**Załącznik nr 1 do SWZ**

**Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia**

**Na**

**Rozbudowę infrastruktury macierzowej Zamawiającego**

**dla:**

**Świętokrzyskie Centrum Onkologii**

**w Kielcach**

Kielce 2022

Spis treści

[Rozdział I. Założenia początkowe oraz wymagania ogólne 3](#_Toc110255561)

[I.1 Wprowadzenie 3](#_Toc110255562)

[I.2 Cel projektu 3](#_Toc110255563)

[I.3 Akty prawne 4](#_Toc110255564)

[I.4 Ogólny opis przedmiotu zamówienia 4](#_Toc110255565)

[I.5 Termin realizacji Przedmiotu Zamówienia 6](#_Toc110255566)

[I.6 Organizacja wdrożenia 6](#_Toc110255567)

[I.6.1 Założenia podstawowe 6](#_Toc110255568)

[I.6.2 Przygotowanie Dokumentacji 7](#_Toc110255569)

[I.6.3 Harmonogram wdrożenia 8](#_Toc110255570)

[I.6.4 Dokumentacja Powykonawcza 8](#_Toc110255571)

[I.6.5 Odbiory 8](#_Toc110255572)

[I.6.6 Testy 8](#_Toc110255573)

[I.6.7 Dodatkowe zobowiązania Wykonawcy 9](#_Toc110255574)

[I.6.8 Instruktaże stanowiskowe 9](#_Toc110255575)

[Rozdział II. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia 10](#_Toc110255576)

[II.1 Modernizacja infrastruktury Data Center Zamawiającego poprzez dostawę i instalację urządzeń. 10](#_Toc110255577)

[Rozdział III. Gwarancja 11](#_Toc110255578)

[III.1.1 Usługi gwarancyjne 12](#_Toc110255579)

# Założenia początkowe oraz wymagania ogólne

## Wprowadzenie

W projekcie „Informatyzacja Placówek Medycznych Województwa Świętokrzyskiego (InPlaMed WŚ), w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020 (RPOWŚ 2007-2014)”, bierze udział Województwo Świętokrzyskie - będące Liderem Projektu, w imieniu którego zadania realizowane są przez Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego i 8 podmiotów leczniczych jednostek organizacyjnych Województwa oraz 12 podmiotów leczniczych będących jednostkami organizacyjnymi powiatów.

## Cel projektu

Głównym celem Projektu „Informatyzacja Placówek Medycznych Województwa Świętokrzyskiego” jest wdrożenie Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (EDM) w placówkach medycznych objętych projektem, z zastosowaniem rozwiązań technologicznych i organizacyjnych zapewniających ciągłość działania oraz zgodność z regulacjami i wymogami prawnymi, protokołami przyjętymi w ochronie zdrowia, a także wytycznymi Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia, jako instytucji państwowej, której zadaniem jest budowa oraz wspieranie i monitorowanie procesów budowy systemów informacyjnych w ochronie zdrowia. Cel ten przekłada się na usprawnienie zarządzania i podniesienie jakości procesów leczniczych.

Ponadto zakłada się budowę usług elektronicznych w obszarze ochrony zdrowia, świadczonych w ramach poszczególnych placówek medycznych biorących udział w projekcie oraz całego regionu, na rzecz pacjentów oraz personelu medycznego, w jak najszerszym możliwym do realizacji pod względem finansowym, organizacyjnym i prawnym zakresie.

Kluczową usługą budowaną w ramach Projektu będzie gromadzenie i udostępnianie elektronicznej dokumentacji medycznej (EDM) w sposób zapewniający nienaruszalność i bezpieczeństwo przechowywania danych w długim okresie czasu, przy jednoczesnym zapewnieniu łatwego dostępu dla wszystkich uprawnionych użytkowników oraz zachowaniu wysokiej wydajności działania.

Zakłada się osiągnięcie celów Projektu poprzez rozbudowę i rozszerzenie aktualnego stanu informatyzacji poszczególnych placówek medycznych uczestniczących w projekcie z możliwością w przyszłości rozbudowy o kolejne e-usługi i funkcjonalności, w tym także budowę integracyjnej warstwy regionalnej.

