**Ramowe wymagania dotyczące gwarancji oraz serwisu**

1. **Wymagania ogólne** 
   1. Wymagane jest, aby podczas całego okresu trwania gwarancji i usługi serwisowej infrastruktury ładowania dostępna była obsługa serwisowa Wykonawcy. Obsługa serwisowa Wykonawcy może być zapewniona za pośrednictwem autoryzowanej stacji serwisowej producenta (dalej zwana “ASO”) lub poprzez służby serwisowe Wykonawcy.
   2. Usunięcie wady oraz dokonywanie obowiązkowych według instrukcji serwisowej infrastruktury ładowania przeglądów i prac konserwacyjnych będzie wykonywane przez autoryzowane służby serwisowe Wykonawcy lub warsztat ASO wybrany przez Wykonawcę.
   3. Wykonawca zapewni serwis infrastruktury ładowania wraz z systemem dynamicznego zarządzania ładowaniem w trybie 24h/7 dni w tygodniu / 365 dni w roku.
   4. Wykonawca zapewni w całym okresie gwarancji to jest 60 miesięcy funkcję monitoringu infrastruktury ładowania pozwalającą na zdalną diagnostykę i monitoring stanu urządzeń. Funkcja monitoringu infrastruktury ładowania będzie udostępniona Zamawiającemu w formie aplikacji lub strony webowej.
   5. Wykonawca ma prawo do podjęcia decyzji o miejscu usunięcia wady lub dokonania przeglądu. Jeśli konieczne do wykonania przeglądu lub naprawy będzie demontaż urządzenia Wykonawca dostarczy urządzenie zastępcze o parametrach nie gorszych.
   6. W przypadku potrzeby wykonania obowiązkowego przeglądu zgodnie z instrukcją serwisową infrastruktury ładowania, Wykonawca powiadamia Zamawiającego o zbliżającym się terminie przeglądu i proponuje co najmniej 2 terminy.
   7. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za infrastrukturę ładowania w momencie jego przekazania na serwis lub w momencie jego przekazania do transportu, aż do jego przekazania z powrotem do Zamawiającego.
2. **Gwarancja – infrastruktura ładowania**
   1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na prawidłowe funkcjonowanie infrastruktury ładowania zgodnie z opisem technicznym.
   2. Gwarancja należytej jakości infrastruktury ładowania nie podlega ograniczaniu, z wyjątkiem przypadków wynikłych z normalnego zużycia eksploatacyjnego, nieuprawnionego działania Zamawiającego lub nieuprawnionej ingerencji osób trzecich.
   3. Okres gwarancji dla Infrastruktury ładowania wynosi co najmniej 60 miesięcy od daty odbioru końcowego infrastruktury ładowania z następującymi zastrzeżeniami:
      1. Bez limitów sesji ładowania.
      2. Na perforację spowodowaną korozją poszyć zewnętrznych oraz szkieletu urządzeń (minimum w zakresie odkształceń i pęknięć elementów, spoin itp. wynikających z wad wykonania lub wad konstrukcyjnych, a w szczególności spowodowanych przez korozję): minimum 120 miesięcy.
   4. Wszystkie terminy gwarancji zaczynają swój bieg od daty odbioru końcowego infrastruktury ładowania, z zastrzeżeniem że okres gwarancji dla infrastruktury ładowania dla danej lokalizacji ulega przedłużeniu do daty upływu okresu gwarancji ostatniej odebranej infrastruktury ładowania, liczonej zgodnie z ust. 3 powyżej.
   5. Gwarancja należytej jakości na infrastrukturę ładowania pojazdów wynosi co najmniej 60 miesięcy od daty odbioru końcowego dostawy infrastruktury potwierdzonego otrzymaniem pozytywnej decyzji UDT na możliwość użytkowania. Gwarancja obejmuje zarówno urządzenia w tym między innymi: jednostkę mocy, satelity, ładowarki stacjonarne jak i wykorzystywane oprogramowanie.
   6. Naprawa gwarancyjna będzie polegać na zapewnieniu warunków organizacyjnych i technicznych polegających na przyjęciu zgłoszenia wady i jej usunięciu na koszt Wykonawcy.
   7. W okresie gwarancji wszystkie naprawy gwarancyjne będą się odbywać z użyciem nowych oryginalnych części, za wyjątkiem przypadków, na które Zamawiający wyrazi zgodę.
   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 wynagrodzenie za realizację Umowy.
   9. W przypadku stwierdzenia wystąpienia usterki infrastruktury ładowania Zamawiający przekazuje zgłoszenie drogą elektroniczną do Wykonawcy, z informacją ze wskazaniem lokalizacji infrastruktury ładowania.
3. W przypadku infrastruktury ładowania, gdzie usterka uniemożliwia ładowanie pojazdów w jednej lub więcej lokalizacji Wykonawca niezwłocznie, nie później niż do 24 godzin przekazuje Zamawiającemu informacje o sposobie rozwiązania zgłoszenia.

