**PROCEDURA ZGŁOSZENIA DO NAPRAWY GWARANCYJNEJ SPRZĘTU ELEKTRONICZNEGO DOSTARCZONEGO PRZEZ FIRMĘ ZSK Sp. z o.o.**

1. Definicje
2. Kierownik jednostki organizacyjnej – osoba pełniąca funkcję kierowniczą m.in. w urzędzie miasta i gminy, urzędu miasta, urzędu gminy zgodnie z przepisami ustawy o rachunkowości, pod którym rozumie się osobę lub organ jedno- lub wieloosobowy (zarząd), który - zgodnie z obowiązującymi jednostkę przepisami prawa, statutem.
3. Sprzęt elektroniczny – należy przez to rozumieć wszystkie urządzenia elektroniczne przekazane jednostce organizacyjnej w celu realizacji projektu pl.ID.
4. Oprogramowanie Standardowe – oznacza oprogramowanie narzędziowe i systemowe powszechnie dostępne tj. system operacyjny Microsoft Windows 7 Professional PL OEM, oprogramowanie antywirusowe G-DATA Antivirus 2011 OEM oraz sterowniki niezbędne do poprawnego działania urządzeń peryferyjnych instalowanych podczas dostawy.
5. Jednostka organizacyjna – należy przez to rozumieć urząd miasta i gminy, urząd miasta, urząd gminy, który otrzymał sprzęt elektroniczny w ramach realizowanego projektu pl.ID
6. Osoba upoważniona w CPI – osoba upoważniona do kontaktów z Koordynatorami ds. wdrożenia w gminie aplikacji ZMOKU oraz z przedstawicielem serwisu.
7. Przedstawiciel serwisu – osoba upoważniona przez wykonawcę do wykonania czynności związanych z realizacją naprawy gwarancyjnej.
8. Adres korespondencyjny – CENTRUM PROJEKTÓW INFORMATYCZNYCH, ul. Pileckiego 63, 02-781 Warszawa

## Na podstawie zawartych umów z dostawcami sprzętu elektronicznego Jednostki Organizacyjne jako użytkownicy mają prawo do gwarancja jakości z tytułu użytkowanego ww. sprzętu w ramach realizowanego projektu pl.ID zgodnie z niżej wymienionymi punktami:

1. Wykonawca udziela trzyletniej gwarancji jakościna Urządzenia.
2. Termin gwarancji liczy się każdorazowo od daty podpisania bez uwag przez jednostkę organizacyjną Protokołu Odbioru Ilościowego i  Jakościowego Sprzętu oraz Oprogramowania.
3. Gwarancja jakości na Oprogramowanie Standardowe udzielona jest w maksymalnym wymiarze oferowanym przez producenta.
4. Gwarancja jakości obejmuje wszelkie możliwe wady i uszkodzenia Urządzeń   
   oraz Oprogramowania Standardowego (z wyjątkiem uszkodzeń zawinionych przez Zamawiającego).
5. Zgłoszone przez Użytkowników przy odbiorze lub w okresie gwarancji wady Urządzeń, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie usunąć, nie później jednak, niż w  terminie 3 dni od daty ich zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika, chyba że Zamawiający wyrazi pisemną zgodę na inny technicznie uzasadniony termin. Wykonawca nie może odmówić usunięcia wad ze względu na wysokość związanych z tym kosztów.
6. Wykonawca zapewni naprawę lub wymianę Urządzeń na wolne od wad i/lub uszkodzeń   
   w miejscu instalacji w godzinach pracy Użytkowników.
7. W ramach gwarancji jakości Wykonawca zapewni wykonywanie wszelkich obowiązkowych przeglądów technicznych Urządzeń zgodnie z wymogami producenta. Zamawiający i Użytkownik nie ponosi żadnych kosztów związanych z wykonaniem tych przeglądów.
8. W wypadku jeżeli naprawa będzie trwała dłużej niż 3 dni, Wykonawca zobowiązany jest

dostarczyć sprzęt zamienny o identycznych parametrach funkcjonalnych.

1. Jeżeli naprawa będzie polegała na dostarczeniu sprzętu nowego to sprzęt ten musi mieć identyczne lub wyższe parametry funkcjonalne, a jego wymiana może nastąpić tylko w terminie, który wskaże Użytkownik. Użytkownik zastrzega prawo zachowania do swojej dyspozycji wszelkich nośników danych, w szczególności twardych dysków.
2. Wykonawca nie może odmówić wykonania żadnych czynności objętych gwarancją jakości z uwagi na wysokość związanych z tym kosztów.
3. Uprawnionymi do realizacji uprawnień z tytułu gwarancji i rękojmi będą Zamawiający i  Użytkownicy w lokalizacjach wskazanych w Jednostkach Organizacyjnych.
4. Postępowanie w przypadku wystąpienia szkody w jednostce organizacyjnej realizującej projekt pl.ID :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Osoba wykonująca działanie** | **Działanie** | **Termin wykonania** | **Osoby powiązane** |
| 1. | Kierownik jednostki organizacyjnej | Zagłoszenie usterki do naprawy serwisowej według załączonego wzoru drogą elektroniczną na adres: [serwis@zsk.pl](mailto:serwis@zsk.pl) oraz faksem pod numer 012/269-27-20 lub telefonicznie pod numer 012/254-67-30, zgodnie z zasięgiem terytorialnym obsługiwanym przez firmę ZSK Sp. z o.o. tj. województwa: Dolnośląskie, Lubuskie, Łódzkie, Opolskie, Pomorskie, Śląskie, Wielkopolskie, Zachodniopomorskie. Naprawa musi spełniać wymogi zawarte w § 6 umowy nr 2010/ CPI/109/ZSK z dnia 20.10.2010 r. | niezwłocznie | Przedstawiciel serwisu ZSK Sp. z o.o. |
| Przekazanie kopii zagłoszenia usterki do naprawy serwisowej drogą elektroniczną na adres: [andrzej.wisniewski@cpi.gov.pl](mailto:andrzej.wisniewski@cpi.gov.pl) lub pisemną na adres korespondencyjny. | niezwłocznie | Osoba upoważniona w CPI |
| 2. | Kierownik jednostki organizacyjnej | W przypadku wymiany elektronicznego sprzętu w ramach gwarancji jednostka organizacyjna powinna przekazać drogą elektroniczną na adres : [andrzej.wisniewski@cpi.gov.pl](mailto:andrzej.wisniewski@cpi.gov.pl) lub pisemną na adres korespondencyjny nowy numer fabryczny otrzymanego sprzętu. | niezwłocznie | Osoba upoważniona w CPI |
| 3. | Kierownik jednostki organizacyjnej | Powiadomienie drogą elektroniczną na adres: [andrzej.wisniewski@cpi.gov.pl](mailto:andrzej.wisniewski@cpi.gov.pl) lub pisemną na adres korespondencyjny o zwrocie z serwisu naprawionego sprzętu elektronicznego w ramach gwarancji. | niezwłocznie | Osoba upoważniona w CPI |