Zakres rozbudowy i rozszerzenia aktualnego stanu informatyzacji poszczególnych placówek medycznych został w ramach projektu zaktualizowany indywidualnie dla poszczególnych placówek medycznych uczestniczących w projekcie na podstawie analizy stanu aktualnego. W ramach projektu zakładane jest - w zależności od indywidualnych potrzeb placówek medycznych - zarówno dostarczenie wymaganych w ramach projektu funkcjonalności biznesowych realizowanych poprzez dostawę nowych systemów dziedzinowych (lub dostosowanie i integrację zastanych medycznych systemów dziedzinowych) oraz lokalnych repozytoriów EDM. Przewidywana jest także rozbudowa warstwy infrastrukturalno–systemowej poprzez dostawę komponentów i rozwiązań w obszarze sieciowym, sprzętowym oraz oprogramowania systemowego.

## Akty prawne

Dostarczone rozwiązania teleinformatyczne muszą być zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego i europejskiego. Muszą pozwalać na gromadzenie, przetwarzanie i analizowanie danych i informacji w obszarach objętych wdrożeniem.

## Ogólny opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiot zamówienia niniejszego postepowania przetargowego obejmuje:

* rozbudowę będącej w posiadaniu Zamawiającego macierzy dyskowej 3PAR model: 8400 firmy Hewlett Packard Enterprise o nr. seryjnym CZ284901QJ o półkę z 24 dyskami SAS 1.8 TB wraz   
  z 3 letnim supportem.
* 36 miesięczny support macierzy 3PAR model 8400 firmy Hewlett Packard Enterprise o nr. seryjnym CZ284901QJ , klatki c7000 i przełączników SAN (2 przełączniki  Brocade 16Gb/28c SAN Switch SN\_1: 1CG834F02H, SN\_2:  1CG834F02T) w klatce c7000.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poz. SOPZ** | **Opis** | **Ilość** |
| **Rozdział II.1** | **Rozbudowa - Lista niezbędnych komponentów** |  |
| II.1.1 | HPE 3PAR 8000 SFF(2.5in) Fld Int Dr Encl | 1 szt. |
| II.1.1 | HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD | 24 szt. |
| II.1.1 | Factory Integrated | 24 szt. |
| II.1.1 | HPE Ext 2.0m MiniSAS HD-MiniSAS HD Cbl | 2 szt. |
| II.1.1 | HPE 3Y Tech Care Essential SVC | 1 szt. |
| II.1.1 | HPE Internal Entitlement Purposes | 2 szt. |
| II.1.1 | HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD Supp | 24 szt. |
| II.1.1 | HPE 3PAR 8000 Drive Encl Support | 1 szt. |
|  | **Wsparcie - Lista niezbędnych komponentów** |  |
| II.1.1 | PL-P1882-09 108719876762 HPE 3PAR 8400 2N+ SW Storage Field Base | 1 szt. |
| II.1.1 | PL-P1882-10 108719876822 Brocade 16Gb/28c Embedded SAN Switch | 1 szt. |
| II.1.1 | PL-P333-LL01 108719876992 HP BLc7000 CTO 3 IN LCD ROHS Encl | 1 szt. |

1. Przedmiot zamówienia musi być dostarczany, wdrożony i zainstalowany w całości do siedziby Zamawiającego.
2. Wszystkie dostarczane:

- Produkty (rozumiane jako elementarny efekt działań/prac/dostaw objętych całym zakresem Przedmiotu Zamówienia wykonywanych przez Wykonawcę podczas realizacji Umowy   
w poszczególnych Etapach).

- Komponenty (rozumiane jako integralna część dostawy i wdrożenia Przedmiotu Zamówienia, składający się przynajmniej z jednego Produktu lub wielu Produktów powiązanych ze sobą merytorycznie) podlegają usługom projektowania, dostaw, instalacji, konfiguracji i wdrożenia.