W ciągu 24 godzin od zgłoszenia podejmuje i dokonuje naprawy poprzez dostępne narzędzia zdalnej diagnostyki.

W przypadku braku możliwości zdalnej naprawy w ciągu najpóźniej 48 godzin od zgłoszenia usuwa usterkę poprzez interwencję serwisową w danej lokalizacji.

1. W przypadku infrastruktury ładowania gdzie usterka umożliwia ładowanie pojazdów Wykonawca niezwłocznie, nie później niż do 24 godzin przekazuje Zamawiającemu informacje o sposobie rozwiązania zgłoszenia i podejmuje oraz zakańcza naprawę w ciągu 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego.
2. W przypadku braku możliwości ładowania pojazdów w danej lokalizacji w wyniku awarii infrastruktury ładowania, Wykonawca zobowiązuje się zwrócić poniesione przez Zamawiającego w okresie wyłączonej możliwości ładowania pojazdów w danej lokalizacji koszty ładowania pojazdów na ogólnodostępnych stacjach ładowania. Zwrot nastąpi w terminie 14 dni od doręczenia Wykonawcy refaktury.
3. Awarie infrastruktury ładowania z winy zamawiającego nie zmieniają terminów przyjęcia zgłoszenia i naprawy, a podlegają rozliczeniu po wykonanej naprawie na podstawie kosztów w tym: dojazdu, robocizny i części.
4. Wykonawca zobowiązuje się do zabezpieczenia dostępności części zamiennych do zainstalowanej u Zamawiającego infrastruktury ładowania w celu realizacji bieżącej obsługi i wykonywania napraw zgłoszonych usterek infrastruktury ładowania zgodnie z Ramowymi wymaganiami dotyczącymi gwarancji oraz serwisu.
   1. Jeżeli w czasie obowiązywania gwarancji lub rękojmi w Infrastrukturze ładowania wystąpi wada o charakterze masowym wykluczająca Infrastrukturę ładowania z użytkowania, Wykonawca jest zobowiązany do rozpoczęcia i zakończenia akcji serwisowej (usunięcia wady) w stosunku do każdej lokalizacji, w czasie nie dłuższym niż 48 godzin od powiadomienia go przez Zamawiającego. W przypadku wady masowej niemającej wpływu na eksploatację Infrastruktury ładowania akcję serwisową należy wykonać do 14 dni od daty zgłoszenia wady masowej. Za zgodą Zamawiającego termin ten może ulec wydłużeniu.
   2. Przez wystąpienie wady o charakterze masowym rozumie się sytuację, w której wada tego samego rodzaju wystąpi w 50% punktów ładowania licząc wszystkie lokalizacje objęte umową, w okresie 30 dni kalendarzowych od powstania pierwszej wady.
5. **Gwarancja – system dynamicznego zarządzania ładowaniem** 
   1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na prawidłowe funkcjonowanie systemu dynamicznego zarządzania ładowaniem zgodnie z opisem technicznym.
   2. Okres gwarancji dla Systemu dynamicznego zarządzania ładowaniem wynosi co najmniej 60 miesięcy od daty odbioru końcowego infrastruktury ładowania z następującymi zastrzeżeniami:
      1. Bez limitów sesji ładowania.
   3. Wszystkie terminy gwarancji zaczynają swój bieg od daty odbioru końcowego infrastruktury ładowania, z zastrzeżeniem że okres gwarancji dla systemu dynamicznego zarządzania ładowaniem dla danej lokalizacji ulega przedłużeniu do daty upływu okresu gwarancji ostatniej odebranej infrastruktury ładowania, liczonej zgodnie z ust. 2 powyżej.
   4. Naprawa gwarancyjna będzie polegać na zapewnieniu warunków organizacyjnych i technicznych polegających na przyjęciu zgłoszenia wady i jej usunięciu na koszt Wykonawcy.
   5. W okresie gwarancji Wykonawca zapewni serwis oprogramowania dynamicznego zarządzania ładowaniem zgodnie z opisanymi funkcjonalnościami.
   6. Wykonawca zapewni serwis systemu dynamicznego zarządzania ładowaniem w trybie minimalnej dostępności w dni robocze w godzinach 7:00 – 18:00.
   7. W okresie gwarancji Wykonawca przyjmuje zgłoszenie i przekazuje informacje o sposobie rozwiązania błędu/usterki/braku funkcjonalności systemu dynamicznego zarządzania ładowaniem w terminie do 2 dni roboczych. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia błędu/usterki/braku funkcjonalności w terminie do 3 dni roboczych. Termin za zgodą Zamawiającego może być przedłużony lecz nie dłużej niż do 21 dni roboczych.
   8. Zamawiający wymaga zapewnienia wsparcia i utrzymania funkcjonalności systemu dynamicznego zarządzania ładowaniem w terminie minimum 5 lat od daty odbioru końcowego infrastruktury ładowania .
6. **Gwarancja – system monitoringu stacji ładowania**
   1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na prawidłowe funkcjonowanie systemu monitoringu stacji ładowania zgodnie z opisem technicznym.
   2. Okres gwarancji dla systemu monitoringu stacji ładowania wynosi co najmniej 60 miesięcy od daty odbioru końcowego infrastruktury ładowania z następującymi zastrzeżeniami:
      1. Bez limitów sesji ładowania.
   3. Wszystkie terminy gwarancji zaczynają swój bieg od daty odbioru końcowego infrastruktury ładowania, z zastrzeżeniem że okres gwarancji dla monitoringu stacji ładowania dla danej lokalizacji ulega przedłużeniu do daty upływu okresu gwarancji ostatniej odebranej infrastruktury ładowania, liczonej zgodnie z ust. 2 powyżej. .
   4. Naprawa gwarancyjna będzie polegać na zapewnieniu warunków organizacyjnych i technicznych polegających na przyjęciu zgłoszenia wady i jej usunięciu na koszt Wykonawcy.
   5. W okresie gwarancji Wykonawca zapewni serwis oprogramowania systemu monitoringu stacji ładowania.
   6. Wykonawca zapewni serwis systemu monitoringu stacji ładowania w minimalnej dostępności w dni robocze w godzinach 7:00 – 18:00.
   7. W okresie gwarancji Wykonawca przyjmuje zgłoszenie i przekazuje informacje o sposobie rozwiązania błędu/usterki/braku funkcjonalności systemu monitoringu stacji ładowania w terminie do 2 dni roboczych. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia błędu/usterki/braku funkcjonalności w terminie do 5 dni roboczych. Termin za zgodą Zamawiającego może być przedłużony lecz nie dłużej niż do 21 dni roboczych.
   8. Zamawiający wymaga zapewnienia wsparcia i utrzymania funkcjonalności systemu monitorowania stanu infrastruktury ładowania w terminie minimum 5 lat od daty odbioru końcowego infrastruktury ładowania .
7. **Obsługa serwisowa**

