

## Zasady gwarancji oraz serwisu gwarancyjnego

Ilekoć poniższe pojęcia zostaną zapisane z dużej litery, Strony nadają im znaczenie wskazane w poniższych definicjach:

Poziomy Ważności Awarii	Sytuacja
<b>A</b>	Całkowita utrata możliwości normalnego funkcjonowania Zamawiającego wymagająca natychmiastowej reakcji.
<b>B</b>	Zaistniały problem znacząco utrudnia prowadzenie normalnej działalności Zamawiającego, ale możliwe jest zastosowanie tymczasowych rozwiązań.
<b>C</b>	Minimalny wpływ na działalność Zamawiającego.

Pilność zgłoszenia	Gwarantowany czas reakcji	Tryb wsparcia
<b>Krytyczne (A)</b>	1 godzina	<b>dla każdego poziomu pilności zgłoszenia od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00-16:00</b>
<b>Wysokie (B)</b>	Następny dzień roboczy	
<b>Średnie (C)</b>	Bez gwarantowanego czasu reakcji	

- Wykonawca udziela gwarancji na dostarczony Przedmiot Umowy na czas trwania niniejszej umowy, tj. do dnia 31.03.2028 r.
- Bieg terminu gwarancji dla Zamówienia rozpoczyna się następnego dnia licząc od daty podpisania protokołu Odbioru Zamówienia.
- Wykonawca zobowiązuje się do bezpłatnego usunięcia wszelkich uchybień i dokonania uzupełnień w wykonanej dostawie, jeżeli są one następstwem uchybień rzeczowych lub prawnych Wykonawcy.
- Szacowana ilość zgłoszeń w miesiącu to 5 zgłoszeń.
- Wykonawca zapewnia, że użyte materiały, wykonywane prace i ich efekty będą zgodne z obowiązującymi przepisami, normami i normatywami technicznymi obowiązującymi w Polsce.
- Ustala się gwarantowany czas reakcji serwisu producenta przedmiotu Umowy na awarię, liczony od momentu zgłoszenia telefonicznego pod numerem tel. +48 801 802 000 lub na adres e-mail <https://admin.cloud.microsoft/?#/homepage>  
(więcej informacji <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-365https://admin.cloud.microsoft/?#/homepageadmin/get-help-support?view=o365>  
<https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-365https://admin.cloud.microsoft/?worldwide> przez Zamawiającego, w zależności od pilności zgłoszenia i terminów wskazanych w tabeli.
- Jako usunięcie awarii lub wad, Zamawiający uznaje również zaproponowanie obejścia problemu przez serwis Wykonawcy lub producenta.