



Krajowe Centrum
Monitorowania
Ratownictwa Medycznego

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**Przedłużenie pakietu gwarancyjnego producenta
komponentów infrastruktury systemu SWD PRM**

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
Słowniki i skróty	3
I. Cel zamówienia	4
II. Przedmiot zamówienia.	5
III. Świadczenie gwarancji	Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.
IV. Organizacja realizacji umowy	14
V. Wymagania dodatkowe	14
VI. Szczegółowe Zasady Odbioru Przedmiotu Umowy	14
VII. Oświadczenie o zachowaniu poufności.....	Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.



Słowniki i skróty

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

Skrót/pojęcie	Definicja
Awaria	Oznacza Awarię Krytyczną i/lub Awarię Niekrytyczną i/lub Awarię Zwykłą.
Awaria Krytyczna	Oznacza brak działania Urządzeń, praca nie może być kontynuowana, operacja krytyczna dla procesu biznesowego jest niemożliwa. Awarie Krytyczne mają jedną lub więcej z poniższych cech: 1) dane biznesowe zostały uszkodzone; 2) System w zakresie Funkcjonalności Krytycznych przerywa działania i nie daje się uruchomić pomimo prób, stosując procedury przygotowane przez Wykonawcę, tudzież procedury przygotowane przez Zamawiającego i zaakceptowane przez Wykonawcę w trakcie okresu gwarancji; 3) wszelkie błędy związane z bezpieczeństwem przechowywania i przetwarzania danych, które mogą wpłynąć na: a) uwierzytelnianie, b) niezaprzeczalność, c) poufność, d) integralność, e) dostępność, f) rozliczalność; 4) wszelkie błędy związane z bezpieczeństwem dostępu do Systemu (w tym nieautoryzowanym dostępem do danych).
Awaria Niekrytyczna	Utrudnia działanie urządzeń w zakresie Funkcjonalności Krytycznej i uniemożliwia działanie SWD PRM w zakresie pozostałych funkcjonalności. W tym kontekście „utrudnia” oznacza istnienie sposobu jego obejścia, stosując przygotowane przez Wykonawcę procedury tudzież procedury przygotowane przez Zamawiającego i zaakceptowane przez Wykonawcę w trakcie okresu gwarancji, (co może mieć wpływ na wygodę w użytkowaniu Systemu Kopii Bezpieczeństwa lub wymagać procedur ręcznych). „Uniemożliwia” oznacza brak możliwości jego obejścia.
Awaria Zwykła	Wszelki błąd niebędący Błędem Krytycznym lub Błędem Niekrytycznym.



Skrót/pojęcie	Definicja
Dni Robocze	Oznacza każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godz. od 8:00 do 15:35.
Incydent serwisowy	Oznacza zgłoszenie do Wykonawcy przez Zamawiającego lub osoby wskazanej przez Zamawiającego, w trybie 24/7, nieprawidłowości w działaniu Urządzeń.
Lokalizacje	Oznacza wskazane przez Zamawiającego lokalizacje na terenie RP, w których Wykonawca będzie świadczył usługę serwisu, dla urządzeń będących przedmiotem niniejszego zamówienia.
SWD PRM	System Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego wraz z zainstalowanym oprogramowaniem standardowym, aplikacyjnym oraz infrastrukturą sprzętową.
Umowa	Umowa zawarta pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym na potrzeby realizacji niniejszego przedmiotu zamówienia.
Urządzenia	Sprzęt teleinformatyczny ujęty w niniejszym postępowaniu do którego Zamawiający zamierza nabyć wsparcie techniczne producenta.
Pakiet Gwarancyjny	Pakiet gwarancyjny producenta polegają na zapewnieniu poprawności i ciągłości prawidłowego działania poszczególnych komponentów sprzętowych oraz programowych określonych w poniższej specyfikacji, w szczególności usuwanie Awarii i usterek związanych z działaniem platformy sprzętowo-programowej, na której działają komponenty SWD PRM.
Użytkownik	Zamawiający oraz jego pracownicy.
Wykonawca/Dostawca	Podmiot realizujący zamówienie.
Zamawiający	Lotnicze Pogotowie Ratunkowe.

