**Wymagane warunki gwarancji i ramowe wymagania dotyczące udzielanej autoryzacji**

**I. Wymagane warunki gwarancji.**

* 1. Wymagany okres gwarancji: minimum 24 miesiące od daty odbioru końcowego każdego automatu stacjonarnego, **bez ograniczenia ilości transakcji**. Przyjmuje się, że okres rękojmi odpowiada oferowanemu okresowi gwarancji.
	2. Okres gwarancji wobec innych przedmiotów dostarczonych w ramach przedmiotu zamówienia upływa z chwilą upłynięcia gwarancji ostatniego dostarczonego automatu a rozpoczyna swój bieg od daty protokolarnego odbioru danego przedmiotu.
	3. Z gwarancji wyłączone są elementy przekazane przez Zamawiającego zgodnie z zapisami Załącznika nr 1 do SIWZ pkt. I.I.1-2
	4. W razie jakichkolwiek rozbieżności lub sprzeczności niniejszych postanowień z postanowieniami dokumentu gwarancyjnego wydanego przez Wykonawcę wraz z urządzeniem pierwszeństwo mają niniejsze postanowienia.
	5. W razie wykrycia lub ujawnienia się wad w przedmiocie zamówienia (rozumianych jako stan, który uniemożliwia jego normalną eksploatację zgodną z warunkami umowy oraz z jego przeznaczeniem), Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnej naprawy lub wymiany wadliwego przedmiotu zamówienia na wolny od wad, w terminie do 7 dni od daty otrzymania reklamacji. W szczególnych przypadkach termin ten może za zgodą Zamawiającego ulec wydłużeniu. Wszelkie koszty związane z wymianą wadliwych części ponosi Wykonawca. W przypadku konieczności zdemontowania wadliwego automatu Wykonawca zapewnia automat zastępczy na czas wymiany lub naprawy i pokrywa koszty demontażu i montażu automatów.
	6. Okres gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego **Zamawiający** wskutek wady nie mógł korzystać z wadliwych urządzeń.
	7. Usunięcie wady polega – w zależności od jej charakteru – na dokonaniu naprawy lub wymianie na nowy całego automatu lub urządzenia lub też wadliwej jego części, podzespołu, zespołu czy oprogramowania.
	8. Wykonawca jest zobowiązany wykonywać w ramach ceny oferty przeglądy gwarancyjne każdego automatu w terminach: pierwszy - po upływie 6 miesięcy od daty odbioru końcowego automatu (nie później niż do upływu 7 miesięcy od daty odbioru końcowego automatu) , następne - co 6 miesięcy od daty ostatniego przeglądu, z zastrzeżeniem, że ostatni przegląd gwarancyjny zostanie wykonany bezpośrednio przed upływem okresu gwarancji.
	9. Wykonawca może zlecić wykonanie przeglądu gwarancyjnego Zamawiającemu w ramach udzielonej autoryzacji oraz obowiązującej umowy serwisowej.
	10. Zakres przeglądu gwarancyjnego winien obejmować między innymi czyszczenie
	i konserwację wszystkich urządzeń (modułów) pracujących w automacie oraz ich ocenę techniczną.
	11. Ewentualne stwierdzone wady podczas dokonywania przeglądu gwarancyjnego **Wykonawca** jest zobowiązany usunąć w terminie wskazanym w protokole z przeglądu.
	12. Postanowienia ust. 9 odnoszą się również do przeglądu systemem automatów (w rozumieniu pkt. II załącznika nr 1 do SIWZ). **Wykonawca** zobowiązany jest do dokonania poprawek w oprogramowaniu prowadzących do poprawy funkcjonalności automatów i ułatwieniu obsługi przez Zamawiającego i pasażerów. Zmiany, które w znaczny sposób ingerują w zainstalowane oprogramowanie będą podlegały uzgodnieniom miedzy **Stronami** umowy, co do ich zakresu i sposobu realizacji. Poprawki usprawniające działanie czy likwidujące dysfunkcje systemu będą przeprowadzane na koszt **Wykonawcy**.
	13. Zamawiający nie dopuszcza żadnych wyłączeń z tytułu gwarancji, za wyjątkiem uszkodzeń mechanicznych nie wynikłych z normalnej eksploatacji przedmiotu zamówienia, np. dewastacji.
	14. Jeżeli w okresie gwarancji wystąpią – licząc w sumie we wszystkich automatach – 3 lub więcej wad o tym samym charakterze, odnoszące się w każdym automacie do takiego samego elementu, podzespołu czy części, wady te traktowane będą, jako wada systemowa.
	15. Usunięcie wady systemowej następuje w terminie 14 dni kalendarzowych od zawiadomienia o wadzie i polega jednocześnie na:
1. wymianie tych elementów automatu, w których stwierdzono wadę systemową,
2. sprawdzeniu wszystkich pozostałych automatów pod kątem wystąpienia w nich wady systemowej i usunięciu tej wady w tych automatach, w których ujawniono ją na skutek dokonanego sprawdzenia.
	1. Na uzasadniony wniosek **Wykonawcy**, **Zamawiający** może na piśmie przedłużyć termin usunięcia wady systemowej, jednak ma wtedy prawo do wydłużenia gwarancji o ten czas.

