

Nr postępowania: ZP/146/055/D/23

## **RODZAJ I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DLA URZARZEŃ SIECIOWYCH**

### **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 dostarczone w ramach niniejszej Umowy, a zainstalowane w serwerowni Centrum Usług Informatycznych Politechniki Gdańskiej pod adresem: 80-233 Gdańsk, ul. G. Narutowicza 11/12,
2. Zamawiający uzyska subskrypcję typu Smartnet 8X5XNBD bezpośrednio u 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 1 dnia roboczego licząc od następnego dnia po zgłoszeniu,
5. w trakcie subskrypcji zapewniającej wsparcie Zamawiający otrzyma prawo do uaktualnień (upgrade'u) 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. III urządzeniami,
6. w trakcie trwania subskrypcji zapewniającej wsparcie Zamawiający otrzyma całodobowy (7 x 24) 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 sprzętu wymienionego w pkt. III,
7. Zamawiający otrzyma dostęp do wsparcia telefonicznego producenta sprzętu lub przedstawiciela producenta sprzętu 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 takiej konieczności dla zgłoszeń o najwyższym priorytecie zostanie zapewniony dostęp do usługi „live transfer” przez co rozumie się sytuację, w której osoba dokonująca zgłoszenia serwisowego zostaje przełączona do pierwszego dostępnego inżyniera serwisowego producenta sprzętu,
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. Jeżeli z jakiegokolwiek powodu leżącego po stronie Wykonawcy nie usunie on wady (usterki) elementu objętego przedmiotem zamówienia w wyznaczonym terminie, Zamawiający ma prawo zaangażować innego wykonawcę do usunięcia wad (usterek), a Wykonawca zobowiązany jest pokryć związane z tym koszty w ciągu 14 dni od daty otrzymania dowodu zapłaty,
12. 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,

