**Załącznik nr 1 do Istotnych postanowień umowy**

**SZCZEGÓŁOWE WARUNKI GWARANCJI**

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu 12-miesięcznej gwarancji na wykonany, przekazany i wdrożony Portal Aplikacji Legislacyjnej, zwanym dalej „PAL”. Gwarancja obejmuje prawidłowe funkcjonowanie PAL, w tym prawidłowe funkcjonowanie systemu zarządzania zawartością.
2. W ramach gwarancji Wykonawca oferuje bezpłatną obsługę i naprawę wszystkich zgłoszeń dotyczących problemów technicznych.
3. Zgłoszenie awarii będzie dokonywane pisemnie, telefoniczne faksem lub pocztą elektroniczną w godzinach pracy Zamawiającego: tel…………..……, faks. ………., e-mail:………………..
4. Czas naprawy wynosić będzie:
5. w przypadku awarii krytycznych, czyli takich, które powodują, iż PAL przestał funkcjonować, bądź też jego podstawowe funkcje opisane w Załączniku nr 1 do Umowy „Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia”, zwanego dalej „OPZ”, nie mogą być pełnione – do godz. 12 następnego dnia roboczego od dnia zgłoszenia;
6. w przypadku awarii wysokiego poziomu, czyli takich, które częściowo ograniczają PAL i jego możliwości, jednak PAL posiada dostęp do funkcji opisanych w OPZ, czas naprawy wynosi – do godz. 12 drugiego dnia roboczego od dnia zgłoszenia;
7. w przypadku awarii średniego poziomu, czyli takich, które osłabiają funkcjonowanie PAL, jednak PAL posiada dostęp do funkcji opisanych w OPZ – do godz. 16 drugiego dnia roboczego od dnia zgłoszenia;
8. w przypadku pozostałych zgłoszeń, czyli zgłoszeń dotyczących awarii PAL, bądź też jego nieprawidłowego funkcjonowania, nie mających wpływu na funkcjonalność PAL opisaną w OPZ – do godz. 16 trzeciego dnia roboczego od dnia zgłoszenia.
9. W ramach gwarancji Wykonawca zapewni dostęp do poprawek i nowych wersji oprogramowania na którym bazuje PAL przez okres trwania gwarancji.
10. Wykonawca co najmniej raz na 6 miesięcy obowiązywania gwarancji zweryfikuje dostępność nowych poprawek i aktualizacji oprogramowania. Jeśli dostępne będą nowe zalecane przez producenta poprawki lub aktualizacje, Wykonawca nieodpłatnie dokona ich instalacji i konfiguracji w trybie i terminie ustalonym z Zamawiającym.
11. W przypadku dokonania aktualizacji oprogramowania, Wykonawca zobowiązany jest do zmodyfikowania Dokumentacji technicznej PAL.
12. W ramach gwarancji Wykonawca w okresie jej trwania będzie świadczył usługi konsultacji technicznej, w terminach ustalonych w trybie roboczym, w łącznym wymiarze do 72 godzin. Każdorazowa konsultacja oraz czas jej trwania potwierdzana będzie przez obie strony.
13. Konsultacje techniczne będą realizowane drogą telefoniczną i elektroniczną. W uzasadnionych przypadkach Wykonawca zobowiązuje się do realizowania konsultacji technicznych w siedzibie Zamawiającego. Czas dojazdu do siedziby Zamawiającego nie będzie wliczany w czas konsultacji.
14. Konsultacje będą obejmować: udzielanie wyjaśnień, prace instalacyjne, konfiguracyjne, wydawanie opinii na temat wykorzystania i rozbudowy PAL.