

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zapewnienia wsparcia technicznego i gwarancji na sprzęt.

1. Gwarancja na sprzęt realizowana jest w miejscu instalacji sprzętu z możliwością dokonywania zgłoszeń serwisowych przez pocztę elektroniczną lub stronę internetową systemu zgłoszeń. Zamawiający w momencie zgłoszenia określi jego rodzaj – awaria krytyczna albo usterka.
2. Uszkodzone nośniki danych pozostają u Zamawiającego.
3. W okresie wsparcia technicznego Wykonawca:
 - będzie informował Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach i poprawkach oprogramowania oraz bezpłatnie je instalował po wcześniejszym powiadomieniu Zamawiającego i za jego zgodą oraz po ustaleniu terminu instalacji,
 - będzie informował Zamawiającego o dostępnych nowych wersjach oprogramowania i wdrażał je według uzgodnionego harmonogramu,
 - zapewni dostęp do narzędzi diagnostycznych, przewodników konfiguracyjnych i baz wiedzy,
 - zapewni wsparcie w języku polskim przez wykwalifikowanych inżynierów, świadczone telefoniczne oraz za pomocą środków komunikacji elektronicznej (m.in. wideokonferencje, poczta elektroniczna) w dni robocze w godzinach roboczych,
4. Wykonawca w przeciągu 60 minut od przekazania zgłoszenia serwisowego przez Zamawiającego poinformuje Zamawiającego o jego przyjęciu oraz przewidywanym terminie jego usunięcia.
5. W przypadku wystąpienia usterki bądź awarii krytycznej sprzętu naprawa lub wymiana urządzenia (na urządzenie o parametrach nie gorszych niż ten, który uległ awarii krytycznej lub usterce) ma nastąpić w ciągu 4 dni roboczych licząc od dnia przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego.
6. Zamawiający wymaga, aby wsparcie techniczne przy rozwiązywaniu problemów związanych z działaniem sprzętu było realizowane w trybie 8x5, tj. co najmniej 8 godzin (od 8 do 16) roboczych/dzień przez 5 dni roboczych w tygodniu.
7. Czas reakcji na zgłoszenie usterki wynosi maksymalnie 8 godzin roboczych liczonych w godzinach przyjmowania zgłoszeń, tj. co najmniej 8 godzin roboczych/dzień przez 5 dni roboczych w tygodniu.
8. Czas reakcji na zgłoszenie awarii krytycznej wynosi maksymalnie 2 godziny robocze liczone w godzinach przyjmowania zgłoszeń, tj. co najmniej 8 godzin roboczych/dzień przez 5 dni roboczych w tygodniu.
9. Przez rozpoczęcie czynności diagnostycznych rozumie się podjęcie czynności zmierzających do usunięcia usterki lub awarii krytycznej przez samego Wykonawcę (osobiście lub zdalnie).
10. Dla sprzętu informatycznego, serwis powinien być realizowany przez producenta rozwiązania lub autoryzowanego przedstawiciela producenta w zakresie serwisu gwarancyjnego.
11. Zgłoszenia serwisowe i czas reakcji określa się, jako następujące:
 - awaria krytyczna – incydent dotyczący nieprawidłowego działania sprzętu, uniemożliwiający

jednostkom Zamawiającego czasowe lub trwałe korzystanie z usług składowych lub całego Portalu, dotyczy również incydentu bezpieczeństwa;

- usterka – incydent dotyczący nieprawidłowego działania sprzętu inny niż awaria krytyczna, tzn. niepowodujący niedostępności usług;
 - czas reakcji – czas, jaki upłynął od momentu przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego do potwierdzenia przez wykonawcę podjęcia prac. Podjęcie prac Wykonawca potwierdza za pośrednictwem wiadomości e-mail lub strony internetowej systemu zgłoszeń, co uznaje się za równoznaczne z uzyskaniem wszelkich informacji niezbędnych do usunięcia awarii krytycznej lub usterki.
12. Czas usunięcia awarii krytycznej będzie wynosił maksymalnie 8 godzin roboczych od przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego.
 13. Czas usunięcia usterki będzie wynosił maksymalnie 40 godzin roboczych od przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego.
 14. Zgłoszenia awarii krytycznej lub usterki dokonane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 będą traktowane, jako dokonane o godz. 8:00 następnego dnia roboczego.
 15. Zamawiający dokona weryfikacji poprawności usunięcia zgłoszonej awarii krytycznej lub usterki. Czas weryfikacji nie jest wliczany do czasu usunięcia awarii krytycznej lub usterki.
 16. W przypadku negatywnej weryfikacji przez Zamawiającego poprawności usunięcia zgłoszonej awarii krytycznej lub usterki. Zamawiający poinformuje o tym Wykonawcę. Czas usunięcia awarii krytycznej lub usterki będzie liczony od przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego z wyłączeniem czasu weryfikacji liczonego od zgłoszenia przez Wykonawcę usunięcia awarii krytycznej lub usterki do czasu zgłoszenia przez Zamawiającego negatywnej weryfikacji.