

Opis Przedmiotu Zamówienia

Zakup wsparcia producenta dla posiadanych urządzeń aktywnych sieci Cisco ACI (lub rozwiązanie równoważne)

Przedmiotem zamówienia w szczególności obejmuje zakup wsparcia technicznego Producenta na okres 12 miesięcy wraz z świadczeniem usług serwisu pogwarancyjnego oraz asysty technicznej Wykonawcy dla urządzeń aktywnych sieci obejmującej sprzęt i oprogramowanie standardowe Zamawiającego (lub rozwiązanie równoważne).

Usługi będą świadczone w na rzecz Zamawiającego Centrum Informatyki Statystycznej, Al. Niepodległości 208 w Warszawie.

Rozdział I: Definicje

Na potrzeby niniejszego dokumentu, określenia poniższe będą miały następujące znaczenie:

Aktualizacje	jakikolwiek uaktualnienia Oprogramowania, dostarczone w związku z zapewnieniem wsparcia technicznego, w tym wyższe wersje (update/upgrade), niższe wersje (downgrade), wydania uzupełniające, patche, zmiany, nowe wersje, poprawki oraz inne dostosowania zapewniające prawidłowe korzystanie z takiego oprogramowania.
Asysta Techniczna	usługa wsparcia IT świadczona przez Wykonawcę, polegająca na bieżącym wsparciu administratorów Zamawiającego w zakresie eksploatacji, obsługi oraz pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z używanym Systemem.
Awaria	nieprawidłowe działanie oprogramowania, w szczególności brak możliwości używania oprogramowania w sposób zgodny z jego przeznaczeniem lub z dokumentacją producenta i dokumentacją powykonawczą
Czas Naprawy	okres od dokonania zgłoszenia awarii do momentu, w jakim zostanie przywrócona pierwotna funkcjonalność i efektywność działania urządzeń.
Czas Reakcji	maksymalny czas, jaki może upłynąć pomiędzy zgłoszeniem Awarii do Serwisu Wykonawcy a czasem potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia do naprawy przez Serwis Wykonawcy
Dni Robocze	dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych u Zamawiającego
GUS-WAN	Cała sieć WAN statystyki publicznej oparta o technologię MPLS.
Podwykonawca	każdy podmiot, któremu Wykonawca zleca wykonanie jakichkolwiek części lub świadczeń w ramach Przedmiotu Umowy
Procedura zastępcza	Procedura zastosowana przez Wykonawcę do czasu docelowego usunięcia Awarii, zapewniająca funkcjonalność i wydajność systemu nie gorszą niż przed awarią.
Producent	Każda osoba fizyczna lub prawna (firma), która wytwarza produkt, zleca jego zaprojektowanie/wytworzenie i oferuje go pod własną nazwą lub znakiem towarowym i firmujący towar swoją marką.

Urządzenia	Sprzęt opisany w dokumentach zamówienia wraz z niezbędnym wyposażeniem i odnoszącą się do niego dokumentacją techniczną Producenta.
Wdrożenie	Wdrożenie to proces obejmujący inwentaryzację istniejącego oprogramowania, dobór właściwych modeli licencyjnych, ich dystrybucję oraz monitorowanie zgodności. W praktyce oznacza to: instalację oprogramowania, przypisanie licencji do urządzeń/użytkowników oraz konfigurację systemów zarządzania i monitorowania.
Wsparcie techniczne Producenta	Usługi lub inne świadczenia (np. wykryte luki lub błędy w oprogramowaniu), zapewniane przez Producenta lub podmiot przez niego autoryzowany w zakresie kompetencji związanych z przedmiotem zamówienia.
Wykonawca	Osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która oferuje na rynku wykonanie robót budowlanych lub obiektu budowlanego, dostawę produktów lub świadczenie usług lub ubiega się o udzielenie zamówienia, złożyła ofertę lub zawarła umowę w sprawie zamówienia publicznego.
Zamawiający	Centrum Informatyki Statystycznej (CIS)

Jeżeli Zamawiający określił w OPZ wymagania z użyciem nazw własnych produktów lub marek producentów, w szczególności w obszarze specyfikacji przedmiotu zamówienia, to należy traktować wskazane produkty jako rozwiązania wzorcowe. W każdym takim przypadku Zamawiający oczekuje dostarczenia produktów wzorcowych lub równoważnych, spełniających warunki równoważności. Pozostałe pojęcia użyte w dokumencie należy rozumieć zgodnie z ich ogólnie przyjętym znaczeniem.