**II. Ramowe wymagania dotyczące udzielanej autoryzacji.**

1. Wykonawca udziela MPK S.A. w Krakowie pełnej autoryzacji na dokonywanie obsług technicznych, napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych w tym montaż i demontaż dostarczonych automatów stacjonarnych będących przedmiotem zamówienia i sprzedaży biletów jednorazowych komunikacji miejskiej w Krakowie, w oparciu o dokumentację i zalecenia w wykazanych w ofercie punktów serwisowych. Zamawiający musi uzyskać status autoryzowanego serwisu, naprawy gwarancyjne realizowane będą przez serwis Zamawiającego. Status autoryzowanego serwisu musi być potwierdzony stosownym certyfikatem. Szczegółowy zakres udzielonej autoryzacji w zakresie napraw automatów będzie określać odrębna umowa serwisowa.
2. Udzielona autoryzacja nie wykluczy możliwości zlecenia wykonywania obsług, napraw gwarancyjnych lub nie objętych gwarancją punktom serwisowym wykazanym w ofercie Wykonawcy.
3. Wykonawca dostarczy do Zamawiającego w ramach udzielanej autoryzacji bezpłatnie niezbędne do wykonywania obsług i napraw narzędzia specjalne i przyrządy kontrolno – pomiarowe.
4. Wykonawca w okresie gwarancji na potrzeby wykonywania prac obsługowo-naprawczych przez Zamawiającego musi dostarczyć nieodpłatnie części, podzespoły i materiały, z których zostały wykonane automaty, dostępne także w sieci serwisowej wykazanej przez Wykonawcę w ofercie.
5. W okresie trwania umowy upoważnieni pracownicy Wykonawcy będą mieć prawo w uzgodnieniu z Zamawiającym do wglądu do dokumentów serwisowych, kontroli sposobu i jakości wykonywanych przez Zamawiającego obsług oraz napraw, kontroli stanu posiadania narzędzi specjalnych w asortymencie umożliwiającym wykonywanie prac obsługowo-naprawczych zgodnie z udzieloną autoryzacją.
6. Podpisana umowa określi sposób postępowania w przypadku konieczności wykonania obsługi lub naprawy wykraczającej poza zakres udzielonej autoryzacji oraz w innych wyjątkowych przypadkach wymagających zastosowania specjalnych technologii lub oprzyrządowania.
7. Wykonawca zapewni:
	1. System bezpłatnego dostarczania części zamiennych do napraw gwarancyjnych, a w przypadku napraw pogwarancyjnych oraz nie objętych gwarancją, zapewni możliwość zakupu i dostarczania części zamiennych niezbędnych dla prawidłowej eksploatacji automatów przez okres przewidywalnej eksploatacji urządzeń, tj. co najmniej 10 lat.
	2. Dostarczenie części zamiennych i ewentualnych materiałów eksploatacyjnych do magazynu serwisowego części zamiennych zlokalizowanego u Zamawiającego w okresie obowiązywania gwarancji (tj. od odbioru technicznego pierwszego dostarczonego i uruchomionego automatu do upływu terminu gwarancji ostatniego dostarczonego i uruchomionego automatu) w terminie nie dłuższym niż 48 godzin od zgłoszenia zapotrzebowania,, a po upływie gwarancji ostatniego dostarczonego automatu w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych.
	3. Odpowiednią ilość/stan części zamiennych dostępnych ciągle w magazynie serwisowym u Zamawiającego, która pozwoli na bieżącą obsługę serwisową automatów, uwzględniając czas usunięcia usterki do 4 godz. od czasu jej wystąpienia. Dokładna ilość/stan zostanie uzgodniona przez obie strony i będzie podlegać okresowej weryfikacji.
	4. w okresie obowiązywania gwarancji system bezpłatnych szkoleń zapewniających prawidłowe wykonywanie usług serwisowych.

