań, o których mowa w punkcie 2.2 niniejszej Części Ogólnej.
- 1.4** Okres Gwarancji Jakości wynosi 60 miesięcy od dnia odbioru końcowego Przedmiotu Umowy.
- Elementy objęte Gwarancją wymieniono w Części Szczegółowej (II. Część Szczegółowa) niniejszej gwarancji.
- 1.5** Przed odbiorem końcowym Przedmiotu Umowy, przedstawiciele Gwaranta, Inżyniera Kontraktu i Zamawiającego ustalą wpływ stwierdzonych odstępstw od zapisów Specyfikacji Technicznych Wykonania i Odbioru Robót Budowlanych na zobowiązania Gwaranta.

2. Obowiązki i uprawnienia Stron

- 2.1** W przypadku ujawnienia jakiegokolwiek wady w Przedmiocie Umowy, Zamawiający jest uprawniony, do:
- a) żądania nieodpłatnego usunięcia Wady, a w przypadku, gdy dana rzecz wchodząca w zakres Przedmiotu Umowy była już dwukrotnie naprawiana - do żądania wymiany tej rzeczy na nową, wolną od Wad;
 - b) wskazania trybu usunięcia Wady lub wymiany rzeczy na wolną od Wad;
 - c) żądania od Gwaranta odszkodowania obejmującego poniesione szkody, jakich doznał Zamawiający na skutek wystąpienia Wady;
 - d) żądania od Gwaranta kary umownej za nieterminowe potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia lub nie określenie sposobu usunięcia Wady w wysokości 2 000 zł za każdy dzień opóźnienia;
 - e) żądania od Gwaranta kary umownej za nieterminowe usunięcie Wad lub wymianę rzeczy na wolną od Wad, w wysokości 2 000 zł za każdy dzień opóźnienia;

- f) żądania od Gwaranta odszkodowania uzupełniającego, za nieterminowe usunięcie Wad lub wymianę rzeczy na wolne od Wad, w wysokości przewyższającej kwotę kary umownej, o której mowa w lit. d) i e) - jeżeli kary umowne nie pokryją szkody w całości, Zamawiający będzie uprawniony do dochodzenia odszkodowania w pełnej wysokości, na warunkach ogólnych.

2.2 W przypadku ujawnienia jakiejkolwiek Wady w Przedmiocie Umowy Gwarant jest zobowiązany do:

- a) terminowego spełnienia żądania Zamawiającego dotyczącego nieodpłatnego usunięcia Wady, przy czym usunięcie Wady może nastąpić również poprzez wymianę rzeczy wchodzącej w zakres Przedmiotu Umowy na nową, wolną od Wad;
- b) terminowego spełnienia żądania Zamawiającego dotyczącego nieodpłatnej wymiany rzeczy na wolną od Wad;
- c) zapłaty odszkodowania, o którym mowa w punkcie 2.1.c);
- d) zapłaty kary umownej, o której mowa w punkcie 2.1.d);
- e) zapłaty kary umownej, o której mowa w punkcie 2.1.e);
- f) zapłaty odszkodowania, o którym w punkcie 2.1.f).

2.3 Ilekroć w postanowieniach jest mowa o „usunięciu Wady” należy przez to rozumieć również wymianę rzeczy wchodzącej w zakres Przedmiotu Umowy na nową wolną od Wad.

3. Upoważnienie Gwaranta (pełnomocnictwo)

Gwarant, na pisemne żądanie Zamawiającego, upoważni Zamawiającego do wykonywania uprawnień z gwarancji przysługującej Gwarantowi wobec Producentów Urządzeń, Podwykonawców, Dostawców, Usługodawców.