Kryteria równoważność:

1. Zamawiający dopuszcza rozwiązania równoważne zgodne z danymi technicznymi i parametrami zawartymi w specyfikacji technicznej posiadanych urządzeń w rozdziale III tabela nr 1.
2. Równoważne wsparcie producenta oznacza, że Wykonawca musi zapewnić dostęp do:
 - a) oryginalnych części zamiennych (lub o parametrach nie gorszych),
 - b) autoryzowanych aktualizacji oprogramowania/oprogramowania układowego (firmware),
 - c) wsparcia technicznego realizowanego przez wykwalifikowany personel, potwierdzonego certyfikatami Producenta.
 - d) zapewnienia kompatybilności z posiadanym środowiskiem Cisco ACI
3. Wykonawca, który powołuje się na rozwiązanie równoważne, jest zobowiązany wykazać, że oferowane przez niego usługi spełniają wymagania określone przez Zamawiającego - zapewnienie gwarancji, usług serwisu, wsparcia i konserwacji dla posiadanego przez Zamawiającego sprzętu.

Rozdział II: Opis infrastruktury Zamawiającego

Sieć teleinformatyczna w siedzibie Zamawiającego zbudowana jest z przełączników warstwy 3, z przełączników warstwy 2, routerów dostępowych oraz zapór sieciowych i podzielona jest na następujące segmenty:

1. Dostęp do Internetu

Strefa ta składa się z dwóch łączy do niezależnych operatorów oraz dwóch routerów, dwóch przełączników L2 oraz redundantnego firewall'a brzegowego.

2. Strefy DMZ (strefa zdemilitaryzowana)

W strefie tej zainstalowane są serwery służące do komunikacji z systemami oraz użytkownikami zewnętrznymi. Poszczególne strefy DMZ są od siebie odseparowane na poziomie logicznym. Zabezpieczenia stref DMZ realizowane jest przez firewall brzegowy. Reguły na zaporze sieciowej pozwalają jedynie na konkretne połączenia pomiędzy DMZ a siecią wewnętrzną.

3. Sieci GUS-WAN

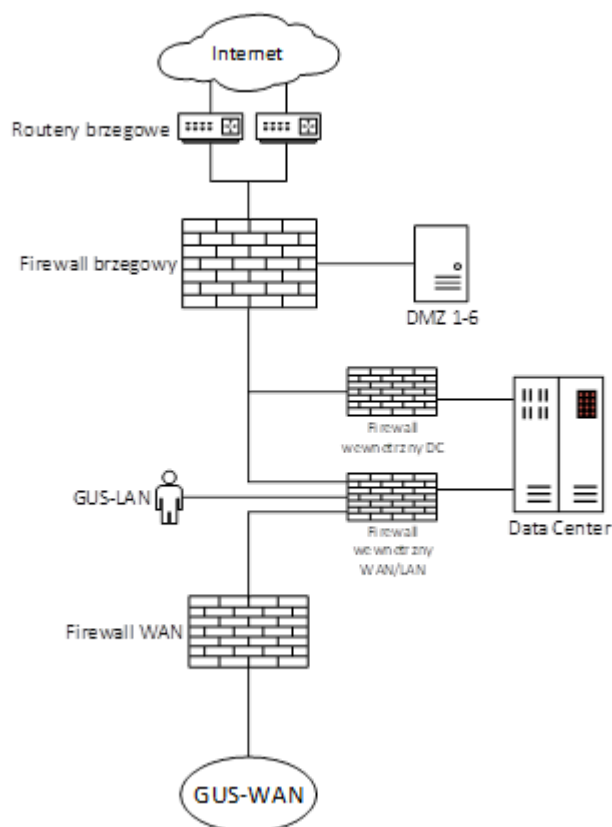
Sieć teleinformatyczna WAN zbudowana jest w oparciu o technologię MPLS z zaimplementowanym protokołem EIGRP. W skład tej strefy wchodzi router w siedzibie GUS oraz routery zlokalizowane w Urzędach statystycznych i ich Oddziałach. Obecna infrastruktura WAN oparta jest na bazie rozwiązań sprzętowych producenta Cisco Systems. We wszystkich lokalizacjach jednostek Statystyki Publicznej jssp zainstalowane są routery brzegowe sieci MPLS oraz niezbędne oprogramowanie do zarządzania i monitorowania infrastruktury. Całość sieci zabezpieczona jest IPSec w oparciu o technologię Cisco Get-VPN z wykorzystywanymi rozwiązaniami DMVPN (Dynamic Multipoint VPN) z wykorzystaniem protokołu NHRP (Next-Hop Resolution Protocol) oraz tunelami mGRE (Multipoint GRE).