I. Cel zamówienia

Celem zamówienia jest przedłużenie Pakietu Gwarancyjnego wsparcia producenta na obecnie posiadane przez Zamawiającego Urządzenia pracujące na potrzeby SWD PRM. W związku z koniecznością zachowania ciągłości Pakietu Gwarancyjnego wsparcia producenta na w/w Urządzenia wynikającej z obowiązujących regulacji w tym zakresie, przedmiot zamówienia obejmuje czas od lutego 2022 roku do dnia 21 grudnia 2025 roku. Data zakończenia wsparcia producenta na poszczególne komponenty jest określona w tabeli nr 1, okresy wskazane w tabeli



obejmują całkowity niezbędny zakres przedmiotu zamówienia dla zachowania ciągłości, o której mowa w niniejszym punkcie.

II. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest przedłużenie Pakietu Gwarancyjnego producenta w ramach pakietów oferowanych przez producenta Urządzeń pracujących na potrzeby systemu SWD PRM. Wsparcie producenta na poniższe Urządzenia musi być przedłużona i wyrównana w całości zamówienia do dnia 21 grudnia 2025 roku.

Specyfikację elementów, które mają zostać objęte zamawianym Pakietem Gwarancyjnym producenta opisuje poniższa tabela.

Lista Urządzeń

Lp.	Product Number	PAK/Serial Number	Service Level Description	SKU	Początek
1	C9300-24T-E	FCW2242AHS9	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C93002TE	01-lut-2022
2	C9300-24T-E	FCW2242CHUW	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C93002TE	01-lut-2022
3	C9300-24T-E	FCW2242CHUX	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C93002TE	01-lut-2022
4	C9300-24T-E	FCW2242E0VX	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C93002TE	01-lut-2022
5	UCS-SP-FI6332-16UP	FDO22320HCU	SNTC 24X7X4	CON-SNTP-SP16UP	06-lut-2022
6	UCS-SP-FI6332-16UP	FDO22320HD8	SNTC 24X7X4	CON-SNTP-SP16UP	06-lut-2022
7	UCS-SP-FI6332-16UP	FDO22320H9X	SNTC 24X7X4	CON-SNTP-SP16UP	06-lut-2022
8	UCS-SP-FI6332-16UP	FDO22320HCG	SNTC 24X7X4	CON-SNTP-SP16UP	06-lut-2022
9	HXDP-S001-3YR=		Cisco Hyperflex HX	HXDPS001-3YR	07-lut-2022
10	HXAF220C-M5SX	WZP224103YD	UCS DR 24X7X4OS	CON-UCSD7-AF220CM5	20-lut-2022
11	HXAF220C-M5SX	WZP224103ZD	UCS DR 24X7X4OS	CON-UCSD7-AF220CM5	20-lut-2022
12	HXAF220C-M5SX	WZP2241094B	UCS DR 24X7X4OS	CON-UCSD7-AF220CM5	20-lut-2022
13	HXAF220C-M5SX	WZP22410945	UCS DR 24X7X4OS	CON-UCSD7-AF220CM5	20-lut-2022
14	HXAF220C-M5SX	WZP2241094A	UCS DR 24X7X4OS	CON-UCSD7-AF220CM5	20-lut-2022



15	HXAF220C-M5SX	WZP224103ZH	UCS DR 24X7X4OS	CON-UCSD7-AF220CM5	20-lut-2022
16	HXAF220C-M5SX	WZP22400VU4	UCS DR 24X7X4OS	CON-UCSD7-AF220CM5	20-lut-2022
17	HXAF220C-M5SX	WZP2241094D	UCS DR 24X7X4OS	CON-UCSD7-AF220CM5	20-lut-2022
18	HXDP-S001-3YR=		Cisco Hyperflex HX	HXDPS001-3YR	26-paź-2022
19	C9300-48T-E	FCW2339C16A	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
20	C9300-48T-E	FOC2340X0ML	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
21	C9300-48T-E	FCW2340G0LR	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
22	C9300-48T-E	FCW2340D0KF	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
23	C9300-48T-E	FOC2340X0MP	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
24	C9300-48T-E	FCW2340C0PZ	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
25	C9300-48T-E	FOC2340W0P9	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
26	C9300-48T-E	FOC2340X0M7	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
27	C9300-48T-E	FOC2340X0MK	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
28	C9300-48T-E	FOC2340W0PJ	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
29	C9300-48T-E	FCW2339C166	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
30	C9300-48T-E	FCW2340D0KG	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
31	C9300-48T-E	FOC2340W0PE	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
32	C9300-48T-E	FCW2340C0PU	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
33	C9300-48T-E	FCW2340C0PJ	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
34	C9300-48T-E	FOC2340X0L3	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
35	C9300-48T-E	FCW2340C0NK	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
36	C9300-48T-E	FOC2340U0QV	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
37	C9300-48T-E	FOC2340W0PH	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
38	C9300-48T-E	FOC2340X0MM	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
39	C9300-48T-E	FOC2340U0QR	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
40	C9300-48T-E	FCW2340G0LQ	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
41	C9300-48T-E	FOC2340X0MQ	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022



