

Wzór Warunków Gwarancji
dla zadania pn.: „Budowa zasilania elektroenergetycznego budynku Łaźni Głównej i Stolarni na
terenie nowej siedziby Muzeum Śląskiego w Katowicach przy ul. Tadeusza Dobrowolskiego 1”

WZÓR WARUNKÓW GWARANCJI

Załącznik 1 do Umowy.
dla zadania pn.:

**„Budowa zasilania elektroenergetycznego budynku Łaźni
Głównej i Stolarni na terenie nowej siedziby Muzeum Śląskiego
w Katowicach przy ul. Tadeusza Dobrowolskiego 1.”**

Numer postępowania: MŚ-ZP-WW-333-54/15

Warunki Gwarancji

Wykonawca:

Firma.....,

Adres,

Telefon....., mailFAX.....

udziela na okres **miesięcy** gwarancji, którego początek liczony jest od dnia
(końcowy odbiór),

na wykonane prace pn.:

**„Budowa zasilania elektroenergetycznego budynku Łaźni Głównej i Stolarsni na terenie
nowej siedziby Muzeum Śląskiego w Katowicach przy ul. Tadeusza Dobrowolskiego 1.”**

Numer postępowania: MŚ-ZP-WW-333-54/15

zgodnie z umową zawartą z **Zamawiającym** – Muzeum Śląskie w Katowicach, ul. Tadeusza
Dobrowolskiego 1, 40-205 Katowice,

nr , z dnia,

zwaną dalej **Umową** na następujących warunkach:

I. Warunki ogólne.

1. Gwarancja obejmuje swoim zakresem rzeczowym wszelkie prace oraz zainstalowane urządzenia będące przedmiotem umowy. Okres gwarancji wynosi minimum lat na przedmiot zamówienia, z wyłączeniem zamontowanych urządzeń, na które wymagany jest okres gwarancji zgodny z gwarancją producenta tych urządzeń, jednak nie mniej niż 2 lata.
2. W przypadku, gdy z budynku lub obiektu w którym były przeprowadzone prace objęte zakresem niniejszej gwarancji (określone w pkt. 1) będzie korzystał inny podmiot (zwany dalej Użytkownikiem) niż Zamawiający, Zamawiający upoważniony jest do zgłaszania ewentualnych wad oraz Zamawiający upoważnia ten podmiot do zgłaszania ewentualnych wad.
3. Wykonawca oświadcza że wykonane prace, użyte materiały i zainstalowane urządzenia posiadają dopuszczenia do obrotu w myśl prawa i pozwalają na prawidłowe i bezpieczne użytkowanie przedmiotu Umowy.
4. W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do skutecznego usunięcia wszystkich zgłoszonych wad o których został powiadomiony przez Zamawiającego oraz do poinformowaniu Zamawiającego o ewentualnych innych ujawnionych wadach. Fakt skutecznego usunięcia wady każdorazowo wymaga potwierdzenia na piśmie przez Wykonawcę i Zamawiającego.
5. Wykonawca będzie prowadził rejestr zgłoszeń i protokołów napraw udostępniany Zamawiającemu na każde wezwanie. Wykonawca udostępni rejestr poprzez dostęp do własnej aplikacji do śledzenia zgłoszeń lub w postaci plików. Elementem rejestru będzie na bieżąco aktualizowane zestawienie czasu zgłoszeń i realizacji odpowiadających im napraw.
6. Wykonawca przygotuje i przedstawi do akceptacji Zamawiającego do dnia odbioru końcowego formularze zgłoszenia i realizacji naprawy. Formularze będą zawierały co najmniej następujące informacje:

Wzór Warunków Gwarancji

dla zadania pn.: „Budowa zasilania elektroenergetycznego budynku Łaźni Głównej i Stolarsni na terenie nowej siedziby Muzeum Śląskiego w Katowicach przy ul. Tadeusza Dobrowolskiego 1”