4. Przeglądy gwarancyjne i konserwacyjne

- 4.1** Konserwacje i komisyjne przeglądy gwarancyjne powinny odbywać się zgodnie z kartą gwarancyjną producenta lecz nie rzadziej niż dwa razy w roku.
- 4.2** Datę, godzinę i miejsce dokonania przeglądu gwarancyjnego wyznacza Zamawiający, zawiadamiając o nim Gwaranta na piśmie, z co najmniej 7 - dniowym wyprzedzeniem. Gwarant jest obowiązany uczestniczyć w przeglądach gwarancyjnych.
- 4.3** Na Gwarancie spoczywa obowiązek zabezpieczenia możliwości dokonania przeglądu gwarancyjnego w okresie gwarancyjnym pod względem technicznym – w szczególności dokonania otwarcia pomieszczeń i przewozów technologicznych, zabezpieczenie osprzętu – drabina podnośnik itp.
- 4.4** Jeżeli Gwarant został prawidłowo zawiadomiony o terminie i miejscu dokonania przeglądu gwarancyjnego, to niestawienie się jego przedstawicieli nie będzie wywoływało żadnych ujemnych skutków dla ważności i skuteczności ustaleń dokonanych przez komisję przeglądową.
- 4.5** Z każdego przeglądu gwarancyjnego sporządzany będzie szczegółowy Protokół Przeglądu Gwarancyjnego, w co najmniej dwóch egzemplarzach, po

jednym dla Zamawiającego i dla Gwaranta. W przypadku nieobecności przedstawicieli Gwaranta, Zamawiający niezwłocznie prześle Gwarantowi jeden egzemplarz Protokołu Przeglądu Gwarancyjnego.

- 4.6** *W okresie gwarancji Wykonawca będzie zobowiązany do wykonywania na swój koszt, wszystkich czynności konserwacyjnych wynikających z zapisów instrukcji obsługi oraz Dokumentacji Techniczno-Ruchowych poszczególnych Urządzeń. Zapisy instrukcji obsługi oraz Dokumentacji Techniczno-Rozruchowych muszą być zaakceptowane przez Zamawiającego.*

5. Tryb usuwania Wad

5.1 Awaria

Awaria oznacza zdarzenie, które nie jest częścią normalnego działania systemu, które powoduje lub może powodować przerwę w dostarczaniu usługi, względnie obniżenie jej jakości. Awaria spowodowana jest uszkodzeniem elementu infrastruktury parkingu.

5.2 Awaria Krytyczna

Awaria, która uniemożliwia funkcjonowanie systemu w zakresie podstawowych funkcji parkingu.

5.3 Awaria Poważna

Awaria, która ogranicza funkcjonowanie systemu w zakresie istotnych funkcji parkingu

5.4 Naprawa

Docelowe usunięcie Awarii poprzez naprawę, wymianę, lub poprzez zmiany oprogramowania, powodujące przywrócenie pełnej funkcjonalności systemu parkingowego do stanu sprzed pojawienia się Awarii wraz z usunięciem lub obejściem przyczyny powstania Awarii.

5.5 Czas reakcji

Czas, w którym Wykonawca musi przyjąć zgłoszenie o Awarii, liczony od chwili w której Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu stwierdzi wystąpienie Awarii do chwili uzyskania kontaktu ze strony Wykonawcy.

5.6 Czas naprawy

Czas od momentu sklasyfikowania Awarii jako Problemu do chwili dostarczenia rozwiązania przez Wykonawcę.

- 5.7** Gwarant obowiązany jest rozpocząć usuwanie ujawnionej Wady według przedstawionych w tabeli 1 wymagań technicznych oraz czasowych:

Tabela 1. Wymagania techniczne oraz czasowe dla usuwania Wad.

Kategoria	Czas reakcji	Czas naprawy
Awaria Krytyczna	2h	6h
Awaria Poważna	2h	12h

5.8 Obejście awarii

Tymczasowe rozwiązanie Awarii powodujące przywrócenie pełnej funkcjonalności Systemu, w tym zainstalowanie urządzenia zastępczego lub przywrócenie działania oprogramowania.

5.9 Zamawiający dopuszcza zastosowanie przez Gwaranta Obejścia awarii, a czas ten nie wlicza się do czasu trwania Awarii. Obejście awarii nie może trwać dłużej niż 72h od momentu jej wdrożenia. Po tym czasie, czas Awarii jest kontynuowany.

5.10 Do czasu naprawy nie wlicza się okresów okresu braku dostępu do urządzeń lub obiektów

5.11 Zamawiający będzie posiadał wyłącznie pojedynczy punkt kontaktu z obsługą polskojęzyczną w celu przekazywania zgłoszeń serwisowych dla wszystkich urządzeń objętych gwarancją. Przez pojedynczy punkt kontaktu rozumieć należy system zgłoszeniowy oraz bezpośredni adres mailowy z numerem telefonicznym, pod którymi będzie można zgłosić awarię, problem, usterkę w pilnych sytuacjach (brak dostępu do systemu zgłoszeniowego, brak czasu na zgłoszenie w innej formie). Punkt kontaktu będzie dostępny w systemie 7 dni w tygodniu przez 24 godziny.