4. Sieci GUS-LAN

Do tej strefy należą wszystkie zasoby znajdujące się w sieci LAN GUS, w tym: przełączniki szkieletowe, przełączniki agregacyjne, przełączniki dostępowe oraz komputery, laptopy, drukarki i urządzenia wielofunkcyjne.

5. Data Center

Sieć logiczna jest zbudowana w architekturze sieci programowalnych SDN – Cisco ACI. Zamawiający wykorzystuje oprogramowanie wirtualizacyjne VMware Cloud Foundation Advanced z funkcjami NSX i vSAN oraz vCenter Serwer 5.2.3. Dodatkowo, na styku sieci DC, zainstalowany jest redundantny firewall wewnętrzny. Logicznie strefa ta jest podzielona na kilkadziesiąt podsieci, a komunikacja między nimi jest kontrolowana przez wirtualne firewall'e wewnętrzne. W skład tych podsieci wchodzi serwer aplikacji, serwer bazodanowy, serwer BackOffice oraz urządzenia balansujące ruch.



Zamawiający posiada wdrożone rozwiązania typu SIEM oraz Zabbix, do którego podłączone są obecnie zainstalowane urządzenia i oczekuje, że nowe rozwiązania (bez ponoszenia dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego) również będą mogły być zaimplementowane do tego środowiska. System monitorowania sieci Zabbix w wersji 6.0.7, zaimplementowany na platformie LINUX Debian 10 monitoruje około 400 hostów korzystając z protokołów SNMPv2, SNMPv3, ICMP oraz agentów Zabbix instalowanych na elementach infrastruktury Zamawiającego. W skład tej infrastruktury wchodzi urządzenia sieciowe, serwery, aplikacje webowe, mierniki temperatury oraz infrastruktura zasilająca. Zamawiający realizuje kontrolę dostępu w sieci w oparciu o system Cisco ISE, co pozwala na tworzenie bardzo złożonych polityk dostępowych, łącząc się przy tym z serwerami Active Directory czy Radius.

Rozdział III: Realizacja przedmiotu umowy

Świadczenie usług serwisu pogwarancyjnego oraz asysty technicznej dla posiadanego przez Zamawiającego sprzętu wymienionego w Tabeli nr 1.

Tabela nr 1.

L.p.	Model	Numer fabryczny	Wersja oprogramowania	Ilość sztuk	Specyfikacja
Cisco ACI					
1.	N9K-C93108TC-FX	FDO23280PTF	n9000-15.2(4e)	42	Komplet sprzętowy i oprogramowanie
		FDO23330PFO			
		FDO233302KU			
		FDO23310KX4			

		FDO23330PC1			
		FDO21422N5Z			
		FDO23280QBC			
		FDO23321AUX			
		FDO233302JE			
		FDO23330PDL			
		FDO23330PC8			
		FDO233302TB			
		FDO23330SGG			
		FDO233302FE			
		FDO23310KX4			
		FDO233302TB			
		FDO23280PTF			
		FDO23330SGG			
		FDO23280QBC			
		FDO23330PC1			
		FDO21422N5Z			
		FDO23330PF0			
		FDO233302KU			
		FDO233302FE			
		FDO23330PDL			
		FDO23330PC8			
		FDO23321AUX			
		FDO233302JE			
		FDO23330PF0			
		FDO23321AUX			
		FDO23330PC8			
		FDO23280PTF			
		FDO21422N5Z			
		FDO233302KU			
		FDO23330SGG			
		FDO233302FE			
		FDO23330PDL			
		FDO233302TB			
		FDO233302JE			
		FDO23330PC1			
		FDO23310KX4			
		FDO23280QBC			
2.	N9K-C93180YC-FX	FDO23320VT2	n9000-15.2(4e)	18	
		FDO23330XF1			
		FDO233309AV			
		FDO233309JK			
		FDO233313FM			