- a. Formularz zgłoszenia awarii – datę i czas zgłoszenia, imię i nazwisko zgłaszającego, oznaczenie stanowiska lub elementu systemu, którego dotyczy zgłoszenie, opis zgłoszenia, oznaczenie krytyczności awarii, unikalny numer zgłoszenia
 - b. Formularz realizacji naprawy – datę i czas realizacji obejścia i naprawy, opis sposobu realizacji obejścia i naprawy, miejsce na akceptację realizacji obejścia i naprawy przez Zamawiającego, imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za obsługę zgłoszenia po stronie Wykonawcy, unikalny numer zgłoszenia, którego dotyczy naprawa
7. Jeśli na zainstalowane w ramach prac wykonanych zgodnie z Umową urządzenia, materiały w tym budowlane, instalacje, systemy producent/dostawca udziela gwarancji dłuższej niż okres udzielonej przez Wykonawcę gwarancji, to Wykonawca przekaże Zamawiającemu dokumenty dotyczące tych gwarancji w terminie do ostatniego dnia udzielonej przez siebie gwarancji.
8. Nie podlegają naprawie z tytułu gwarancji wady powstałe na skutek:
- a) siły wyższej, pod pojęciem których strony utrzymują: stan wojny, klęski żywiołowej, strajk generalny,
 - b) normalnego zużycia przedmiotu Umowy lub jego części
 - c) szkód wynikłych z winy Użytkownika, a szczególnie konserwacji i użytkowania budynku/budowli w sposób niezgodny z instrukcją lub zasadami eksploatacji i użytkowania.
9. Wykonawca jest odpowiedzialny za wszelkie szkody i straty, które spowodował w czasie prac nad usuwaniem wad.

II. Przeglądy konserwacyjne i umowy serwisowe.

1. Jeśli w ramach prac wykonanych zgodnie z Umową zainstalowano urządzenia, instalacje, systemy, materiały itp., co do których producent/dostawca żąda odpłatnego, obligatoryjnego serwisowania i/lub konserwacji przez autoryzowane jednostki, **Wykonawca zobowiązany jest do zawierania umów na ten serwis i/lub konserwację i do ponoszenia kosztów** z tym związanych przez okres gwarancji. Wykonawca odpowiada za terminowe serwisowanie ww. elementów i ponosi jego koszty w okresie gwarancji.
2. Prace serwisowe (w tym konserwacyjne) Wykonawcy w zakresie każdego z urządzeń podlegających serwisowi muszą być realizowane przez Wykonawcę zgodnie z wytycznymi producenta urządzenia oraz nie mogą w żadnym przypadku naruszać gwarancji udzielonej przez producenta tych urządzeń. W przypadku naruszenia gwarancji producenta z winy Wykonawcy, zapewni on ze swej strony, bez dodatkowego wynagrodzenia, w miejsce producenta, gwarancje na analogicznych zasadach i okresie, jak gwarancje producenta.
3. Prace konserwacyjne oraz naprawy mogą odbywać się poza godzinami otwarcia obiektów Muzeum Śląskiego, których dotyczy zadanie (Łaźnia Główna i Stolarsnia) dla zwiedzających w oknach serwisowych.
4. Usługi serwisowe świadczone będą w siedzibie Zamawiającego, a w szczególności: w miejscu używania sprzętu.
5. W przypadku braku możliwości dokonania naprawy w siedzibie Zamawiającego, Wykonawca zabierze wadliwe urządzenie lub element do serwisu na podstawie protokołu podpisanego przez Strony – od tego momentu pełną odpowiedzialność za urządzenie/część przedmiotu Umowy przejmuje Wykonawca, aż do momentu ponownego zainstalowania naprawionego urządzenia/części w miejscu pierwotnej instalacji, które również potwierdzone zostanie

Wzór Warunków Gwarancji

dla zadania pn.: „Budowa zasilania elektroenergetycznego budynku Łaźni Głównej i Stolarsni na terenie nowej siedziby Muzeum Śląskiego w Katowicach przy ul. Tadeusza Dobrowolskiego 1”

stosownym protokołem. W przypadku zaistnienia takiej konieczności Wykonawca wdroży rozwiązanie zastępcze (obejście).