5.12 Zamawiający jest uprawniony, po przedłożeniu przez Gwaranta pisemnego uzasadnienia, do zmiany terminów wskazanych w punkcie 5.1 niniejszej Części Ogólnej, uwzględniając technologię usuwania Wady, zasady wiedzy technicznej i warunki klimatyczne.

5.13 Stwierdzenie usunięcia Wady nastąpi z chwilą niezwłocznego podpisania przez obie Strony, Protokołu Odbioru Prac z usuwania Wady. W Protokole Strony potwierdzą także termin usunięcia Wady. W przypadku braku możliwości podpisania protokołu w dniu, w którym dokonano usunięcia Wady, należy w późniejszym Protokole podać jej faktyczną datę usunięcia.

5.14 Jeżeli Gwarant nie wypełni obowiązku usunięcia Wady w uzgodnionym terminie, Zamawiający będzie uprawniony do zlecenia usunięcia Wady

podmiotowi trzeciemu na koszt i ryzyko Gwaranta (umowne wykonanie zastępcze). Powyższe nie wyłącza innych uprawnień Zamawiającego wynikających z niniejszej Gwarancji .

- 5.15** Gwarant jest odpowiedzialny za naprawienie wszelkich szkód i strat, które spowodował w czasie prac nad usuwaniem Wad.
- 5.16** Naprawy będą dokonywane w miejscu eksploatacji sprzętu. W przypadku niemożności dokonania naprawy na miejscu i konieczności dostarczenia sprzętu do punktu serwisowego wskazanego przez Wykonawcę, koszty dostarczenia uszkodzonego sprzętu do punktu serwisowego oraz z punktu serwisowego do miejsca eksploatacji sprzętu oraz koszty jego ponownej instalacji i konfiguracji pokrywa Wykonawca
- 5.17** Na czas naprawy poza siedzibą Zamawiającego Wykonawca dostarczy prawidłowo działający komponent w miejsce wadliwego oraz dokona odpowiedniej konfiguracji.
- 5.18** W przypadku awarii dysku twardego, powodującej konieczność jego wymiany, uszkodzony dysk pozostanie u Zamawiającego. Koszty dysków twardych wymienianych z powodu awarii ponosi Wykonawca
- 5.19** W przypadku, gdy Wykonawca nie wykona obowiązku wynikającego z zapisów umowy lub karty gwarancyjnej Zamawiający ma prawo wypożyczyć, zainstalować i uruchomić na koszt Wykonawcy w dowolnej firmie sprzęt zastępczy, zachowując jednocześnie prawo do kary umownej i odszkodowania oraz innych uprawnień wynikających umowy oraz karty gwarancyjnej.
- 5.20** W przypadku, gdy Wykonawca nie wykona obowiązku wynikającego z zapisów umowy lub karty gwarancyjnej Zamawiający ma prawo zlecić producentowi lub dowolnemu podmiotowi posiadającemu autoryzację producenta naprawę sprzętu, a kosztami naprawy obciążyć Wykonawcę zachowując jednocześnie prawo do kary umownej i odszkodowania oraz innych uprawnień wynikających umowy oraz karty gwarancyjnej.
- 5.21** W przypadku, gdy naprawa sprzętu potrwa dłużej niż 5 tygodni lub gdy sprzęt będzie naprawiany dwukrotnie podczas okresu świadczenia usług gwarancyjnych, Wykonawca wymieni na własny koszt sprzęt na nowy, taki sam lub inny uzgodniony z Zamawiającym, o co najmniej takich samych lub lepszych parametrach, funkcjonalności i standardzie. W przypadku wymiany sprzętu na nowy okres gwarancji rozpoczyna bieg od daty dostarczenia i wymiany sprzętu oraz podpisania protokołu odbioru .
- 5.22** Po każdej usuniętej awarii Gwarant sporządzi protokół opisujący awarię, wykonane czynności naprawcze oraz zawierający wykaz wymienionych części / urządzeń wraz z ich numerami seryjnymi
- 5.23** Jeżeli podczas realizacji zgłoszenia Wykonawca uzna za konieczne, po konsultacjach z Zamawiającym, dokonanie instalacji dostępnych i zalecanych w danym czasie ulepszeń technicznych w celu zapewnienia poprawnego działania sprzętu oraz podwyższenia jego wydajności, Wykonawca będzie zobowiązany do dokonania powyższych czynności. Wykonawca zainstaluje również uaktualnienia oprogramowania wewnętrznego danego urządzenia wspierającego sprawne przeprowadzanie procesu usuwania usterek.