1. Usługi projektowania, instalacji, konfiguracji i wdrożenia Wykonawca przeprowadzi zgodnie   
   z zapisami SOPZ dla w uzgodnieniu z Zamawiającym zgodnie z obowiązującymi przepisami, zasadami wykonywania projektów teleinformatycznych oraz najlepszymi praktykami w ich realizacji.
2. Wykonawca jest zobowiązany do realizacji Przedmiotu Zamówienia zgodnie z zasadami i wytycznymi Zamawiającego, niniejszymi zapisami SOPZ oraz Umowy.
3. Tam, gdzie w opisie przedmiotu zamówienia został wskazany znak towarowy (marka), producent, dostawca, patent, pochodzenie, źródło lub szczególny proces, który charakteryzuje produkty dostarczone przez konkretnego Wykonawcę lub nastąpiło wskazanie norm, europejskich ocen technicznych, wspólnych specyfikacji technicznych lub innych odniesień, o których mowa w art. 101 ust. 1 pkt 2 lub ust. 3 ustawy, Zamawiający zgodnie z art. 99 ust. 5 ustawy dopuszcza złożenie oferty równoważnej lub zgodnie z art. 101 ust. 4 ustawy zaoferowanie rozwiązań „równoważnych” w stosunku do wskazanych w opisie przedmiotu zamówienia pod warunkiem, że zapewnią uzyskanie parametrów technicznych nie gorszych od założonych w SWZ.
4. Wykonawca musi dostarczyć wszelkie urządzenia i elementy, które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania całości. W przypadku, gdy w trakcie realizacji Przedmiotu Zamówienia okaże się, że brakuje jakiegokolwiek urządzenia lub elementu, którego brak spowoduje nieprawidłowe funkcjonowanie całości Przedmiotu Zamówienia, Wykonawca dostarczy je na własny koszt.
5. Wszelkie dostarczane urządzenia i komponenty:

* Muszą być fabrycznie nowe, pochodzić z autoryzowanego kanału sprzedaży producenta   
  i reprezentować model bieżącej linii produkcyjnej. Nie dopuszcza się urządzeń: odnawianych, demonstracyjnych lub powystawowych.
* Nie dopuszcza się urządzeń posiadających wadę prawną w zakresie pochodzenia sprzętu, wsparcia technicznego i gwarancji producenta.
* Elementy, z których zbudowane są urządzenia muszą być produktami producenta urządzeń lub być przez niego certyfikowane oraz całe muszą być objęte gwarancją producenta.
* Urządzenia i ich komponenty muszą być oznakowane w taki sposób, aby możliwa była identyfikacja zarówno produktu jak i producenta.
* Urządzenia muszą być dostarczone Zamawiającemu w oryginalnych opakowaniach producenta.
* Do każdego urządzenia musi być dostarczony komplet standardowej dokumentacji w dla użytkownika w języku polskim lub angielskim w formie papierowej lub elektronicznej.
* Urządzenia muszą być wyprodukowane po dniu 1 stycznia 2022r.

## Termin realizacji Przedmiotu Zamówienia

Termin realizacji całości Przedmiotu zamówienia wynosi 60 dni od dnia podpisania Umowy.

## Organizacja wdrożenia

### Założenia podstawowe

1. Przedmiot Zamówienia będzie realizowany w oparciu o zdefiniowany uprzednio przez Wykonawcę i zaakceptowany Harmonogram wdrożenia, który powinien być uzgodniony i zaakceptowany przez Zamawiającego oraz odpowiednio utrzymywany w toku realizacji Przedmiotu Zamówienia.
2. Wykonawca w Harmonogramie wdrożenia musi uwzględnić w szczególności podział na zadania takie jak projektowanie, dostawy, usługi instalacji/konfiguracji, testowanie, wdrożenie i odbiory.
3. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu udział we wszystkich pracach realizowanych przez Wykonawcę w ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia (m.in. w czasie projektowania, dostawach, instalacji/budowie, konfiguracji i wdrożeniu i testowaniu).
4. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić dostawy Przedmiotu Zamówienia w dokładnych terminach i godzinach uzgodnionych z Zamawiającym.
5. W przypadku dostarczania Infrastruktury Sprzętowej serwerowej/macierzowej i przełączników musi być ona oznakowana w taki sposób, aby możliwa była identyfikacja systemowa zarówno produktu jak i producenta, pochodzić z oficjalnych kanałów dystrybucji producentów i dostarczona w oryginalnych opakowaniach fabrycznych.
6. Wdrożenie należy rozumieć jako szereg uporządkowanych i zorganizowanych działań mających na celu wykonanie Przedmiotu Zamówienia.
7. Realizacja przedmiotu zamówienia będzie realizowana w ramach powołanych do tego celu struktur organizacyjnych po stronie Wykonawcy.
8. Wykonawca zorganizuje prace tak, aby w maksymalnym stopniu nie zakłócać ciągłości funkcjonowania prac u Zamawiającego.
9. Obiekty podlegające inwestycji (obiekty służby zdrowia w których świadczone są usługi medyczne) są użytkowane w trybie ciągłym w czasie godzin pracy przez cały okres wykonywania Przedmiotu Zamówienia, co może powodować utrudnienia w miejscu prowadzenia prac. Nie ma możliwości całkowitego wyłączenia i zamknięcia w/w obiektów lub ich części na czas realizacji Przedmiotu Zamówienia. Poszczególne prace będą realizowane etapowo, tak aby zachować ciągłość świadczenia usług medycznych.
10. Wykonawca musi uwzględnić, że wszystkie prace wykonywane będą w użytkowanych obiektach przy dużym ruchu pracowników i chorych, tzn. organizacja prac powinna przede wszystkim zapewniać bezpieczeństwo przebywających na terenie pracowników i chorych.