Szkolenia oraz współpraca w zakresie autoryzacji powinna się odbywać w j. polskim

1. W przypadku nie dostarczenia części w terminie, o którym mowa w pkt 7.2 i wyłączenia z tego tytułu automatu z eksploatacji, Zamawiający może naliczyć kary umowne za opóźnienie w dostawie w wysokości 0,5% wartości automatu (bez podatku od towarów i usług VAT) za każde 24 godziny opóźnienia.
2. Prace serwisowe wykonywane w okresie gwarancyjnym Zamawiający będzie wykonywał nieodpłatnie w wymiarze miesięcznie średnio jednej roboczogodziny na jeden dostarczony objęty gwarancją automat. Za wykonane prace serwisowe w okresie gwarancyjnym przekraczające ww. wymiar Zamawiający obciąży udzielającego autoryzację kosztami robocizny wg stawki 150 zł + należny podatek od towarów i usług VAT za roboczogodzinę (dopuszcza się wynagrodzenie za wykonane prace w walucie euro stanowiące równowartość ww. stawki)

W celu zabezpieczenia przed wzrostem cen istotnych elementów kosztów, Zamawiającemu przysługuje prawo do podwyższenia wynagrodzenia, nie częściej niż raz na 12 miesięcy i nie więcej, niż o średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych za rok poprzedni, ogłaszany przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego. Zamawiający może wystąpić z wnioskiem o wzrost wynagrodzenia z tytułu wykonywania prac serwisowych w następujących przypadkach:

* 1. w przypadku stałego (w okresie trzech miesięcy), niezależnego od Zamawiającego, wzrostu realnie ponoszonych kosztów świadczenia usług serwisowych – tj. powyżej wskaźnika wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowanego przez GUS za rok poprzedni,
	2. w przypadku kiedy warunki świadczenia usług ulegną znacznej zmianie, za którą Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności a dalsze wykonywanie usług narazi Zamawiającego na znaczną szkodę.

Zmiana ceny obowiązywać będzie od następnego miesiąca rozliczeniowego po złożeniu wniosku.

1. Zamawiający zobowiązuje się do wykonywania obsług technicznych automatów, zgodnie z instrukcją obsługi urządzenia przekazaną przez Wykonawcę wraz z dostawą oraz innymi wytycznymi przekazanymi na piśmie lub na szkoleniu pracowników Zamawiającego, dokonywania stosownych adnotacji w dokumentacji serwisowej i przekazywania wymaganych sprawozdań w uzgodnionym terminie.
2. Zamawiający zobowiązany będzie przez cały okres obowiązywania umowy, w ramach zwyczajowego prowadzenia dokumentacji serwisowej, do bieżącego ewidencjonowania wszystkich napraw, konserwacji prewencyjnych, w tym napraw zleconych przez Zamawiającego punktom serwisom wykazanym w ofercie i udostępniać prowadzoną dokumentację do wglądu .
3. Wykonawca będzie dokonywał płatności faktur w terminie nie dłuższym niż 14 dni od momentu otrzymania faktury od Zamawiającego za wykonane naprawy gwarancyjne w ramach autoryzacji.
4. Zamawiający dopuszcza możliwość zlecenia przez Wykonawcę dodatkowych prac Zamawiającemu w ramach udzielonej autoryzacji. Za wykonane prace naprawcze Zamawiający obciąży Producenta automatu kosztami robocizny, zgodnie z przekazanym katalogiem pracochłonności, a w przypadku jego braku, rzeczywistej pracochłonności i według stawki robocizny w wysokości nie niższej niż 150 zł netto za jedną roboczogodzinę.