III. Przeglądy konserwacyjne – szczegóły.

1. Wykonawca będzie dokonywał przeglądów konserwacyjnych sprzętu dostarczonego w ramach realizacji Umowy zgodnie z wymaganiami producentów poszczególnych urządzeń, **nie rzadziej jednak niż raz na 12 miesięcy**. Konserwacja będzie obejmowała w szczególności:
 - a. usuwanie kurzu i zabrudzeń mogących wpływać na działanie urządzeń,
 - b. wykonanie pomiarów termowizyjnych,
2. Części eksploatacyjne wymieniane będą przez Wykonawcę w momencie stwierdzenia i zgłoszenia ich zużycia przez Zamawiającego oraz w sytuacji stwierdzenia ich zużycia przez Wykonawcę w toku realizowanych czynności serwisowych i konserwacyjnych. Zamawiający zgłasza zużycie części eksploatacyjnych zgłasza Wykonawcy zgodnie z procedurą serwisową, tak samo jak każdą inną Usterkę.
3. Każdorazowo po wykonaniu przeglądu konserwacyjnego Wykonawca sporządzi szczegółowy raport z wykonanych prac zawierający listę wszystkich czynności konserwacyjnych oraz wymienionych elementów eksploatacyjnych. Zamawiający zastrzega sobie prawo weryfikacji prac prowadzonych podczas konserwacji oraz raportu.
4. Przeglądy konserwacyjne będą wykonywane poza godzinami otwarcia obiektów Muzeum Śląskiego, których dotyczy zadanie (Łaźnia Główna i Stolarsnia) dla zwiedzających w oknach serwisowych każdorazowo uzgadnianych z Zamawiającym.

IV. Przeglądy gwarancyjne.

1. Przeglądy gwarancyjne przeprowadzane będą co roku od podpisania Protokołu odbioru końcowego – **razem odbiory**.
2. Przeglądy gwarancyjne przeprowadzane są komisyjnie przy udziale upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy. Nieobecność Wykonawcy nie wstrzymuje przeprowadzenia przeglądu, a Zamawiający jest wówczas zobowiązany przesłać Wykonawcy Protokół przeglądu gwarancyjnego wraz z wezwaniem do usunięcia stwierdzonych Wad gwarancyjnych w określonym przez Zamawiającego terminie.
3. Przeglądy gwarancyjne polegają na ocenie stanu prac oraz na ocenie prac związanych z usunięciem Wad ujawnionych w okresie rękojmi lub gwarancji jakości.
4. Przeglądy gwarancyjne kończone będą Protokołem odbioru usunięcia Wad zawartych w Protokole przeglądu gwarancyjnego, sporządzanym po usunięciu wszystkich ujawnionych Wad.

V. Usuwanie zgłoszonych wad – szczegóły.

1. Wykonawca zapewni następującą dostępność i poziom usług usunięcia wad, naprawy sprzętu i oprogramowania:

Rodzaj awarii	Czas reakcji	Czas realizacji obejścia	Czas naprawy
Awaria krytyczna	24h	do rozpoczęcia następnego dnia wystawienniczego od dnia zgłoszenia awarii	48h
Awaria standardowa	48h	do rozpoczęcia 3 dnia wystawienniczego od dnia zgłoszenia awarii	7 dni

Dostępność serwisu: 7 dni w tygodniu, wszystkie dni w roku.

2. Czas reakcji: czas liczony od momentu przesłania zgłoszenia awarii do momentu potwierdzenia podjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.
3. Czas realizacji rozwiązania zastępczego (obejścia): czas liczony od momentu przesłania zgłoszenia wady/awarii do czasu potwierdzenia przez Zamawiającego wdrożenia skutecznego rozwiązania zastępczego (obejścia). Rozwiązanie zastępcze może być zrealizowane z wykorzystaniem dowolnego sprzętu lub procedury realizowanej przez Wykonawcę pod warunkiem przywrócenia w ten sposób funkcjonalności danego elementu przedmiotu zamówienia dla zwiedzających i pracowników Muzeum Śląskiego. Zamawiający dopuszcza zastosowanie rozwiązań zastępczych o parametrach innych niż uszkodzone pod warunkiem, że ich zastosowanie będzie umożliwiała właściwą pracę przedmiotu zamówienia.
4. Czas naprawy: czas liczony od momentu przesłania zgłoszenia wady/awarii do czasu wdrożenia przez Wykonawcę docelowego rozwiązania problemu. Naprawa musi przywracać pełną funkcjonalność przedmiotu zamówienia z zachowaniem parametrów nie gorszych niż te sprzed awarii. W szczególności Wykonawca może usunąć awarię od razu realizując naprawę bez stosowania obejścia, jeśli spełni to wymagane warunki dotyczące czasu przywrócenia działania przez obejście.
5. Awaria krytyczna to awaria spełniająca co najmniej jeden z warunków:
- awaria pozbawiająca zasilanie obiektów Muzeum Śląskiego, których dotyczy zadanie (Łaźnia Główna i Stolarnia)
 - awaria uniemożliwiająca realizację istotnych z punktu widzenia zwiedzających i pracowników Muzeum Śląskiego funkcjonalności obiektów (np. zanik jednej fazy)
6. Awaria standardowa to każda inna niż krytyczna awaria dowolnego elementu systemu wdrożonego w ramach Umowy skutkująca niewłaściwym działaniem dowolnego jego elementu a w szczególności działanie niezgodne z dokumentacją powykonawczą i instrukcjami obsługi.
7. Obejście lub naprawę uznaje się za skutecznie zrealizowaną i przestaje biec naliczanie czasu obejścia lub naprawy w momencie zgłoszenia przez Wykonawcę faktu zakończenia naprawy, o ile weryfikacja Zamawiającego wykonana w terminie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy od zgłoszenia potwierdzi fakt poprawnej naprawy. Jeżeli prawidłowość naprawy nie zostanie jednak pozytywnie potwierdzona czas obejścia lub naprawy naliczany jest dalej, aż do momentu zgłoszenia zakończenia naprawy, która zostanie potwierdzona przez Zamawiającego jako poprawna.