		FDO23330XJ6			
		FDO23330XF1			
		FDO23330XJ6			
		FDO233313FM			
		FDO23320VT2			
		FDO233309JK			
		FDO233309AV			
		FDO23330XF1			
		FDO233309JK			
		FDO23320VT2			
		FDO23330XJ6			
		FDO233309AV			
		FDO233313FM			
3.	N9K-C9332C	FDO2329049P	n9000-15.2(4e)	12	
		FDO23310G2S			
		FDO23300QYK			
		FDO23300S1E			
		FDO23310G2S			
		FDO23300QYK			
		FDO23300S1E			
		FDO2329049P			
		FDO23300QYK			
		FDO23300S1E			
		FDO23310G2S			
		FDO2329049P			
4.	N9K-C9336C-FX2	FDO255004VJ	n9000-15.2(4e)	18	
		FDO233317T3			
		FDO233317T4			
		FDO23360Q65			
		FDO23360Q3J			
		FDO233317V4			
		FDO233317T3			
		FDO23360Q65			
		FDO255004VJ			
		FDO233317V4			
		FDO23360Q3J			
		FDO233317T4			
		FDO233317T4			
		FDO255004VJ			
		FDO23360Q3J			
		FDO233317V4			
		FDO23360Q65			
		FDO233317T3			

5.	APIC-SERVER-L3	WZP23340AK2	apic-5.2(4e)	3	
		WZP23340J8			
		WZP23340AK9			
6.	N9K-C9336C-FX2	FDO233317VM	NXOS: 7.0(3)I7(6)	2	
		FDO23350B85			
Przełączniki dostępne					
1.	C9300-24P	FOC23212KGX	CAT9K_IOSXE-17.03.03	2	Komplet sprzętowy i oprogramowanie
		FOC23225F4Q			
2.	C9300-48P	FOC23242CTV	CAT9K_IOSXE-16.6.6	8	
		FOC23242E1G			
		FOC23248B91			
		FOC23248B0G			
		FOC23251GJE			
		FOC23248B62			
		FOC23248BAC			
		FOC23248B4H			
3.	N9K-C93180YC-EX	FDO25020E7E	NXOS-9.3(7)	1	

Rozdział IV: Wymagania ogólne

1. Zamawiający wymaga wykupienia pogwarancyjnej usługi serwisowej na warunkach określonych przez Producenta.
2. Dla obecnie eksploatowanych urządzeń aktywnych sieci obejmującej sprzęt i oprogramowanie standardowe usługa serwisowa zakończy się w dniu 9 października 2026 r.
3. Pogwarancyjna usługa serwisowa musi gwarantować dostępność najnowszej wersji oprogramowania oraz bieżące jego poprawki i uaktualnienia w trakcie trwania umowy.
4. Zamawiający będzie miał zapewnioną możliwość pobierania aktualizacji oraz nowych wersji oprogramowania, samodzielnie, przez dedykowaną stronę www.
5. Zamawiający wymaga, aby oferowane świadczenie, w tym wszystkie produkty ICT, usługi ICT oraz procesy ICT wykorzystywane do realizacji zamówienia, zarówno jako elementy główne, jak i komponenty, elementy środowiska świadczenia usługi lub rozwiązania towarzyszące, nie obejmowało:
 - a) produktów ICT, usług ICT lub procesów ICT wskazanych w rekomendacji, o której mowa w art. 33 ust. 4 ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, stwierdzającej ich negatywny wpływ na podstawowy interes bezpieczeństwa państwa;
 - b) produktu ICT, którego typ został określony w decyzji w sprawie uznania dostawcy za dostawcę wysokiego ryzyka, o której mowa w art. 67b ust. 15 ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, ani usług ICT lub procesów ICT określonych w tej decyzji.
6. W przypadku istnienia wymogu w stosunku do technologii objętej przedmiotem niniejszego postępowania (tzw. produkty podwójnego zastosowania), Dostawca powinien, po podpisaniu umowy, przedłożyć dokument pochodzący od importera tej technologii stwierdzający, iż przy jej wprowadzeniu na terytorium Polski, zostały dochowane wymogi właściwych przepisów prawa, w tym ustawy z dnia 29 listopada 2000 r. o obrocie z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa, a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa (Dz.U. z 2004, Nr 229, poz. 2315 z późn. zm.) oraz dokument potwierdzający, że importer posiada certyfikowany przez właściwą jednostkę system zarządzania jakością tzw. wewnętrzny system kontroli wymagany dla wspólnotowego