- 5.24** Wykonawca zobowiązany jest w okresie gwarancji i rękojmi do dostosowania systemu operacyjnego na parkingu do systemów wyższej wersji jeżeli nastąpi utrata wsparcia (suportu) na zainstalowanym systemie podstawowym np.: Windows
- 5.25** Wykonawca zapewni bezpłatną aktualizację systemów niezwłocznie po opublikowaniu ich przez producenta, zwłaszcza dla aktualizacji wersji systemu, wgrywania łat itp. Każda aktualizacja wymaga zgody Zamawiającego.
- 5.26** Okres trwania gwarancji dla wymienionego na nowy lub naprawianego sprzętu będzie automatycznie wydłużony o czas trwania naprawy lub w przypadku wymiany na nowy - czas potrzebny na instalację nowego sprzętu.
- 5.27** Usługi serwisu gwarancyjnego będą świadczone w języku polskim

6. Komunikacja

- 6.1** Wykonawca umożliwi Zamawiającemu zgłaszanie nieprawidłowego działania elementów systemu P&R w trybie 24/7/365.
- 6.2** O każdej Wadzie osoba wyznaczona przez Zamawiającego powiadamia poprzez system zgłoszeniowy przedstawiciela Gwaranta, a następnie potwierdza zgłoszenie pocztą elektroniczną na wskazane adresy e-mail i nr telefonu przekazuje do systemu zgłoszeniowego. W powiadomieniu o wystąpieniu Wady, Zamawiający kwalifikuje kategorię Wady według kategorii ustalonych w tabeli zawartej w punkcie 5.1 niniejszej Części Ogólnej.
- 6.3** Zarówno Zamawiający jak i Gwarant sporządzą wykaz osób upoważnionych do kontaktów, przekazywania, przyjmowania powiadomień o Wadach i potwierdzania przyjęcia powiadomienia o Wadzie. Wykazy osób zostaną przekazane przez Strony w terminie 7 dni od daty przekazania dokumentu Gwarancji jakości Zamawiającemu. O każdej zmianie takich osób, Strony obowiązane są informować się niezwłocznie, pod rygorem uznania przekazanej informacji do wcześniej wskazanej osoby za skutecznie dokonane.
- 6.4** Wszelka komunikacja pomiędzy Stronami potwierdzona zostanie w formie pisemnej.
- 6.5** Wszelkie pisma, kierowane będą przez Strony na adresy podane w niniejszym dokumencie Gwarancji Jakości.
- 6.6** O zmianach w danych adresowych, o których mowa w punkcie 6.4 niniejszej Części Ogólnej, Strony obowiązane są informować się niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od chwili zaistnienia zmian, pod rygorem uznania wysłania korespondencji pod ostatnio znany adres za skutecznie doręczoną.
- 6.7** Gwarant jest obowiązany w terminie 7 dni od daty złożenia wniosku o upadłość lub likwidację powiadomić na piśmie o tym fakcie Zamawiającego.

7. Postanowienia końcowe

- 7.1** Wykonawca zapewni przeszkolenie osób wskazanych przez Zamawiającego związane z obsługą i eksploatacją inwestycji, w tym instalacji i Urządzeń