Wzór Warunków Gwarancji

dla zadania pn.: „Budowa zasilania elektroenergetycznego budynku Łaźni Głównej i Stolarsni na terenie nowej siedziby Muzeum Śląskiego w Katowicach przy ul. Tadeusza Dobrowolskiego 1”

VI. Usuwanie zgłoszonych wad i awarii niekrytycznych elementów przedmiotu Umowy

- szczegóły.

1. W przypadku ujawnienia się wady w zakresie przedmiotowym objętym gwarancją Zamawiający (lub Użytkownik) dokona zgłoszenia Wykonawcy tego faktu w terminie 45 dni roboczych od jego wystąpienia. Zgłoszenie dokonane zostanie telefonicznie, faxem, pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną – zgodnie z danymi wskazanym przez Wykonawcę w nagłówku. Wykonawca zobowiązany jest usunąć na własny koszt zgłoszoną wadę w terminie 30 dni.
2. W przypadku zgłoszenia wady uniemożliwiającej dalszą prawidłową eksploatację części lub całości przedmiotu umowy lub powodującą zagrożenie bezpieczeństwa ludzi i mienia (wada istotna), wada zostanie usunięta niezwłocznie – nie później niż 3 dni od daty zawiadomienia.
3. W uzasadnionych przypadkach na wniosek Wykonawcy, Zamawiający może udzielić innych niż w punkcie 1 i 2 terminu usunięcia wad.
4. Zgodnie z art. 581 Kodeksu cywilnego w przypadku wymiany rzeczy na nową lub też po dokonaniu istotnych napraw w rzeczy termin gwarancji liczy się na nowo. W innych wypadkach termin gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego skutek wady rzeczy objętej gwarancją uprawniony z gwarancji nie mógł z niej korzystać.

VII. Postanowienia końcowe.

1. W przypadku, gdy Wykonawca nie przystępuje do usuwania Wad lub usunie Wady w sposób nienależyty, lub gdy Wykonawca nie wywiązuje się z innych zapisów niniejszych Warunków Gwarancji Zamawiający, poza uprawnieniami przysługującymi mu na podstawie KC, może powierzyć usunięcie Wad lub wykonanie innych czynności podmiotowi trzeciemu na koszt i ryzyko Wykonawcy (wykonanie zastępcze), po uprzednim wezwaniu Wykonawcy i wyznaczeniu dodatkowego terminu nie krótszego niż 14 dni roboczych. Wezwanie Wykonawcy i wyznaczenie mu dodatkowego terminu nie jest konieczne w przypadku uchybienia przez Wykonawcę terminowi na usunięcie wad lub usterek – w takim wypadku Zamawiającym może zastosować wykonawstwo zastępcze począwszy od pierwszego dnia opóźnienia. Wynagrodzenie należne podmiotowi trzeciemu za tę czynność Zamawiający może potrącić z zabezpieczenia należytego wykonania.

Warunki gwarancji akceptują bez uwag i zobowiązują się do ich przestrzegania:

Udzielający gwarancji i rękojmi

Przedstawiciel Wykonawcy:

Przyjmujący gwarancję i rękojmię

Przedstawiciel Zamawiającego:

.....

.....