systemu kontroli wywozu, transferu, pośrednictwa i tranzytu w odniesieniu do produktów podwójnego zastosowania.

7. Wraz z dostawą pogwarancyjnej usługi serwisowej Wykonawca dostarczy:
 - a) dokument wystawiony przez Producenta potwierdzający, że oprogramowanie w nim zawarte jest licencjonowane na Zamawiającego,
 - b) dokument potwierdzający zarejestrowanie kontraktu i dokument potwierdzający bezpośredni dostęp Zamawiającego do bazy wiedzy, do najnowszych wersji oprogramowania i jego aktualizacji, poprawek, zgłoszeń dotyczących awarii, usterek oprogramowania i potrzeby wsparcia technicznego i dokumentacji, w ramach stron WWW Producenta, dostępnych po zalogowaniu na indywidualne konto Zamawiającego.
8. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zwrócenia się do Producenta oferowanych produktów o potwierdzenie, że licencje nie były przeznaczone dla innego odbiorcy (w tym także do przekazania producentowi niezbędnych danych umożliwiających weryfikację), jak również zastrzega sobie prawo sprawdzenia u Producenta warunków pogwarancyjnego wsparcia na oferowane rozwiązanie.
9. Dla zapewnienia możliwie największego bezpieczeństwa poczynionych inwestycji i wysokiego poziomu pewności usługi pogwarancyjnej Zamawiający wymaga, aby:
 - a) zaoferowany serwis pogwarancyjny umożliwiał obsługę zgłoszeń awarii i zapytań o pomoc techniczną nawet w przypadku, gdy Wykonawca utraci autoryzację producenta - wymagane pakiety serwisowe mają dać gwarancję zachowania podstawowych praw serwisowych niezależnie od przyszłej kondycji Wykonawcy,
 - b) serwis pogwarancyjny zapewniał możliwość bezpłatnego przejęcia usług przez innego partnera lub producenta w przypadku niewywiązywania się Wykonawcy z przyjętych zobowiązań.
10. Wykonawca zapewnia i zobowiązuje się, że korzystanie przez Zamawiającego z dostarczonych produktów nie będzie stanowić naruszenia majątkowych praw autorskich osób trzecich.
11. Wykonawca integruje dostarczone usługi z elementami systemu teleinformatycznego Zamawiającego w sposób wynikający z dokumentacji dla produktów, zgodnie z najlepszymi praktykami i doświadczeniem Wykonawcy.
12. Jeżeli dostarczone oprogramowanie nie będzie właściwie współdziałać ze sprzętem i oprogramowaniem funkcjonującym u Zamawiającego i/lub spowodują zakłócenia w funkcjonowaniu w pracy środowiska sprzętowo-programowego u Zamawiającego, Wykonawca w czasie 8 godzin od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego o niewłaściwym współdziałaniu i/lub zakłóceniach, na własny koszt dokona niezbędnych modyfikacji, przywracających właściwe działanie środowiska sprzętowo-programowego Zamawiającego, także po odinstalowaniu Oprogramowania.
13. Nośniki informacji takie jak, np. dyski twarde, pamięci flash, mogą być naprawiane jedynie w miejscu ich użytkowania, a w przypadku konieczności wymiany uszkodzonych nośników na nowe, wolne od wad, nośniki informacji pozostają u Zamawiającego. W przypadku konieczności dokonania naprawy sprzętu wyposażonego w nośniki informacji poza miejscem użytkowania, nośniki pozostają w siedzibie Zamawiającego.
14. Zamawiający zastrzega sobie prawo do samodzielnej rozbudowy sprzętu i dokonywania zmian w konfiguracji. Wykonawca zobowiązuje się, że nie będzie dokonywał żadnych modyfikacji sprzętu bez wcześniejszego uzgodnienia ich z Zamawiającym.
15. Wykonawca w terminie 2 dni od dnia zawarcia umowy dostarczy Zamawiającemu (do akceptacji i stosowania) procedury zgłaszania i obsługi awarii wraz z listą osób upoważnionych do kontaktów, wykazem adresów poczty elektronicznej i nr telefonów.
16. Potwierdzeniem odbioru wdrożenia i pogwarancyjnej usługi serwisowej będzie podpisany z wynikiem pozytywnym przez Wykonawcę i Zamawiającego Protokół uruchomienia usługi.