42	C9300-48T-E	FOC2340U0QY	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
43	C9300-48T-E	FOC2340U0QT	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
44	C9300-48T-E	FCW2340C0PX	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
45	C9300-48T-E	FCW2340D0KE	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
46	C9300-48T-E	FOC2340X0MH	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
47	C9300-48T-E	FOC2340X0L4	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
48	C9300-48T-E	FCW2340C0PS	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
49	C9300-48T-E	FCW2340C0PV	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
50	C9300-48T-E	FOC2340W0PD	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
51	C9300-48T-E	FCW2340D0KC	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
52	C9300-48T-E	FOC2340X0MR	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C930048E	12-gru-2022
53	C9200-24T-E	JAD23240SW1	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
54	C9200-24T-E	JAD23240T0R	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
55	C9200-24T-E	JAD23240T15	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
56	C9200-24T-E	JAD23240SZZ	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
57	C9200-24T-E	JAD23240SQE	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
58	C9200-24T-E	JAD23240STG	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
59	C9200-24T-E	JAD23240SA2	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
60	C9200-24T-E	JAD23240SAB	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
61	C9200-24T-E	JAD23240SZV	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
62	C9200-24T-E	JAD23240SAC	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
63	C9200-24T-E	JAD23240S9V	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
64	C9200-24T-E	JAD23240T1Y	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
65	C9200-24T-E	JAD23240SA0	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
66	C9200-24T-E	JAD23240T14	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
67	C9200-24T-E	JAD23240S9W	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
68	C9200-24T-E	JAD23240SQ5	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022



69	C9200-24T-E	JAD23240T11	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
70	C9200-24T-E	JAD23240T0M	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
71	C9200-24T-E	JAD23240T24	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
72	C9200-24T-E	JAD23240SAG	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
73	C9200-24T-E	JAD23240SQK	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
74	C9200-24T-E	JAD23240SVZ	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
75	C9200-24T-E	JAD23240SX0	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
76	C9200-24T-E	JAD23240SR3	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
77	C9200-24T-E	JAD23240T0L	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
78	C9200-24T-E	JAD23240SVE	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
79	C9200-24T-E	JAD23240T1K	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
80	C9200-24T-E	JAD23240SWX	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
81	C9200-24T-E	JAD23240T1J	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
82	C9200-24T-E	JAD23240SPK	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
83	C9200-24T-E	JAD23240SQ6	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
84	C9200-24T-E	JAD23240T1V	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
85	C9200-24T-E	JAD232207GQ	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
86	C9200-24T-E	JAD23240SQ7	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
87	C9200-24T-E	JAD23240S9T	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
88	C9200-24T-E	JAD231305TS	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
89	C9200-24T-E	JAD232207HH	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
90	C9200-24T-E	JAD23240SQA	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
91	C9200-24T-E	JAD23240SPE	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
92	C9200-24T-E	JAD232207JF	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
93	C9200-24T-E	JAD232207H4	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
94	C9200-24T-E	JAD23240SQ3	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
95	C9200-24T-E	JAD23101NEY	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022



96	C9200-24T-E	JAD23240SQM	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
97	C9200-24T-E	JAD23240SPN	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
98	C9200-24T-E	JAD232106LA	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
99	C9200-24T-E	JAD23210V72	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
100	C9200-24T-E	JAD23240SPT	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
101	C9200-24T-E	JAD23240SQ4	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
102	C9200-24T-E	JAD23240S9U	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
103	C9200-24T-E	JAD23240SAK	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
104	C9200-24T-E	JAD232207J4	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
105	C9200-24T-E	JAD232207K6	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
106	C9200-24T-E	JAD231305NV	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
107	C9200-24T-E	JAD23240SPU	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
108	C9200-24T-E	JAD23240SQH	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
109	C9200-24T-E	JAD23240T0P	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
110	C9200-24T-E	JAD23240SQL	SNTC 8X5XNBD	CON-SNT-C920024T	12-gru-2022
111	HXAF220C-M5SX	WZP233513PX	UCS DR 24X7X4OS	CON-UCSD7-AF220CM5	21-gru-2022
112	HXAF220C-M5SX	WZP2335147G	UCS DR 24X7X4OS	CON-UCSD7-AF220CM5	21-gru-2022
113	HXAF220C-M5SX	WZP233514B5	UCS DR 24X7X4OS	CON-UCSD7-AF220CM5	21-gru-2022
114	HXAF220C-M5SX	WZP233514AR	UCS DR 24X7X4OS	CON-UCSD7-AF220CM5	21-gru-2022



III. Pakiet Gwarancyjny Producenta

Zamawiający wymaga świadczenia gwarancji spełniającej poniższe wymagania:

Kod wymagania	Opis Wymagania
SER.01	Pakiet Gwarancyjny producenta musi zostać wyrównany dla wszystkich Urządzeń do dnia 21 grudnia 2025 roku.
SER.02	Pakiet Gwarancyjny producenta świadczony będzie w Lokalizacjach na terenie całego kraju. Szczegółowe rozmieszczenie Urządzeń zostanie przekazane po podpisaniu Umowy.
SER.03	Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia o Awariach w trybie 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.
SER.05	Pakiet Gwarancyjny producenta powinien zagwarantować wykonanie kompleksowej naprawy Urządzeń przez Wykonawcę wraz z przywróceniem jego pełnego funkcjonowania.
SER.06	W okresie obowiązywania Pakietu Gwarancyjnego producenta Wykonawca zapewni pomoc techniczną obejmującą minimum: 1) pracę serwisanta, aż do rozwiązania problemu (w ramach pomocy technicznej do Urządzeń); 2) diagnostykę i pomoc techniczną; 3) zapewnienie serwisu Urządzeń w miejscu ich instalacji; 4) Wykonawca zagwarantuje odpowiedni Pakiet Gwarancyjny u producenta Urządzeń zapewniający prawidłowe wykonanie przedmiotu zamówienia.
SER.07	W ramach świadczonego Pakietu Gwarancyjnego producenta, Wykonawca zapewni Zamawiającemu ciągły dostęp do portali internetowych producenta Urządzeń, zawierających narzędzia wsparcia elektronicznego. W szczególności narzędzia te muszą umożliwiać: 1) przeszukiwanie bazy wiedzy producenta dotyczącej Urządzeń objętego usługą; 2) dostęp do opisów i specyfikacji Urządzeń objętych usługą oraz dostęp do dokumentacji technicznej; 3) umożliwienie Zamawiającemu pobieranie ze stron producenta Urządzeń legalnie licencjonowanych poprawek i aktualizacji oprogramowania (w tym firmware i bios), oraz instalacja w/w na żądanie Zamawiającego (opcjonalnie); 4) pozyskiwanie w dowolnej chwili informacji o statusie umowy serwisowej oraz o urządzeniach nią objętych, a także zgłaszanie



	zdarzeń serwisowych i monitorowanie z nimi związanych prac. Procedury dotyczące dokonywania zgłoszeń serwisowych, statusu napraw oraz opis procedury śledzenia zgłoszeń i eskalacji Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w dniu podpisania Umowy.
SER.08	W przypadkach wyjątkowego i uzasadnionego braku możliwości naprawy Urządzeń w Lokalizacji Zamawiającego oraz na przedłużający się czas naprawy Wykonawca dostarczy urządzenia zastępcze o parametrach nie gorszych niż parametry uszkodzonego Urządzenia. Zainstaluje je na własny koszt oraz skonfiguruje i uruchomi tak by system odzyskał funkcjonalność jak przed Awarią.
SER.9	Ostateczny termin wykonania naprawy uszkodzonych Urządzeń w wyjątkowych i uzasadnionych wypadkach nie może przekroczyć 30 dni od daty zgłoszenia Awarii Zwykłej i Niekrytycznej. Wykonawca musi uzyskać zgodę Zamawiającego na przedłużenie okresu naprawy ponad 72 godziny.
SER.10	Ewentualne koszty wynikające z braku ciągłości umów z producentem Urządzeń pokrywa Wykonawca.
SER.11	Wykonawca dostarczy wszelkie części zamienne i materiały, które są niezbędne do wykonania przedmiotu zamówienia oraz utrzymania Urządzeń objętych przedmiotem zamówienia w należyтым stanie technicznym.
SER.12	Wykonawca prześle warunki 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.
SER.13	Przyjęcie do realizacji zgłoszenia powinno zostać niezwłocznie potwierdzone przez Wykonawcę, zwrotnie na adres e-mail zgłaszającego.
SER.14	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.
SER.15	Przez usunięcie Awarii należy rozumieć przywrócenie pierwotnej funkcjonalności sprzętu i systemu operacyjnego sprzed wystąpienia awarii albo zaproponowanie procedury obejścia zaistniałych awarii bez rozwiązania problemu, pod warunkiem, że na przedstawioną przez Wykonawcę propozycję Zamawiający wyrazi zgodę.
SER.16	Wykonawca dokona usunięcia Awarii Krytycznej w terminie nie dłuższym niż 8 godzin od momentu zgłoszenia.



SER.17	Wykonawca dokona usunięcia Awarii Niekrytycznej w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od momentu zgłoszenia.
SER.18	Wykonawca dokona usunięcia Awarii Zwykłej w terminie nie dłuższym niż 72 godziny od momentu zgłoszenia.
SER.19	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.
SER.20	Pakiet Gwarancyjny producenta będzie świadczony 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.
SER.21	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 lub podsystemu.
SER.22	Uszkodzone elementy Urządzeń będą wymienione przez Wykonawcę na jego koszt na nowe, wolne od wad i o parametrach nie gorszych od uszkodzonych.
SER.23	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 Błędów, 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 Systemu.
SER.24	Wszystkie części zamienne muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji producenta.
SER.25	Wszystkie naprawy Urządzeń oraz aktualizacje muszą być wykonywane przez autoryzowany serwis producenta Urządzeń.
SER.26	Zamawiający uprawniony jest do opóźnienia terminu rozpoczęcia usuwania awarii przez Wykonawcę, w takim przypadku gwarantowany czas naprawy ulegnie odpowiedniemu wydłużeniu i będzie liczony względem wskazanego przez Zamawiającego terminu.
SER.27	Stosowanie praw wynikających z udzielonej gwarancji nie wyłącza stosowania uprawnień Zamawiającego wynikających z rękojmi za wady.



IV. Organizacja realizacji Umowy

Kod wymagania	Opis Wymagania
ORU.01	Pakiet Gwarancyjny producenta dla Urzędzeń obowiązywał będzie do dnia 21 grudnia 2025 roku.
ORU.02	Procedura odbioru przedmiotu zamówienia opisana została w umowie.
ORU.04	Po podpisaniu Protokołu bez zastrzeżeń Wykonawca będzie uprawniony do wystawienia faktury.
ORU.05	Zamawiający wymaga a Wykonawca jest zobowiązany do przekazania raportu po wykonaniu każdej naprawy Urzędzeń objętych przedmiotem zamówienia. W raporcie muszą zostać zawarte takie informacje jak: 1) data wystąpienia Awarii; 2) czas naprawy Urzędzeń; 3) opis Awarii z ewentualnym podaniem jej przyczyn; 4) sposób jej rozwiązania.
ORU.06	Na zakończenie Umowy Zamawiający wymaga dostarczenia przez Wykonawcę raportu zawierającego spisane wszystkie realizowane naprawy.

V. Wymagania dodatkowe

Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość odnowienia, po wygaśnięciu zawartej umowy pakietowej, przedłużenie Pakietu Gwarancyjnego producenta bez konieczności uiszczania dodatkowych opłat wznówieniowych, z wyjątkiem sytuacji, kiedy producent w okresie trwania umowy zakończy świadczenie wsparcia technicznego dla Urzędzeń będących przedmiotem zamówienia.

Osoby świadczące prace w ramach realizacji przedmiotu zamówienia zobowiązane są do przedstawienia Zamawiającemu aktualnego zaświadczenia o niekaralności lub poświadczenia bezpieczeństwa osobowego do klauzuli „poufne”. Wymóg ten jest podyktowany polityką dostępu do Centrum Przetwarzania Danych gdzie zlokalizowane są Urządzenia objęte Umową.

VI. Szczegółowe Zasady Odbioru Przedmiotu Umowy

1. W ramach wykonania przedmiotu Umowy, Wykonawca zapewni Pakiet Gwarancyjny



wsparcia producenta do dnia 21 grudnia 2025r. dla wszystkich Urzędów określonych w tabeli nr. 1.

2. Odbiór przedmiotu Umowy nastąpi drogą elektroniczną na adres e-mail wskazane w Umowie.
3. Pakiet Gwarancyjny będący przedmiotem niniejszego postępowania będzie obowiązywał na terenie całego kraju w Lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego.
4. Odbiór przedmiotu Umowy zostanie potwierdzony podpisaniem w formie elektronicznej przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy protokołu odbioru usługi, którego wzór stanowi Załącznik do Umowy.
5. Protokół zostanie podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym i przesłany mailem drugiej Stronie na adres wskazany w Umowie.