Wykonawca zapewni Zamawiającemu usługę serwisową (pakiet serwisowy) na infrastrukturę ładowania bez ponoszenia dodatkowych kosztów. Okres trwania obsługi serwisowej jest równy okresowi udzielonej gwarancji wskazanej w pkt II ust. 3, z zastrzeżeniem że okres obsługi serwisowej infrastruktury ładowania nie może być krótszy niż okres obsługi serwisowej ostatniej z odebranych lokalizacji infrastruktury ładowania.

1. Świadczenie serwisowe będzie polegać na zapewnieniu warunków organizacyjnych i technicznych polegających na przyjęciu zgłoszenia usterki i jej niezwłocznym usunięciu.
2. Zakres przeglądów i napraw infrastruktury ładowania w ramach pakietu serwisowego obejmie:
   1. wymagane przeglądy gwarancyjne wraz z wymianą niezbędnych elementów, zgodnie z wymaganiami gwarancyjnymi producenta,
   2. wszystkie prace konserwacyjne wymagane zgodnie z wytycznymi zawartymi w książce serwisowej producenta ,
   3. wymianę części, które zgodnie z książką serwisową wymagają regularnej wymiany na części nowe, oraz materiałów eksploatacyjnych.
   4. przeprowadzanie napraw na infrastrukturze ładowania koniecznych z uwagi na zużycie wynikające z prawidłowego użytkowania i rodzaju zastosowania infrastruktury ładowania . Naprawy te przeprowadza się wówczas, gdy są one konieczne do przywrócenia sprawności infrastruktury ładowania po mechanicznym zużyciu części,
3. W przypadku wykonywania konserwacji, przeglądów i/bądź serwisu infrastruktury ładowania zgodnie z wymaganiami gwarancyjnymi producenta, niewymagających wyłączenia możliwości ładowania pojazdów, będą się one odbywać w godzinach 7:00 – 18:00. W przypadku wykonywania konserwacji, przeglądów i/bądź serwisu infrastruktury ładowania zgodnie z wymaganiami gwarancyjnymi producenta, skutkujących wyłączeniem możliwości ładowania pojazdów, Wykonawca zobowiązuje się zwrócić poniesione przez Zamawiającego w tym okresie koszty ładowania pojazdów na ogólnodostępnych stacjach ładowania, bądź bądź Wykonawca dostarczy urządzenie zastępcze o parametrach nie gorszych. Zwrot nastąpi w terminie 14 dni od doręczenia Wykonawcy refaktury .