- 7.2** Wykonawca ma obowiązek posiadać certyfikaty lub inne dokumenty wystawione przez producenta sprzętu i oprogramowania, które upoważniają go do świadczenia usług serwisowych dotyczących urządzeń tej firmy.
- 7.3** Wyżej wymienione certyfikaty lub dokumenty muszą być ważne przez cały okres zawartej umowy oraz okresu gwarancji.
- 7.4** W ramach gwarancyjnej usługi serwisowej Wykonawca musi zapewnić dostęp do najnowszych wersji oprogramowania systemowego z prawem do aktualizacji na warunkach licencji producenta.
- 7.5** Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia we własnym zakresie i na swój koszt wszystkich praw (w tym licencji/sublicencji do korzystania z dostarczanego oprogramowania), materiałów, wyposażenia, urządzeń, narzędzi i innych elementów niezbędnych do wykonania przedmiotu Umowy, w tym zapewnienia serwisu gwarancyjnego producenta przez cały okres trwania Umowy i okresu gwarancji.
- 7.6** Wykonawca wraz z oprogramowaniem dostarczy Zamawiającemu licencję obejmującą prawo Zamawiającego do korzystania z przedmiotu Umowy na terytorium Polski wraz z prawem udzielania sublicencji.
- 7.7** Wraz z udzieleniem licencji, w ramach wynagrodzenia wskazanego w Umowie § ust....., Wykonawca przenosi na Zamawiającego własność licencji wraz z nośnikami na oprogramowanie stanowiącego przedmiot Umowy.
- 7.8** Wykonawca oświadcza, że jest uprawniony do udzielania licencji/sublicencji na używanie Oprogramowania lub dystrybucji jego egzemplarzy i niniejsza Umowa nie narusza prawem chronionych dóbr osobistych, jak i majątkowych osób trzecich, ani też praw na dobrach niematerialnych, w szczególności: praw autorskich, pokrewnych, praw do wzorów przemysłowych oraz, że przejmuje wyłączną odpowiedzialność za wszelkie szkody, jakie mogą powstać w związku z używaniem Oprogramowania.
- 7.9** W okresie gwarancji na sprzęt objęty świadczeniem usług serwisowych Zamawiający ma prawo po uprzednim poinformowaniu Gwaranta do powierzania sprzętu, stanowiącego przedmiot zamówienia, podmiotom trzecim, celem ich rozbudowy oraz ma prawo do relokacji sprzętu, przez podmioty trzecie, posiadające stosowne uprawnienia producenta bez utraty gwarancji.
- 7.10** W okresie trwania gwarancji Zamawiający ma prawo do instalowania, wymiany standardowych kart rozszerzeń i urządzeń (np. modemów, sterowników sieciowych, dysków twardych, itp.) oraz rozbudowy sprzętu zgodnie z zasadami sztuki inżynierskiej, przez wykwalifikowany personel, bez utraty gwarancji.
- 7.11** W sprawach nieuregulowanych niniejszą Gwarancją Jakości zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz Prawo Zamówień Publicznych.
- 7.12** Niniejsza Gwarancja Jakości stanowi integralną część Umowy.
- 7.13** Ewentualne zmiany do dokumentu Gwarancji Jakości wymagają uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

PODPISY I PIECZĘCIE

W imieniu Gwaranta:

W imieniu Zamawiającego:

a. CZĘŚĆ SZCZEGÓŁOWA

Część Szczegółowa obejmuje elementy Przedmiotu Umowy wskazane w poniższych punktach. Wykonawca zobowiązuje się, że poszczególne wymienione elementy zachowają wymagane do właściwego działania cechy funkcjonalne i wskaźniki stopnia zużycia dla poszczególnych Urządzeń.

Okres Gwarancji na Urządzenia wynosi 48 miesięcy od dnia odbioru końcowego Przedmiotu Umowy.

Dla elementów nie wymienionych w Części Szczegółowej obowiązują ogólne zasady rękojmi określone w Umowie.

Typy Urządzeń objęte gwarancją:

- automatyczna kasa parkingowa,
- urządzenia systemu interkomowego,
- kamery ANPR,
- kamery monitoringu,
- terminale: wjazdowe i wyjazdowe,
- szlabany: wjazdowe i wyjazdowe,
- tablice informacji parkingowej (przyparkingowa, dojazdowe),
- tablice informacji dla podróżnych,
- stacje robocze i serwery lokalnego systemu parkingowego,
- stacje robocze i serwery w centrum zdalnego zarządzania parkingami.
- serwery lokalne i robocze w CZZP
- pozostałe urządzenia, które Wykonawca dostarczył w ramach Przedmiotu Umowy, a które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania systemu parkingowego.

Wykonywanie czynności utrzymaniowych, serwisowych i bieżącej obsługi przez przeszkolonych przedstawicieli Zamawiającego, posiadających odpowiedni certyfikat nie wpłynie na warunki gwarancji Urządzeń.

Stosowanie przez Zamawiającego materiałów eksploatacyjnych od dowolnego dostawcy, spełniających wymagania techniczne względem zamontowanych Urządzeń nie wpłynie na warunki gwarancji Urządzeń.

PODPISY I PIECZĘCIE

W imieniu Gwaranta:

W imieniu Zamawiającego: