



Krajowe Centrum
Monitorowania
Ratownictwa Medycznego

Opis Przedmiotu Zamówienia

Rozbudowa i modernizacja Infrastruktury
Systemu Kopii Bezpieczeństwa

Lotnicze Pogotowie Ratunkowe

ul. Księżycowa 5
01-934 Warszawa
tel. (22) 22-99-931/932
fax. (22) 22-99-933

NIP: 522-25-48-391
KRS: 0000144355
www.kcmrm.pl
e-mail: centrala@lpr.com.pl



Spis treści

Spis treści	2
1. Słowniki i Skróty.....	3
2. Cel zamówienia	4
3. Przedmiot zamówienia	4
4. Wymagania dla przedmiotu zamówienia	9
5. Usługa instalacji przedmiotu zamówienia.....	10
6. Świadczenie Usługi Serwisu Gwarancyjnego i gwarancji	11
7. Zasady odbioru przedmiotu Umowy	14



1. Słowniki i Skróty

Dla potrzeb niniejszego opracowania przyjmuję się następujące definicje skrótów i pojęć:

Skrót/pojęcie	Definicja
OB	CPD pełniące funkcję ośrodka backupowego dla ośrodków krajowych.
CPD	Centrum Przetwarzania Danych.
Dni Robocze	Oznacza każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godz. od 08.00 do 15:35.
Dokumentacja	Wytworzone przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy i podlegające zatwierdzeniu przez Zamawiającego materiały w formie papierowej, jak również informacje zapisane na innych nośnikach, w tym nośnikach elektronicznych, w szczególności aktualizacja projektu infrastruktury fizycznej SKB, wykaz ilościowo-cenowy, dokumentacja powstała w wyniku realizacji wymagań odbioru Urządzeń, dokumenty robocze wytworzone przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy.
Lokalizacja/ Lokalizacje	Oznacza wskazane przez Zamawiającego lokalizacje na terenie RP określone w przedmiocie niniejszego zamówienia. Zamówienie będzie realizowane w dwóch Ośrodkach Przetwarzania Danych (CPD) w Warszawie oraz w jednym w Radomiu. Bliższe dane adresowe zostaną przekazane na etapie podpisywania Umowy.
POK	Podstawowy Ośrodek Krajowy.
SKB	System Kopii Bezpieczeństwa.
SWD PRM	System Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego.
Umowa	Umowa zawarta pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym na potrzeby realizacji niniejszego przedmiotu zamówienia.
Urządzenia	Sprzęt teleinformatyczny wraz z niezbędnym wyposażeniem i oprogramowaniem oraz odnoszącą się do niego dokumentacją techniczną producenta, w tym również okablowanie strukturalne, będące przedmiotem niniejszego zamówienia.
Usługa Serwisu Gwarancyjnego	Usługa świadczona w ramach gwarancji udzielonej przez Wykonawcę, polegająca na zapewnieniu przez Wykonawcę poprawności i ciągłości prawidłowego działania Urządzeń oraz ich poszczególnych komponentów, w szczególności usuwanie awarii.
Wykonawca	Podmiot realizujący zamówienie.
Zamawiający	LPR – Lotnicze Pogotowie Ratunkowe.
ZOK	Zapasowy Ośrodek Krajowy.

Pozostałe pojęcia użyte w dokumencie należy rozumieć zgodnie z ich ogólnie przyjętym znaczeniem.



2. Cel zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zakup Urządzeń oraz niezbędnych licencji na oprogramowanie na potrzeby rozbudowy i modernizacji posiadanej infrastruktury Systemu Kopii Bezpieczeństwa w dwóch ośrodkach krajowych POK i ZOK SWD PRM, a także na instalacji Urządzeń w ośrodku backupowym OB.

3. Przedmiot zamówienia

Zamawiający posiada obecnie System Kopii Bezpieczeństwa oparty na oprogramowaniu Data Protector oraz na dwóch kompletach HPE StoreEver MSL6480 Tape Library i HPE ProLiant DL380p Gen8 po 1 komplecie w POK i w ZOK. W związku z rozbudową infrastruktury fizycznej i jednocześnie zachowania kompatybilność rozwiązania Zamawiający zamierza rozbudować ją o:

3.1 Deduplikator HPE StoreOnce 5200 1 szt. - specyfikacja zgodna z Tabelą 1.

W ramach zadania Wykonawca ma wykonać także usługi polegające na montażu deduplikatora w szafie typu RACK Zamawiającego w lokalizacji ośrodka backupowego na terenie Warszawy. W przypadku takiej konieczności Wykonawca musi zmodyfikować instalację prądową, zabezpieczenia prądowe rozbudowywanych w ramach projektu szaf RACK Zamawiającego oraz zaktualizować projekt techniczny oraz dokumentację powykonawczą Zamawiającego w tym zakresie w celu akceptacji modyfikacji przez administratora CPD.

Tabela 1

Part Number	Opis	Ilość
BB956A	HPE StoreOnce 5200 Base System.	1
BB982A	HPE StoreOnce Gen4 10/25Gb SFP Network Card.	1
BB982A	0D1 Factory Integrated.	1
BB965A	HPE StoreOnce 5200 48TB Capacity Upgrade LTU.	1
BB965A	0D1 Factory Integrated.	1
BB983A	HPE StoreOnce Gen4 10/25Gb SFP Network Card LTU.	1
BB983A	0D1 Factory Integrated.	1
BB964A	HPE StoreOnce 5200 48TB Capacity Upgrade Kit.	1
BB964A	0D1 Factory Integrated.	1
JD097C	HPE FlexNetwork X240 10G SFP+ to SFP+ 3m Direct Attach Copper Cable.	2
AG467A	HPE Medium Standard Delivery-Door/Dock Service.	1
BB994AAE	HPE StoreOnce Encryption E-LTU.	1
H7J33A3	HPE 3Y Foundation Care NBD wDMR SVC.	1
H7J33A3	ZH5 HPE StoreOnce 5200 48TB Cap Upg Kit Supp.	1
H7J33A3	ZH0 HPE StoreOnce 5200 Base System Support.	1
HA124A1	HPE Technical Installation Startup SVC.	1
HA124A1	5T7 HPE StoreOnce Sing N Catalys Startup SVC.	1



HA124A1	5VL HPE StoreOnce 5200 Stup SVC.	1
---------	----------------------------------	---

Zamawiający dopuszcza rozwiązanie równoważne, pod warunkiem spełnienia następujących minimalnych wymagań:

Tabela 2

Kod wymagania	Opis wymagania
W1.01	Urządzenie musi być przeznaczone do de-duplikacji i przywracania kopii zapasowych.
W1.02	Urządzenie musi posiadać redundantne zasilanie.
W1.03	Urządzenie musi posiadać sprzętowy kontroler RAID pozwalający na tworzenie co najmniej RAID 5 i 10.
W1.04	Urządzenie musi posiadać dyski kompatybilne i wspierane przez producenta Urządzenia.
W1.05	Urządzenie musi być wyposażone w dyski pozwalające na utworzenie przestrzeni użytkowej (netto) co najmniej 36 TB w RAID 5.
W1.06	Urządzenie musi posiadać co najmniej dwa interfejsy SAS o prędkości co najmniej 10 Gb/s.
W1.07	Dostarczone Urządzenie musi stanowić całość pochodząca od jednego producenta (oprogramowanie oraz sprzęt) i być serwisowany przez autoryzowany serwis producenta ze wsparciem na 3 lata z czasem reakcji następnego dnia roboczego (NBD). W przypadku awarii dysku, uszkodzony nośnik zostaje u Zamawiającego, a w jego miejsce zostanie dostarczony nowy wolny od wad.
W1.08	Urządzenie musi posiadać co najmniej dwa interfejsy SFP+ o szybkości co najmniej 10 Gb/s.
W1.09	Urządzenie musi posiadać 4 porty Ethernet 10 Gb/s BaseT.
W1.10	Urządzenie musi automatycznie usuwać przeterminowane dane (bloki danych nie należące do backupów o aktualnej retencji) w procesie czyszczenia. Proces usuwania przeterminowanych danych (czyszczenia) nie może uniemożliwiać pracy procesów backupu / odtwarzania danych (zapisu / odczytu danych z zewnątrz do systemu).
W1.11	Urządzenie musi mieć możliwość zarządzania poprzez Interfejs graficzny dostępny z przeglądarki internetowej poprzez linię komend (CLI) dostępną z poziomu ssh (secure shell).
W1.12	Oprogramowanie do zarządzania musi rezydować na oferowanym urządzeniu deduplikacyjnym.
W1.13	Oferowane Urządzenie musi realizować emulacje wirtualnych bibliotek taśmowych.
W1.14	Oferowane Urządzenie musi mieć możliwość emulacji napędów taśmowych LTO-2/LTO-3/LTO-4/LTO-5/LTO-6/LTO-7.
W1.15	Urządzenie musi umożliwić replikację danych z modelami urządzeń aktualnie posiadanymi przez Zamawiającego.



W1.16	Urządzenie musi być rozwiązaniem kompletnym, apłiancem sprzętowym pochodzącym od jednego producenta. Zamawiający nie dopuszcza stosowania rozwiązań typu Gateway i wirtualizacji zewnętrznych zasobów dyskowych.
W1.17	Oferowane urządzenie musi de-duplikować dane in-line przed zapisem na nośnik dyskowy. Na wewnętrznych dyskach Urządzenia nie mogą być zapisywane dane w oryginalnej postaci (niezdeduplikowanej) z jakiegokolwiek fragmentu strumienia danych przychodzącego do Urządzenia.
W1.18	Urządzenie przystosowane do montażu w szafie Rack 19”.
W1.19	W przypadku systemów LINUX (min.: RedHat oraz SuSE) Urządzenie ma umożliwiać deduplikację na źródle na poziomie systemu plików. W przypadku danych kopiowanych na wydzielony system plików (bez pośrednictwa aplikacji backupowej) ma zaistnieć możliwość deduplikacji tych danych na źródle, przy utrzymaniu globalnej deduplikacji na oferowanym Urządzeniu.
W1.20	W przypadku deduplikacji na źródle poprzez sieć IP (LAN oraz WAN) wymagana możliwość szyfrowania komunikacji kluczem minimum 256 bitów.
W1.21	Urządzenie musi umożliwiać zaszyfrowanie przechowywanych danych, wymagane są ew. licencje (muszą być dostarczone w ramach postępowania) umożliwiające zaszyfrowanie i przechowywanie zaszyfrowanych danych w obrębie maksymalnej pojemności oferowanego Urządzenia.
W1.22	Urządzenie musi wspierać deduplikację na źródle poprzez sieć FC (SAN) minimum dla następujących systemów operacyjnych: Windows, Linux (RedHat, SuSE).
W1.23	Oferowane Urządzenie musi działać poprawnie przy zapełnieniu danymi na poziomie co najmniej 90%. Dokumentacja Urządzenia nie może wskazywać na ew. problemy, obostrzenia, które są efektem zapełnienia Urządzenia zabezpieczanymi danymi, na poziomie mniejszym niż 90%.
W1.24	Wymagana możliwość zdefiniowania harmonogramu wg. którego wykonywany jest proces usuwania przeterminowanych danych (czyszczenia), realizowany równolegle z procesami backup/restore/replication.
W1.25	Oferowane Urządzenie musi być kompatybilne z aktualnym środowiskiem backupowym Zamawiającego działającym pod nadzorem oprogramowania Data Protector w wersji A.10.40.

3.2 Trzy serwery HPE ProLiant DL380 Gen10 zgodnie ze specyfikacją - Tabela 3 przedstawia ukompletowanie pojedynczego serwera

Dostawa i montaż w szafach wskazanych przez Zamawiającego w lokalizacji POK i ZOK. W lokalizacji POK - 2 sztuki oraz w lokalizacji ZOK - 1 sztuka. W przypadku takiej konieczności Wykonawca musi zmodyfikować instalację prądową, zabezpieczenia prądowe rozbudowywanych w ramach projektu szaf RACK Zamawiającego oraz zaktualizować projekt techniczny oraz dokumentację powykonawczą Zamawiającego w tym zakresie w celu akceptacji modyfikacji przez administratora CPD.



Tabela 3

Lp	Part Number	Opis	Ilość
1	868703-B21	HPE ProLiant DL380 Gen10 8SFF Configure-to-order Server.	1
2	868703-B21 B19	HPE DL380 Gen10 8SFF CTO Server.	1
3	P02495-L21	Intel Xeon-Silver 4216 (2.1GHz/16-core/100W) FIO Processor Kit for HPE ProLiant DL380 Gen10.	1
4	P00924-B21	HPE 32GB (1x32GB) Dual Rank x4 DDR4-2933 CAS-21-21-21 Registered Smart Memory Kit.	8
5	P00924-B21 0D1	Factory Integrated.	8
6	P18432-B21	HPE 480GB SATA 6G Mixed Use SFF SC Multi Vendor SSD.	6
7	P18432-B21 0D1	Factory Integrated.	6
8	804398-B21	HPE Smart Array E208e-p SR Gen10 (8 External Lanes/No Cache) 12G SAS PCIe Plug-in Controller.	1
9	804398-B21 0D1	Factory Integrated.	1
10	P01366-B21	HPE 96W Smart Storage Lithium-ion Battery with 145mm Cable Kit.	1
11	P01366-B21 0D1	Factory Integrated.	1
12	804331-B21	HPE Smart Array P408i-a SR Gen10 (8 Internal Lanes/2GB Cache) 12G SAS Modular Controller.	1
13	804331-B21 0D1	Factory Integrated.	1
14	P08440-B21	HPE Ethernet 10Gb 2-port FLR-SFP+ BCM57414 Adapter.	1
15	P08440-B21 0D1	Factory Integrated.	1
16	455883-B21	HPE BladeSystem c-Class 10Gb SFP+ SR Transceiver.	2
17	455883-B21 0D1	Factory Integrated.	2
18	865408-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Low Halogen Power Supply Kit.	2
19	865408-B21 0D1	Factory Integrated.	19
20	BD505A	HPE iLO Advanced 1-server License with 3yr Support on iLO Licensed Features.	1
21	BD505A 0D1	Factory Integrated.	1
22	867809-B21	HPE Gen10 2U Bezel Kit.	1
23	867809-B21 0D1	Factory Integrated.	1



24	733660-B21	HPE 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit.	1
25	733660-B21 0D1	Factory Integrated.	1
26	H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC.	1
27	H7J32A3 WAH	HPE DL38x Gen10 Support.	1
28	RH00004F3	Red Hat Enterprise Linux Server.	1
29	UE332	DMR, serwis w miejscu instalacji w następnym dniu roboczym, 3 lata.	1

Zamawiający dopuszcza rozwiązanie równoważne pod warunkiem spełnienia następujących minimalnych wymagań:

Tabela 4

Kod wymagania	Opis wymagania
W2.01	Procesor musi posiadać częstotliwość taktowania co najmniej 2100 MHz.
W2.02	Procesor musi posiadać co najmniej 16 rdzeni i 32 wątki.
W2.03	Pamięć cache L3 procesora nie może być mniejsza niż 20 MB.
W2.04	Serwer musi posiadać co najmniej 256 GB pamięci RAM DDR4.
W2.05	Szybkość pamięci RAM nie może być mniejsza niż 2900 MHz.
W2.06	Typ pamięci RAM: DDR4.
W2.07	Serwer musi posiadać dyski SSD.
W2.08	Ilość dysków musi pozwalać na utworzenie woluminu o pojemności co najmniej 1 TB (netto) w RAID 10.
W2.09	Odczyt i zapis na dysku o szybkości co najmniej 500 MB/s.
W2.10	Serwer musi posiadać kontroler RAID pozwalający na tworzenia co najmniej RAID 5 i 10.
W2.11	Serwer musi posiadać interfejs SAS pozwalający na łączenie się z zewnętrznymi dyskami o prędkości co najmniej 10 Gb/.
W2.12	Serwer musi posiadać co najmniej dwa interfejsy SFP+ o szybkości co najmniej 10 Gb/s każdy.
W2.13	Serwer musi zostać dostarczony z dwoma wkładkami SPF+ o prędkości co najmniej 10 Gb/s każda kompatybilnymi z interfejsem serwera.
W2.14	Serwer musi posiadać kartę Ethernet z co najmniej jednym portem RJ-45 o szybkości co najmniej 1 Gb/s.
W2.14	Serwer musi posiadać Redundantne zasilanie 230V AC.
W2.15	Serwer musi posiadać interfejs do zdalnego zarządzania wraz z licencją na co najmniej 3 lata.
W2.16	Serwer musi posiadać wsparcie producenta na co najmniej 3 lata.
W2.17	Z serwerem musi zostać dostarczony system operacyjny Red Hat Enterprise Linux Server z licencją co najmniej na 3 lata.



W2.18	Dostarczone Urządzenie musi stanowić całość pochodząca od jednego producenta (oprogramowanie oraz Urządzenie) i być serwisowany przez autoryzowany serwis producenta ze wsparciem na 3 lata z czasem reakcji następnego dnia roboczego (NBD). W przypadku awarii dysku, uszkodzony nośnik zostaje u zamawiającego a w jego miejsce zostanie dostarczony nowy wolny od wad.
-------	--

3.3 Nowe taśmy HPE LTO-6 do posiadanych bibliotek MSL6480 – zgodnie z Tabelą 5.

Taśmy muszą być dostarczone w miejsce wskazane przez Zamawiającego na terenie Warszawy.

Tabela 5

Part Number	Opis	Ilość
C7976AL	HPE LTO-6 Ultrium 6.25TB MP RW Custom Labeled Data Cartridge 20 Pack.	6

4. Wymagania dla przedmiotu zamówienia

Tabela 6

Kod wymagania	Opis wymagania
W3.01	Urządzenia muszą być dostarczone jako fabrycznie nowe, nie używane w innych projektach oraz nie starsze niż 6 miesiące od daty produkcji.
W3.02	Wszystkie Urządzenia muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji na Polskę lub Unię Europejską dla danego producenta.
W3.03	Zarówno Urządzenia jak i ich elementy składowe wraz z oprogramowaniem nie mogą znajdować się na aktualnej, na czas składania ofert, liście elementów producenta przewidzianych do wycofania z produkcji, sprzedaży lub serwisowania.
W3.04	Urządzenia objęte będą 36 miesięcznym serwisem świadczonym siedem dni w tygodniu.
W3.05	Wszelkie koszty dostawy przedmiotu zamówienia pokryje Wykonawca (wyładunek i transport do miejsca wyznaczonego przez Zamawiającego).
W3.06	Zamawiający wymaga, by dostarczone oprogramowanie firmware było oprogramowaniem w wersji aktualnej na dzień poprzedzający dzień składania ofert – lub w wersji sugerowanej przez producenta rozwiązania.
W3.07	Dodatkowo, jeśli wyraźnie nie wskazano należy uznać, że wszystkie Urządzenia muszą być dostarczone wraz z niezbędnym do instalacji okablowaniem w tym do sieci prądowej spełniające wymogi administratora CPD oraz sieci LAN.
W3.08	Zamawiający wymaga by w ramach usługi instalacyjnej Urządzeń Wykonawca użył wolnego miejsca w szafach wskazanych przez Zamawiającego a jeżeli to nie jest



	możliwe dostarczył nową szafę serwerową ze specyfikacją zgodną z Tabelą 6 wraz z montażem.
W3.09	W przypadku takiej konieczności Wykonawca musi zmodyfikować instalację prądową (w tym listwy PDU) zabezpieczenia prądowe rozbudowywanych w ramach projektu szaf RACK Zamawiającego oraz zaktualizować projekt techniczny oraz dokumentację powykonawczą Zamawiającego w tym zakresie w celu akceptacji modyfikacji przez administratora CPD.
W3.10	W przypadku awarii wymagany serwis maksymalnie w następnym dniu roboczym.
W3.11	W przypadku awarii dysku twardego, dostarczenie nowego dysku twardego do miejsca instalacji. Uszkodzony dysk pozostaje u Zamawiającego.

5. Usługa instalacji przedmiotu zamówienia

Urządzenia mają zostać uruchomione w jednakowej konfiguracji sprzętowej w każdym z trzech lokalizacji tj.: 2 serwery w POK, 1 serwer w ZOK oraz 1 deduplikator w lokalizacji ośrodka backupowego. Dodatkowo wszystkie serwery i deduplikator muszą zostać zainstalowane w szafach RACK Zamawiającego i podłączone do PDU Zamawiającego.

Wymagania dotyczące usługi instalacji Urządzeń:

Kod wymagania	Opis wymagania
WDRU.1	Usługi instalacyjne muszą obejmować w szczególności: 1) dostarczenie Urządzeń do wskazanych przez Zamawiającego Lokalizacji; 2) rozpakowanie Urządzeń oraz utylizacja/magazynowanie opakowań; 3) w przypadku takiej konieczności modyfikacja instalacji elektrycznej oraz zabezpieczeń prądowych rozbudowywanych w ramach projektu szaf RACK Zamawiającego; 4) aktualizacja projektu technicznego i dokumentacji powykonawczej Zamawiającego zakresie instalacji zasilającej szafy teleinformatycznych w celu akceptacji modyfikacji przez administratora CPD; 5) podłączenie Urządzeń do zapewnianych przez Zamawiającego obwodów zasilających; 6) uruchomienie Urządzeń.
WDRU.2	Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w ramach instalacji w Ośrodkach Przetwarzania Danych (POK, ZOK, OB) uzgodnił warunki uruchomienia infrastruktury z podmiotami zarządzającymi tymi Ośrodkami.
WDRU.3	Zamawiający wymaga, aby osoby ze strony Wykonawcy realizujące przedmiot zamówienia, w przypadku konieczności dostępu do infrastruktury systemów OK udostępnianej przez Zamawiającego, posiadały aktualne zaświadczenie o niekaralności, a w przypadku braku tego zaświadczenia – poświadczenie bezpieczeństwa osobowego o minimalnej klauzuli "poufne". Zamawiający informuje, iż w ramach realizacji przedmiotu zamówienia nie przewiduje sytuacji



powodującej konieczność dostępu przez Wykonawcę do informacji niejawnych.

6. Świadczenie Usługi Serwisu Gwarancyjnego i gwarancji

Kod wymagania	Opis funkcjonalności
WUS.01	Na dostarczone Urządzenia/oprogramowanie wykonawca zapewni serwis gwarancyjny liczony od daty podpisania protokołu odbioru na okres 36 miesięcy oparty na świadczeniach serwisowych producenta.
WUS.02	Wykonawca w ramach realizacji Umowy zapewni Zamawiającemu: 1) prawo do pobierania nowych wersji i aktualizacji przez okres minimum 36 miesięcy od podpisania protokołu odbioru; 2) wymianę Urządzenia lub jego podzespołów w przypadku zdiagnozowania Awarii Urządzenia, której nie daje się usunąć, a która powoduje brak możliwości jego prawidłowego funkcjonowania; 3) dostarczenie na koszt Wykonawcy sprawnego Urządzenia lub jego elementu podlegającego wymianie do miejsca zainstalowania urządzenia uszkodzonego w uzgodnieniu z Zamawiającym; 4) możliwość aktualizacji oprogramowania poprzez dostęp do zasobów producenta rozwiązania; 5) dostęp do pomocy technicznej producenta; 6) nieograniczona ilość zgłoszeń serwisowych; 7) dostęp do materiałów producenta takich jak: dokumentacja techniczna, internetowa baza wiedzy; 8) dostęp do poprawek i uaktualnień oprogramowania oraz nowych wersji; 9) dostęp do portalu www producenta oprogramowania umożliwiającego zarządzanie posiadanymi licencjami, podniesienie lub obniżenie (jeśli producent oficjalnie wspiera poprzednie wersje) wersji oprogramowania; 10) dostęp do rejestru licencji (dostępnego przez portal www producenta oprogramowania/Urządzeń).
WUS.03	Wykonawca wraz z dostawą Urządzeń prześle warunki gwarancyjne i serwisowe Urządzeń, w tym procedury zgłaszania awarii, dostępne kanały komunikacyjne z serwisem producenta. Do zamówienia muszą zostać dostarczone procedury zgłaszania awarii w formie elektronicznej edytowalnej.
WUS.04	Do kontaktów/zgłoszeń Wykonawca udostępni: 1) numer telefonu – _____ (infolinia bezpłatna), _____ (dla telefonów komórkowych i z zagranicy); 2) e-mail - _____. Do kontaktów/zgłoszeń Zamawiający udostępni: 1) numer telefonu – _____; 2) e-mail - _____.



WUS.05	Przyjęcie do realizacji zgłoszenia powinno zostać niezwłocznie potwierdzone przez Wykonawcę, zwrotnie na adres e-mail zgłaszającego.
WUS.06	Za moment zgłoszenia przyjmuje się datę i godzinę zarejestrowania przez system elektroniczny Wykonawcy, w szczególności odebrania przesyłki e-mail przez system pocztowy lub zarejestrowanie zdarzenia przez Zamawiającego w udostępnionym przez Wykonawcę systemie zgłoszeniowym. W przypadku zgłoszenia telefonicznego moment zgłoszenia zostanie ustalony z Zamawiającym w trakcie tego zgłoszenia i potwierdzony w e-mailu, o którym mowa w wymaganiu WUS.05.
WUS.07	Po wymianie Urządzenia lub modułu będącego wyposażeniem tego Urządzenia lub oprogramowania zostanie ono objęte serwisem na takich samych zasadach jak wymienione Urządzenie lub moduł będący wyposażeniem tego Urządzenia lub oprogramowania.
WUS.08	Do każdego dostarczonego Urządzenia i oprogramowania Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć kartę gwarancyjną producenta, zawierającą numer seryjny, termin i warunki ważności gwarancji. Jeśli dla danego dostarczonego Urządzenia lub oprogramowania producent nie przewiduje wystawiania własnych kart gwarancyjnych, kartę taką wystawi Wykonawca. W celu ułatwienia Zamawiającemu zarządzania kartami gwarancyjnymi dopuszcza się wystawianie zbiorczych kart gwarancyjnych Wykonawcy, jednakże każdorazowo z podaniem nr seryjnych lub innych danych umożliwiających jednoznaczną identyfikację Urządzenia lub oprogramowania, którego dotyczy gwarancja Wykonawcy. W wypadku, jeżeli postanowienia gwarancji producenta są mniej korzystne od warunków zapisanych w Umowie, stosuje się zapisy Umowy.
WUS.09	W przypadku, gdy wadliwe Urządzenie uniemożliwia wykorzystanie funkcjonalności lub uniemożliwia pracę jakiegokolwiek jego podsystemu Wykonawca na czas naprawy zobowiązany jest dostarczyć, skonfigurować i uruchomić urządzenie zastępcze, o takich samych lub zbliżonych parametrach technicznych i funkcjonalnych, w sposób, który pozwoli na przywrócenie utraconych funkcjonalności Systemu.
WUS.10	Usługi serwisowe, będą świadczone w miejscu użytkowania Urządzeń, z możliwością naprawy w serwisie Wykonawcy, jeśli naprawa u użytkownika okaże się niemożliwa. Jeżeli naprawa odbywać się będzie poza miejscem użytkowania Urządzeń, przed zabraniem Urządzenia Wykonawca zobowiązany jest wymontować i pozostawić u Zamawiającego dyski i wymienne pamięci flash. Wykonawca pokryje koszty transportu oraz koszty ewentualnego ubezpieczenia przedmiotu zamówienia do miejsca naprawy oraz jego zwrotu do Lokalizacji. W przypadku Urządzeń dla których jest wymagany dłuższy czas na naprawę lub wymianę Zamawiający dopuszcza możliwość dostarczenia Urządzenia zastępczego na czas naprawy o nie gorszych parametrach funkcjonalnych. Naprawa w takim przypadku nie może przekroczyć 14 Dni Roboczych od momentu zgłoszenia awarii. Po usunięciu awarii, dyski wymienne i/lub pamięci flash z urządzenia zastępczego pozostają u Zamawiającego.



WUS.11	Uszkodzone elementy Urządzeń będą wymienione przez Wykonawcę na nowe, wolne od wad i o parametrach nie gorszych od uszkodzonych.
WUS.12	Wykonawca jest zobowiązany do samodzielnego dokonania naprawy/wymiany Urządzenia w Lokalizacji. Jednakże, o ile Zamawiający wyrazi uprzednią zgodę, dopuszcza się realizację świadczenia gwarancyjnego w ten sposób, że na podstawie informacji diagnostycznych przekazanych przez Zamawiającego do Wykonawcy podczas zgłoszenia awarii, Wykonawca prześle na swój koszt zamiennik uszkodzonego Urządzenia, natomiast fizycznej wymiany uszkodzonego Urządzenia dokona odpowiednio przeszkolony przez Wykonawcę pracownik Zamawiającego, czyniąc to na ryzyko Wykonawcy. Jednakże taki tryb realizacji naprawy nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku zapewnienia przywrócenia pierwotnego stanu pracy SKB.
WUS.13	Gwarancja obejmuje między innymi: 1) wady materiałowe i konstrukcyjne, a także nie spełnienie deklarowanych przez producenta parametrów i/lub funkcji użytkowych Urządzeń i oprogramowania; 2) naprawę wykrytych uszkodzeń, w tym wymianę uszkodzonych modułów na nowe; 3) usuwanie wykrytych wad i awarii w działaniu Urządzeń lub oprogramowania.
WUS.14	W okresie gwarancji, w przypadku awarii dysku twardego lub innego nośnika danych, będzie on wymieniony przez gwaranta na nowy bez konieczności zwrotu uszkodzonego dysku twardego lub innego nośnika danych przez Zamawiającego i dokonywania ekspertyzy dysku poza siedzibą Zamawiającego.
WUS.15	Dwukrotna naprawa tego samego Urządzenia lub modułu będącego wyposażeniem tego Urządzenia w okresie gwarancji, obliguje Wykonawcę do jego wymiany na fabrycznie nowy, wolny od wad, spełniający co najmniej te same parametry i zgodny funkcjonalnie z naprawianym Urządzeniem lub modułem, w terminie 14 dni od chwili ostatniego zgłoszenia o w tym zakresie. Okres gwarancji na wymienione Urządzenie lub moduł biegł będzie od daty podpisania przez Wykonawcę i Zamawiającego protokołu stwierdzającego tę wymianę, przez okres udzielony przez Wykonawcę na warunkach określonych w Umowie.
WUS.16	Wszystkie części zamienne do Urządzeń lub modułów muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji na Polskę i Unię Europejską.
WUS.17	Wszystkie naprawy Urządzeń oraz aktualizacje oprogramowania muszą być wykonywane przez autoryzowany serwis producenta Urządzeń.
WUS.18	Zamawiający uprawniony jest do opóźnienia terminu rozpoczęcia usuwania awarii Urządzeń przez Wykonawcę, w takim przypadku gwarantowany czas naprawy ulegnie odpowiedniemu wydłużeniu i będzie liczony względem wskazanego przez Zamawiającego terminu.
WUS.19	W przypadku zdiagnozowania błędów w używanej przez Zamawiającego wersji oprogramowania, Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do najnowszych wersji oprogramowania Urządzeń posiadających wsparcie producenta, pozwalających na usunięcie tych błędów. W przypadku wykrycia błędu, dla



	którego brak jest w danym momencie odpowiedniej aktualizacji, Wykonawca dokona eskalacji zgłoszenia do producenta. Wykonawca zapewnia i zobowiązuje się, że zgodnie z niniejszą specyfikacją korzystanie przez Zamawiającego z oprogramowania w ramach wsparcia technicznego nie będzie stanowić naruszenia majątkowych praw autorskich osób trzecich.
WUS.20	Z tytułu świadczenia przez Wykonawcę Usługi Serwisu Gwarancyjnego Zamawiający nie ponosi dodatkowych kosztów.
WUS.21	Zamawiający wymaga elastyczności w rozbudowie, aby była możliwość bez konieczności uzyskania zgody Wykonawcy czy producenta, rozbudowy posiadanych Urządzeń o kolejne moduły rozszerzeń. Rozbudowa nie może powodować utraty praw gwarancyjnych do istniejącej i rozszerzonej konfiguracji danego urządzenia.
WUS.22	Stosowanie praw wynikających z udzielonej gwarancji nie wyłącza stosowania uprawnień Zamawiającego wynikających z rękojmi za wady.

7. Zasady odbioru przedmiotu Umowy

I. Zasady Ogólne

1. Przedmiot Umowy należy dostarczyć w ciągu 6 tygodni od dnia podpisania Umowy.
2. Odbiór zostanie przeprowadzony w Lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego w obecności przedstawicieli Wykonawcy i Zamawiającego, w Dni Robocze w godz. 8:00 – 15:35.
3. Odbiór zostanie potwierdzony podpisaniem przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy protokołu odbioru ilościowo - jakościowego, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do Umowy.
4. Przedmiot Umowy podlegać będzie odbiorowi ilościowo - jakościowemu.

II. Odbiór ilościowo – jakościowy

1. Celem czynności kontrolnych prowadzonych w ramach odbioru ilościowo – jakościowego jest sprawdzenie kompletności dostarczonego przedmiotu Umowy i potwierdzenie zgodności z ilością określoną w Umowie oraz sprawdzenie wszystkich wymagań funkcjonalnych i potwierdzenie zgodności ze szczegółowym opisem przedmiotu Umowy.
2. Podstawą dokonania odbioru ilościowo – jakościowego jest przeprowadzenie z pozytywnym skutkiem sprawdzeń kompletności oraz poprawności działania Urządzeń i oprogramowania dostarczonego w ramach Umowy wraz z wymaganymi licencjami.
3. Pozytywny wynik odbioru ilościowo – jakościowego zostanie potwierdzony podpisaniem protokołu odbioru ilościowo – jakościowego.