**Ramowe wymagania dotyczące gwarancji, serwisu, szkoleń, dokumentacji i oprogramowania dla autobusów standardowych.**

**I.**     **GWARANCJA I SERWIS**

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na prawidłowe funkcjonowanie autobusów zgodnie z opisem technicznym. Zamawiający wymaga, aby zobowiązania gwaranta z tytułu udzielonej gwarancji przechodziły na jego ewentualnych następców prawnych. Przyjmuje się, że okres rękojmi odpowiada oferowanemu okresowi gwarancji.
2. Gwarancja należytej jakości na każdy autobus wraz z wyposażeniem nie podlega ograniczaniu i ma wynosić co najmniej 36 miesięcy od daty jego odbioru końcowego pojazdu. Gwarancja na wszystkie urządzenia, systemy i narzędzia przekazane w związku z realizacją przedmiotu umowy ma wynosić co najmniej 36 miesięcy od daty ich odbioru.
3. Świadczenie gwarancyjne będzie polegać na zapewnieniu warunków organizacyjnych i technicznych polegających na przyjęciu zgłoszenia usterki i jej niezwłocznym usunięciu.
4. W okresie gwarancji wszystkie naprawy będą się odbywać z użyciem nowych oryginalnych części, za wyjątkiem przypadków, na które Zamawiający wyrazi zgodę.
5. Gwarancja na nowe części wymienione w ramach gwarancji biegnie od początku i nie kończy się z chwilą zakończenia okresu gwarancji na cały autobus.
6. Usunięcie usterki może być dokonane przez służby serwisowe Wykonawcy lub warsztat obsługi technicznej Zamawiającego w ramach udzielonej autoryzacji.
7. Wykonawca ma prawo do podjęcia decyzji o miejscu usunięciu usterki lub wykonania naprawy we własnym lub innym autoryzowanym warsztacie, w tym przypadku Wykonawca ponosi koszty przejazdu (w tym holowanie).
8. W przypadku konieczności korzystania w okresie gwarancji z zewnętrznego serwisu wykonującego prace, dla których nie udzielono autoryzacji, Wykonawca zapewnia, że prace te będą wykonane nieodpłatnie a wszystkie koszty tych prac (przejazdy + materiały + robocizna) uznaje się za wliczone w koszt dostawy autobusów.
9. W wyjątkowych przypadkach wymagających zastosowania specjalnej technologii lub oprzyrządowania, Zamawiający dopuszcza możliwość indywidualnych uzgodnień dotyczących miejsca wykonywania tych prac, jednak nie mogą one wiązać się z ponoszeniem przez Zamawiającego dodatkowych kosztów.
10. W celu zapewnienia możliwości obsługi gwarancyjnej poza warsztatami Zamawiającego, Wykonawca musi zorganizować najpóźniej do dnia dostawy pierwszego autobusu, autoryzowane serwisy posiadające możliwość wykonania wszystkich usług serwisowych przy autobusach oferowanego typu, w tym pełnego zakresu napraw powypadkowych nadwozi autobusów. Zamawiający zastrzega sobie prawo kontroli prac obsługowo-naprawczych wykonywanych w autoryzowanych warsztatach Wykonawcy na każdym ich etapie.
11. Jeżeli usunięcie usterki zostało zlecone do wykonania Zamawiającemu, który potwierdził możliwość wykonania, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia części zamiennych do wykonania naprawy w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, a w szczególnych przypadkach 7 dni roboczych, licząc od daty zgłoszenia usterki.
12. Zamawiający dopuszcza inne wzajemnie uzgodnione sposoby zgłaszania usterek, akceptacji ich realizacji, sposobu zabezpieczania dla tego celu części zamiennych oraz rozliczania wykonanych prac np. samodzielność działania Zamawiającego do określonej kwoty, skład konsygnacyjny, wykorzystanie dostępu internetowego do programu rozliczającego reklamacje.
13. Jeżeli usunięcie usterki nie zostało zlecone do wykonania Zamawiającemu lub zostało przez niego odrzucone, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia części zamiennych i usunięcia usterki w terminie nie dłuższym niż 7 dni kalendarzowych licząc od daty zgłoszenia, a w szczególnych przypadkach za zgodą Zamawiającego okres ten może ulec wydłużeniu, lecz nie dłużej niż do jednego miesiąca.
14. Jeżeli w czasie obowiązywania gwarancji lub rękojmi w autobusach wystąpi usterka o charakterze masowym, Wykonawca jest zobowiązany do rozpoczęcia akcji serwisowej (usunięcia usterki) w stosunku do każdego autobusu, w czasie nie dłuższym niż 48 godzin od powiadomienia go przez Zamawiającego a zakończenie akcji serwisowej (usunięcia usterki) winno nastąpić do 7 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia.
15. Przez wystąpienie usterki o charakterze masowym rozumie się sytuację, w której wada lub usterka tego samego rodzaju wystąpi w co najmniej 5 autobusach objętych umową w okresie 30 dni kalendarzowych od powstania pierwszej wady lub usterki.
16. Przez usterkę tego samego rodzaju przyjmuje się usterkę:
    1. konstrukcji nadwozia, podwozia, jego zespołów, hybrydowego układu napędowego, układu zewnętrznej obróbki spalin, układu zarządzania i ładowania baterii,
    2. wyposażenia pokładowego,
    3. uszkodzenia powłok lakierniczych i zabezpieczenia antykorozyjnego,
    4. systemów elektronicznych (autokomputery, paneli sterujących, tablic informacyjnych zewnętrznych  i wewnętrznych, systemu monitoringu, kasowników, automatów biletowych, przygotowania i transmisji danych),
17. Wykonawca może na czas usuwania usterki dostarczyć autobus zastępczy o parametrach odpowiadających parametrom autobusów objętych umową. Wszelkie odstępstwa parametrów autobusów zastępczych są dopuszczalne za zgodą Zamawiającego.
18. Wyłączenia z gwarancji jakości:
    1. Z gwarancji jakości mogą być wyłączone następujące materiały eksploatacyjne:
       1. wkłady filtrów, filtry (nie dotyczy filtra sadzy)
       2. płyny eksploatacyjne: oleje przekładniowy i hydrauliczny, płyn chłodzący, płyn do spryskiwacza
       3. smary.
    2. Z gwarancji jakości wyłączone mogą być jedynie niżej wymienione części, które podczas eksploatacji autobusów zgodnie z ich przeznaczeniem, w warunkach zgodnych z instrukcją obsługi, ulegają normalnemu zużyciu. Za normalne uznaje się zużycie po uzyskaniu przebiegu lub czasu eksploatacji podanego odpowiednio poniżej:
       1. Bezpieczniki (bez limitu),
       2. Paski klinowe (nie mniej niż 60 000 km),
       3. Klocki, okładziny hamulcowe (nie mniej niż 60 000 km),
       4. Tarcze, bębny hamulcowe (nie mniej niż 120 000 km),
       5. Akumulatory (nie mniej niż 36 miesięcy eksploatacji),
       6. Ogumienie (nie mniej niż 150 000 km).
       7. Pióra wycieraczek (nie mniej niż 10 m-cy)