Rozdział V: Gwarancja – poziom usług serwisowych

1. Zamawiający wymaga, aby czas trwania pogwarancyjnej usługi serwisowej Producenta oraz asysty technicznej Wykonawcy obejmował okres 12 miesięcy licząc od daty aktywacji.
2. Stosowanie praw wynikających z udzielonej gwarancji nie wyłącza stosowania uprawnień Zamawiającego wynikających z rękojmi za wady.
3. Gwarancja powinna zawierać co najmniej wsparcie techniczne świadczone przez Producenta oraz jego autoryzowanego polskiego przedstawiciela, dostęp do nowych wersji oprogramowania a także dostęp do baz wiedzy, przewodników konfiguracyjnych i narzędzi diagnostycznych.
4. Wykonawca udzieli Zamawiającemu gwarancji na wykonaną usługę wdrożenia z istniejącą infrastrukturą obejmującą poprawę wykrytych ewentualnie błędów konfiguracji wg założeń Zamawiającego na okres 12 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru wdrożenia.
5. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług gwarancji i asysty technicznej z należytą starannością, z uwzględnieniem ogólnie przyjętych i stosowanych standardów i procedur przy tego rodzaju usługach, a także zaleceń lub procedur określonych przez Producenta.
6. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi pogwarancyjne w miejscu użytkowania sprzętu, z możliwością naprawy w serwisie Wykonawcy, jeżeli naprawa sprzętu w miejscu użytkowania okaże się niemożliwa. W przypadku braku możliwości dokonania naprawy w miejscu użytkowania sprzętu i konieczności jego dostarczenia do punktu serwisowego wskazanego przez Wykonawcę, koszty dostarczenia uszkodzonego sprzętu do punktu serwisowego oraz z punktu serwisowego do miejsca użytkowania pokrywa Wykonawca.
7. Wykonawca zobowiązuje się do ponoszenia wszelkich kosztów naprawy, w tym kosztów transportu, instalacji, konfiguracji i uruchomienia rządzenia.
8. Wykonawca zobowiązuje się przyjmować zgłoszenia gwarancyjne poprzez stronę www Wykonawcy dostępną przez całą dobę, 365 dni w roku. Wykonawca dostarczy dane niezbędne do autoryzacji na stronie www Wykonawcy w celu dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Zamawiającego. Zamawiający wymaga również zapewnienia możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych poprzez e-mail w przypadku braku możliwości dokonania zgłoszenia serwisowego przez stronę www (np. w przypadku braku dostępności dedykowanej strony www). Wzór formularza zgłoszenia serwisowego będzie stanowił załącznik do umowy. Wykonawca potwierdzi otrzymanie zgłoszenia serwisowego poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres Zamawiającego. Wszelkie wykonane przez Wykonawcę lub jego przedstawicieli czynności serwisowe wymagają dokumentowania w formie pisemnej.
9. Wykonawca zapewni świadczenie usługi asysty technicznej w ramach której zapewni:
 - a) stabilną pracę wdrożonego Oprogramowania,
 - b) dodawanie nowych, określonych przez Zamawiającego funkcjonalności,
 - c) porady eksperckie,
 - d) dodatkowe integracje z systemami wewnętrznymi;
10. Usługi asysty technicznej będą świadczone w wymiarze 12 roboczogodzin na okres 12 miesięcy (w roboczogodzinę wsparcia nie wlicza się czasu dojazdu oraz ilości osób świadczących usługę, tzn. nie ma znaczenia, ile osób jednocześnie będzie świadczyło usługę w ramach jednej roboczogodziny). Usługa będzie świadczona dla infrastruktury Zamawiającego (sprzętu i oprogramowania).
11. Asysta techniczna będzie świadczona w języku polskim i realizowana zdalnie lub lokalnie w zależności od metodyki właściwej dla zdefiniowanego problemu według decyzji Wykonawcy. Na wyraźne wezwanie Zamawiającego inżynier Wykonawcy ma obowiązek przybyć do siedziby Zamawiającego i tam realizować zgłoszenie.

