

**RODZAJ I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG NA URZĄDZENIA FIRMY PulseSecure
ORAZ WYKAZ TYCH URZĄDZEŃ**

I. Zakres subskrypcji usług:

1. dostęp do aktualizacji oprogramowania niezbędnego do zapewnienia pracy urządzeń,
2. wsparcie techniczne dla tego oprogramowania,
3. naprawa lub wymiana urządzeń lub ich elementów w przypadku ich awarii.

II. Warunki realizacji usług:

1. subskrypcja obejmuje urządzenia oraz licencje firmy PulseSecure wymienione w pkt. III niniejszego załącznika, a zainstalowane w serwerowni Centrum Usług Informatycznych Politechniki Gdańskiej mieszczącej się pod adresem: 80-233 Gdańsk, ul. G. Narutowicza 11/12,
2. Zamawiający uzyska subskrypcję bezpośrednio u przedstawiciela producenta lub producenta sprzętu umożliwiającą zgłaszanie wszelkich spraw związanych z gwarancją, usterkami, dostępem do bazy wiedzy itp.,
3. W przypadku wystąpienia awarii Wykonawca zobowiązuje się do jej usunięcia w miejscu użytkowania sprzętu (on-site) z czasem reakcji do następnego dnia roboczego, tzw. Next Business Day, licząc od momentu ich zgłoszenia przez Zamawiającego za pomocą telefonu, faksu, dedykowanej aplikacji serwisowej lub poczty elektronicznej. Usługa musi być świadczona przez producenta lub autoryzowany przez niego serwis (firma, osoby) na koszt Wykonawcy,
4. W przypadku zaistnienia konieczności wymiany uszkodzonego elementu, wszelkie niezbędne części zamienne wraz z ewentualnymi kosztami transportu zawarte będą w cenie subskrypcji. Zamawiający nie będzie obciążony żadnymi dodatkowymi kosztami związanymi z usunięciem awarii. Wymiana elementu nastąpi w ciągu maksymalnie 24 godzin licząc od momentu ustalenia konieczności wymiany.
5. W trakcie subskrypcji zapewniającej wsparcie 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 dostarczonymi urządzeniami
6. W trakcie trwania subskrypcji zapewniającej wsparcie Zamawiający otrzyma dostęp do Centrum Pomocy Technicznej (on-line) producenta sprzętu i oprogramowania. W ramach tego dostępu Zamawiający otrzyma dostęp do bazy wiedzy producenta sprzętu, dokumentacji technicznej oraz materiałów związanych z eksploatacją dostarczonych urządzeń.
7. Zamawiający otrzyma dostęp do telefonicznego wsparcia zdalnego producenta sprzętu lub przedstawiciela producenta oraz pomoc na miejscu (on-site) świadczoną w dni robocze w godzinach 8.00 – 17.00,
8. Zostanie zapewniona możliwość określenia priorytetu zgłoszenia serwisowego,
9. W przypadku zaistnienia konieczności transportu urządzenia podlegającego naprawie do serwisu, Wykonawca na własny koszt obowiązany jest do jego odbioru i – po naprawie – dostarczenia go do siedziby Zamawiającego,
10. 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.

11. W przypadku uszkodzenia dysków Zamawiający oczekuje w ramach subskrypcji możliwości pozostawienia uszkodzonych dysków w siedzibie Zamawiającego.

III Wykaz urządzeń oraz licencji firmy PulseSecure objętych subskrypcją

Lp	Symbol urządzenia	Czas naprawy	Ilość	J.m.
1	PSA5000 Nr ser. 0320012017100335	NBD	1	szt.
2	PSA5000 Nr ser. 0320012017100360	NBD	1	szt.
3	Licencja na 100 jednoczesnych sesji VPN Nr 004e-64cb-9cb5-a4eb	NBD	1	Szt.
4	Licencja na 100 jednoczesnych sesji VPN Nr b0-bd-0198-8d6b-8a0f	NBD	1	Szt.