**Załącznik nr 4 do umowy**

**Warunki gwarancji i konserwacji systemu**

1. Wykonawca gwarantuje, iż wykonane roboty oraz dostarczony sprzęt, podzespoły i urządzenia i inne przedmioty zamówienia (zwanymi dalej „sprzętem”) nie mają wad konstrukcyjnych, materiałowych lub wynikających z błędów technologicznych i zapewniają bezpieczne i bezawaryjne użytkowanie monitoringu oraz że jakość sprzętu nie ulegnie zmianie w okresie gwarancji i zostaną zachowane parametry techniczne zgodne z obowiązującymi przepisami.
2. Wykonawca gwarantuje, że jakość dostarczonych urządzeń, materiałów i wykonanych prac oraz elementów montażowych spełni wymagania dotyczące: bezpieczeństwa ubytkowania, stateczności konstrukcji, ochrony środowiska oraz spełniać będą odpowiednie warunki użytkowe zgodne z dokumentacją projektową oraz obowiązującymi przepisami.
3. Wykonawca robót zobowiązuje się do nieodpłatnego usuwania wad, z zastrzeżeniem pkt 19, lub dostarczenia rzeczy wolnej od wad w zamian za rzecz wadliwą. Zamawiający (Użytkownik) zgłasza wadę Wykonawcy na piśmie w ciągu 5 dni od dnia jej stwierdzenia. Wszelkie usunięcia wad wpisuje się do prowadzonego przez Zamawiającego „Rejestru reklamacji i dokonanych napraw".
4. Wykonawca oświadcza, iż ponosi odpowiedzialność za szkody Zamawiającego i osób trzecich spowodowane istnieniem wad ukrytych sprzętu, podzespołów, urządzeń i innych przedmiotów dostarczonych w ramach przedmiotu zamówienia publicznego oraz wykonywanych robót montażowych, jak i szkody powstałe przy usuwaniu tych wad.
5. Wykonawca oświadcza, że czas reakcji serwisu na zgłoszenie uszkodzenia oraz czas naprawy sprzętu ustala się na ....... dni (max. 5 dni) licząc od chwili formalnego zgłoszenia awarii do Wykonawcy.
6. W przypadku niedotrzymania powyższych terminów na Wykonawcę zostaną nałożone kary zgodne z umową.
7. Jeżeli przeprowadzenie napraw gwarancyjnych na miejscu jest niemożliwe lub utrudnione Wykonawca ponosi wszelkie koszty, w szczególności koszty transportu oraz ubezpieczenia sprzętu wynikające z konieczności wykonania napraw gwarancyjnych.
8. Jeżeli czas naprawy gwarancyjnej przekracza czas określony w pkt 5, Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć i uruchomić w pełni funkcjonalne elementy zastępcze o parametrach nie gorszych niż wskazane w treści Oferty złożonej przez Wykonawcę najpóźniej w następnym dniu. Wprowadzone elementy zastępcze muszą spełniać podstawowe wymogi funkcjonalne i posiadać zbliżone parametry techniczne. Elementy zastępcze wprowadzone mogą być na okres nie dłuższy niż 30 dni.
9. Jeżeli w okresie obowiązywania gwarancji Wykonawca, z uwagi na obowiązki gwaranta, dostarczy Zamawiającemu zamiast rzeczy wadliwej rzecz wolną od wad albo dokona istotnych napraw rzeczy objętej gwarancją, termin gwarancji biegnie na nowo od chwili dostarczenia rzeczy wolnej od wad lub zwrócenia rzeczy naprawionej. Na nowy sprzęt udzielona gwarancja ……………… (min. 2 lata) liczona od dnia dostarczenia nowego sprzętu.
10. Okres gwarancji jakości wydłuża się o czas, w którym sprzęt był wyłączony z użytkowania na skutek wady oraz w czasie jej usuwania.
11. Wykonawca zobowiązuje się ponieść koszty przeglądów i napraw oraz koszty dostarczenia i aktualizacji (upgrade) oprogramowania segmentu radiowego w okresie gwarancyjnym (na żądanie Zamawiającego, nie częściej niż raz w roku).
12. Jeżeli usuwanie wad w danej części wykonanych robót lub liczba napraw dla danego elementu przekroczy liczbę 3, Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia i zamontowania rzeczy wolnej od wad.
13. Termin gwarancji jakości oraz serwisu gwarancyjnego wynosi …….. (min. 2 lata) od daty odbioru końcowego. W przypadku gdy okres gwarancji udzielany Wykonawcy przez producenta sprzętu jest dłuższy od okresu gwarancji udzielonego Zamawiającemu przez Wykonawcę, wówczas obowiązuje okres gwarancji zgodny z okresem gwarancji producenta.
14. Roszczenia z tytułu gwarancji mogą być zgłoszone także po upływie okresu gwarancji, jeżeli przed jego upływem Zamawiający zawiadomi Wykonawcę o istnieniu wady.
15. W celu umożliwienia kwalifikacji zgłoszonych wad, przyczyn ich powstania i sposobu usunięcia Zamawiający zobowiąże Użytkownika do przechowywania otrzymanego w dniu odbioru operatu kolaudacyjnego i protokołu końcowego odbioru robót.
16. Wszystkie czynności związane z wykonywaniem gwarancji strony przeprowadzają w formie pisemnej.
17. Zamawiający zastrzega sobie prawo możliwości dokonywania rozbudowy systemu radiowego i jego rekonfiguracji i administracji w okresie trwania gwarancji. Działania te nie będą powodowały utraty gwarancji.
18. Zamawiający zastrzega sobie w okresie trwania gwarancji i rękojmi prawo do odstąpienia od umowy i żądania zwrotu poniesionych dotychczas kosztów związanych z jej realizacją w przypadku stwierdzenia, że oferowany sprzęt nie spełnia warunków koniecznych i zadeklarowanych wymagań technicznych określonych w SIWZ.
19. Gwarancją nie są objęte wady powstałe na skutek:
    1. działania siły wyższej;
    2. normalnego zużycia obiektu lub jego części.
20. Wykonawca w trakcie trwania gwarancji zapewni Zamawiającemu nieodpłatnie 40 godzin w roku usługi wsparcia technicznego w rozwiązywaniu problemów związanych z funkcjonowaniem, eksploatacją i rozwojem systemu. Usługa wsparcia technicznego świadczona będzie przez Wykonawcę za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej lub w siedzibie Zamawiającego. Rozliczenie wykorzystanych godzin wsparcia technicznego prowadzone będzie na podstawie rzeczywistego czasu trwania usługi ustalanego każdorazowo przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy. Dostępność wsparcia technicznego w siedzibie Zamawiającego będzie zagwarantowana maksymalnie w ciągu 3 dni roboczych.
21. Wykonawca w okresie trwania gwarancji będzie wykonywał konserwację systemów radiowych zgodnie z zaleceniami producenta, jednak nie rzadziej niż:
22. przegląd instalacji urządzeń min 1 raz w roku;
23. przegląd parametrów radiowych min. 2 razy w roku.
24. Wykonawca po przeprowadzonych każdej z konserwacji przygotuj raport, w którym zostaną opisane przeprowadzone czynności, stan działania systemu oraz zalecenia dalszej eksploatacji systemu.