

**RODZAJ I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG WSPARCIA TECHNICZNEGO DLA
OPROGRAMOWANIA FIRMY SOLARWINDS ORAZ WYKAZ LICENCJI**

I. Warunki realizacji usług wsparcia technicznego

1. Wsparcie techniczne obejmuje licencje firmy Solarwinds wymienione w pkt. II niniejszego załącznika, a zainstalowane na serwerach eksploatowanych w serwerowni Centrum Usług Informatycznych Politechniki Gdańskiej pod adresem: 80-233 Gdańsk, ul. G. Narutowicza 11/12.
2. Zamawiający uzyska wsparcie techniczne na okres 12 miesięcy bezpośrednio u producenta rozwiązania umożliwiające zgłaszanie wszelkich spraw związanych z gwarancją, usterkami, dostępem do bazy wiedzy itp.,
3. W przypadku wystąpienia awarii Zamawiający w ramach zakupionego wsparcia uzyska telefoniczne i mailowe wsparcie świadczone w trybie 24/7. Zamawiającemu przysługuje nielimitowana liczba zgłoszeń problemów technicznych. Serwis musi być świadczony przez producenta lub autoryzowany przez niego serwis (firma, osoby) na koszt Wykonawcy.
4. W trakcie wsparcia technicznego Zamawiający otrzyma prawo do uaktualnień do najnowszych pojawiających się w tym czasie wersji oprogramowania oraz prawo do instalacji wszelkich pojawiających się w tym czasie uaktualnień, poprawek (patch-y) firmware-u związanych z wymienionymi w pkt. II licencjami.
5. W trakcie trwania wsparcia technicznego Zamawiający otrzyma wsparcie zdalne w trybie 24/7. Dostęp do Centrum Pomocy Technicznej (on-line) producenta oprogramowania. W ramach tego dostępu Zamawiający otrzyma dostęp do dokumentacji, zasobów technicznych, bazy wiedzy i forów dyskusyjnych, związanych z korzystaniem z licencji wymienionych w pkt. II.
6. Zamawiający otrzyma dostęp do wsparcia telefonicznego producenta oprogramowania lub przedstawiciela producenta oprogramowania świadczoną w trybie 24/7.
7. Zostanie zapewniona możliwość określenia priorytetu zgłoszenia serwisowego.
8. Zamawiający otrzyma możliwość podania 4 nazwisk osób uprawnionych do kontaktu w sprawach dotyczących wsparcia technicznego.
9. Wykonawca nie jest uprawniony ani zobowiązany do dokonywania jakichkolwiek zmian w kodzie oprogramowania, którego nie jest Producentem w szczególności do samodzielnego usuwania błędów i awarii w tym zakresie. W przypadku wystąpienia błędu lub awarii w oprogramowaniu Wykonawca zobowiązany jest zgłosić wadę producentowi oprogramowania oraz monitorować status zgłoszenia w celu jak najszybszego rozwiązania problemu u Zamawiającego. Usunięcie wady oprogramowania następować może wyłącznie w zakresie i terminie zapewnionych przez producenta oprogramowania, w szczególności poprzez dostarczenie w ramach wykupionego programu wsparcia poprawki (łaty), poprawionej lub uaktualnionej wersji oprogramowania.

II. Wykaz licencji oprogramowania firmy Solarwinds objętego wsparciem.

<i>Lp</i>	<i>Pozycja kat.</i>	<i>Opis pozycji</i>	<i>Ilość</i>	<i>J.m.</i>
1	840037	SolarWinds Network Performance Monitor SLX (unlimited elements-Standard Polling Throughput)-Annual Maintenance Renewal	1	szt.
2	840229	SolarWinds User Device Tracker UTX (unlimited ports per server)-Annual Maintenance Renewal	1	szt.
3	840024	SolarWinds IP Address Manager IPX (unlimited IPs)-Annual Maintenance Renewal	1	szt.
4	840042	SolarWinds NetFlow Traffic Analyzer Module for SolarWinds Network Performance Monitor SLX-Annual Maintenance Renewal	1	szt.
5	840888	SolarWinds Network Topology Mapper-Annual Maintenance Renewal	3	szt.
6	4118	Out of Maintenance Upgrade for SolarWinds Network Configuration Manager DL1000 (up to 1000 nodes) - License with 1st year Maintenance	1	szt.
7	14018	Out-of-Maintenance Upgrade SolarWinds Virtualization Manager VM64 (up to 64 sockets) – License with 1st-Year Maintenance	1	szt.