12. Zakres czynności wykonywanych w ramach asysty technicznej nie może być tożsamy z zakresem objętym serwisem gwarancyjnym. W przypadku, gdy Zamawiający zleci Wykonawcy prace, które powinny być zrealizowane w ramach serwisu gwarancyjnego, Wykonawca ma obowiązek poinformowania o tym fakcie Zamawiającego.
13. Zamawiający będzie przekazywać Wykonawcy zlecenia w ramach asysty technicznej, w których określi przedmiot zlecenia oraz określi maksymalny, oczekiwany termin realizacji zlecenia.
14. Wykonawca w terminie nie dłuższym niż jeden dzień roboczy od otrzymania zlecenia, przekaże Zamawiającemu propozycję wykonania zlecenia zawierającą w szczególności zakres prac zawartych w zleceniu oraz proponowaną liczbę roboczogodzin niezbędnych do wykonania zlecenia.
15. Zamawiający może zaakceptować propozycję wykonania zlecenia albo odrzucić propozycję, co jest równoznaczne z nieudzieleniem zlecenia albo zażądać od Wykonawcy, w wyznaczonym terminie, dodatkowych wyjaśnień, informacji do przedstawionej propozycji wykonania zlecenia.
16. W przypadku akceptacji propozycji wykonania zlecenia Zamawiający przedłoży Wykonawcy zaakceptowane zlecenie zawierające w szczególności zakres prac, liczbę roboczogodzin niezbędną do wykonania prac, termin wykonania prac.
17. Rozliczenie godzin w ramach asysty technicznej inżyniera odbywać się będzie na podstawie podpisanych bez zastrzeżeń, przez Wykonawcę i Zamawiającego „Protokół odbioru usługi gwarancyjnej/asysty technicznej”.
18. Zgłoszenia o awariach będą przyjmowane przez 24 godz. na dobę, przez 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.
19. Wymagany czas na usunięcie awarii wynosi 24 godziny od momentu zgłoszenia telefonicznego, drogą mailową lub do siedziby serwisu, natomiast działania serwisowe należy podjąć w ciągu 4 godzin w siedzibie Zamawiającego od momentu zgłoszenia telefonicznego, drogą mailową lub pisemnie do siedziby serwisu. Czas naprawy liczony będzie w godzinach, potwierdzony formularzem „Zgłoszenie o świadczenie usługi gwarancyjnej /wsparcia technicznego”.
20. W przypadku niewykonania naprawy w terminie 24 godzin, na okres przedłużającej się naprawy bądź usuwania awarii, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu sprzęt wolny od wad, równoważny funkcjonalnie. Dostawa przedmiotowego sprzętu nastąpi nie później niż w pierwszym dniu kalendarzowym, liczonym od czasu wyznaczonego na dokonanie naprawy.
21. Dostarczenie przez Wykonawcę w wymaganym przez Zamawiającego terminie sprzętu zastępczego będzie traktowane jako wykonanie naprawy gwarancyjnej.
22. Przez usunięcie awarii należy rozumieć przywrócenie funkcjonalności sprzętu i oprogramowania z przed awarii we wszystkich modułach i zaprzestaniu stosowania przez obsługę w bieżącej pracy rezerwowego sprzętu i/lub zastępczych procedur.
23. Czas trwania procedur zastępczych nie może być dłuższy niż 30 dni kalendarzowych od chwili zgłoszenia awarii.
24. Po usunięciu każdej awarii, Wykonawca zobowiązuje się do doprowadzenia całego systemu ACI do stanu integralnej całości w rozumieniu poprawnego działania wszystkich zainstalowanych modułów.
25. Fakt awarii, naprawy i ewentualnie wymiany sprzętu na nowy będzie każdorazowo odnotowany w karcie gwarancyjnej.