**II.**     **SZKOLENIA.**

1. Wykonawca jest zobowiązany na własny koszt (wynagrodzenie zostało uwzględnione w ceny oferty) przeszkolić
   1. kierowców, w terminie przed odbiorem pierwszego autobusu w ilości wskazanej przez Zamawiającego, nie więcej niż 2 osoby /autobus, a kolejne do 1 osobę/autobus przed odbiorem ostatniego autobusu, w zakresie zasad eksploatowania dostarczanych autobusów,
   2. personel zaplecza technicznego, w ilości wskazanej przez Zamawiającego, jednak nie więcej niż 3 osoby/autobus, przed odbiorem ostatniego autobusu w zakresie zasad prawidłowej obsługi i naprawy dostarczonych pojazdów.
   3. Zamawiający wymaga przeprowadzenia certyfikowanego przez producenta systemu szkolenia dla 3 osób w zakresie administracji i implementacji systemu operacyjnego.
   4. Szkolenie w zakresie obsługi eksploatacyjnej, serwisowej oraz rozliczeniowej automatów biletowych dla minimum 15 osób.
2. Miejscem przeprowadzenia szkoleń jest siedziba Zamawiającego.

**III.**     **DOKUMENTACJA, OPROGRAMOWANIE**

1. Wykonawca, w ramach dostawy autobusów jest zobowiązany do dostarczenia bez dodatkowych opłat (wynagrodzenie zostało uwzględnione w cenie oferty), sporządzoną w języku polskim następującą dokumentację techniczną i oprogramowanie:
   1. dokumenty dla dokonania rejestracji pojazdów w Polsce,
   2. dokumentację użytkowania dla kierowcy (dedykowaną dla pojazdów będących przedmiotem dostawy) w wersji papierowej w ilości 3 sztuki/1autobus,
   3. dokumentację techniczną (dedykowaną dla pojazdów będących przedmiotem dostawy) dotyczącą obsługi i naprawy autobusów i jego podzespołów – 3 komplety w wersji papierowej oraz w wersji elektronicznej, a w przypadku gdy dokumentacja techniczna autobusu będzie aktualizowana w formie elektronicznej on-line, Wykonawca musi zapewnić Zamawiającemu pełny do niej bezpłatny dostęp do serwisu przez okres eksploatacji autobusu nie krótszy niż 10 lat,
   4. pełny katalog (dedykowany dla pojazdów będących przedmiotem dostawy) części zamiennych autobusu - 2 sztuki w wersji papierowej oraz w wersji elektronicznej, a w przypadku, gdy dokumentacja techniczna autobusu będzie aktualizowana w formie elektronicznej on line, Wykonawca musi zapewnić Zamawiającemu pełny do niej bezpłatny dostęp do serwisu przez okres eksploatacji autobusu nie krótszy niż 10 lat,
   5. schematy układu pneumatycznego, ogrzewania, chłodzenia, klimatyzacji, zawieszenia, smarowania, hydraulicznego, napędowego, i instalacji elektrycznej autobusu wraz z wykazem elementów – 2 komplety,
   6. szczegółowe rysunki rozplanowania przestrzeni pasażerskiej wraz z zaznaczeniem istotnych miejsc dla świadczonych usług - 2 komplety,
   7. rysunek rozmieszczenia elementów sterowania w kabinie kierowcy , wraz z opisem wszystkich zamontowanych elementów - 2 komplety,
   8. oprogramowanie i konieczne urządzenia do programowania i obsługi tablic informacyjnych, reklamowych, monitoringu - 1 komplet,
   9. oprogramowanie i konieczne urządzenia do diagnozowania układów pneumatycznych w autobusie - 1 komplet,
   10. oprogramowanie i konieczne urządzenia do diagnozowania układów elektronicznych w autobusie - 1 komplet,
   11. zapewnienie aktualizacji dokumentacji określonej w punktach 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 przekazanej w wersji papierowej i na nośnikach zapisów elektronicznych, nie dotyczy to sytuacji gdy zapewniony został dostęp do aktualizacji wersji on-line.
   12. Zamawiający dopuszcza łączenie kilka wymaganych funkcjonalności na jednym urządzeniu, Zamawiający nie dopuszcza aneksów, suplementów, uzupełnień do dokumentacji autobusu o innej kompletacji niż będącej przedmiotem dostawy.
   13. Dokumentacja i oprogramowanie wraz z licencjami dla systemu dyspozytorskiego (jeśli dotyczy), systemu przygotowania i ładowania danych na pojazdy (jeśli dotyczy), systemu  monitoringu, systemu emisji reklam bez ograniczeń czasowych.
   14. Dokumentacja do automatu biletowego (instrukcje obsługi, konserwacji, instalacji, serwisowania itp.)
   15. Katalog części zamiennych do automatu biletowego.
   16. W ramach realizacji dostawy Wykonawca dostarczy komputer wraz z niezbędnym oprogramowaniem umożliwiającym programowanie, konfigurowanie, serwisowanie i diagnozowanie automatów biletowych.
   17. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu kompletny schemat bazy danych systemu centralnego nadzorującego prace automatów biletowych wraz z opisem (tabele, widoki, procedury)
2. Oprogramowanie do diagnozowania układów pneumatycznych i elektronicznych należy dostarczyć wraz z licencjami na ich użytkowanie przez okres eksploatacji autobusu nie krótszy niż 10 lat.
3. Oprogramowanie dostarczone wraz z pierwszym autobusem musi być na bieżąco uaktualniane i dostosowywane do każdego kolejnego pojazdu dostawy, tak aby cała dostawa objęta umową była pod tym względem zgodna.
4. Dokumentację techniczną należy dostarczyć wraz z pierwszym autobusem.
5. Wszelkie zmiany w tym aktualizacje wymagają zgody Zamawiającego przed ich wykonaniem. Wykonawca zobowiązany jest do opisu zakresu wprowadzonych zmian wraz ze wskazaniem numeru wersji.
6. W okresie obowiązywania umowy dostawy autobusów ( w tym w okresie realizacji uprawnień z tytułu udzielonej gwarancji) oraz umowy udzielenia autoryzacji, Strony posługują się językiem polskim.
7. Wykonawca wraz z dostawą urządzeń musi dostarczyć do Zamawiającego prawidłowe i ważne certyfikaty potwierdzające zgodność zastosowanego modułu do obsługi płatności bezgotówkowych z aktualnie obowiązującymi wymaganiami organizacji MasterCard International oraz Visa Europe.
8. Wykonawca wraz z dostawą urządzeń musi dostarczyć do Zamawiającego prawidłowe i ważne certyfikaty potwierdzające zgodność zastosowanej aplikacji do obsługi płatności bezgotówkowych z aktualnie obowiązującymi wymaganiami organizacji MasterCard International oraz Visa Europe.