### Przygotowanie Dokumentacji

1. W ramach procesu prac Wykonawca opracuje dla Zamawiającego Dokumentację Przedmiotu Zamówienia (zwaną dalej Dokumentacja, Dokumentacja PZ), która składa się z nw. zakresów:
2. Harmonogram Wdrożenia
3. Dokumentacja Powykonawcza
4. Dokumentacja podlega uzgadnianiu i akceptacji Zamawiającego. Akceptacja Harmonogramu wdrożenia warunkuje rozpoczęcie prac Wykonawcy.

### Harmonogram wdrożenia

Wykonawca zobowiązany jest opracować na podstawie SWZ wraz z załącznikami, szczegółowy harmonogram wdrożenia. Harmonogram należy przedstawić Zamawiającemu w terminie do 14 dni od podpisania Umowy.

### Dokumentacja Powykonawcza

1. Warunkiem dokonania Odbioru Końcowego jest dostarczenie przez Wykonawcę Dokumentacji Powykonawczej obejmującej dokumentację użytkową, techniczną i eksploatacyjną. Dokumentacja Powykonawcza musi być dostarczona w języku polskim, w wersji elektronicznej w formacie edytowalnym oraz w co najmniej jednym egzemplarzu papierowym.
2. W dokumentacji muszą być zawarte opisy wszelkich cech, właściwości i funkcjonalności pozwalających na poprawną z punktu widzenia technicznego eksploatację rozwiązań.
3. W szczególności dokumentacja ta powinna zawierać:

#### Wymogi ogólne:

1. Konfiguracja musi obejmować wszystkie urządzenia wdrożone, zainstalowane w ramach dostawy.
2. Procedury lub instrukcje instalacji, reinstalacji, deinstalacji oraz aktualizacji.
3. Procedury standardowe:

* opis stosowania standardowych procedur poprawnej eksploatacji urządzeń,

1. Instrukcje obsługi i instrukcje użytkowania dla wersji dostarczonego oprogramowania – jeżeli dotyczy.

### Odbiory

1. Odbiór Przedmiotu Zamówienia ma na celu potwierdzenie wykonania wszystkich zadań wynikających z Umowy, w tym odebrania wszystkich Komponentów i Etapów oraz dostarczenia wymaganej zamówieniem Dokumentacji.
2. Odbiory będą odbywać się zgodnie z zapisami w Umowie stanowiącej załącznik nr 1 do SWZ.

### Testy

1. W ramach postepowania zostaną przeprowadzone wszystkie testy opisane w Dokumentacji. Celem testów jest weryfikacja przez Zamawiającego czy wszystkie prace wykonane w trakcie realizacji Przedmiotu Zamówienia zostały wykonane prawidłowo i zgodnie z założeniami funkcjonalnymi i jakościowymi. Testy będą przeprowadzane przez Wykonawcę przy współudziale Zamawiającego jak i wskazanych przez Zamawiającego osób lub podmiotów zewnętrznych.
2. Pozytywne zakończenie testów wraz z usunięciem wskazanych Wad jest niezbędne, aby dla poszczególnych Komponentów oraz całego Przedmiotu Zamówienia dokonać odbioru końcowego.
3. Zamawiający ma prawo do weryfikacji należytego wykonania Umowy dowolną metodą, w tym także z wykorzystaniem opinii zewnętrznego audytora. W szczególności uzgodnienie określonych scenariuszy testowych nie wyklucza prawa do weryfikacji prac innymi testami i scenariuszami.
4. W przypadku zidentyfikowania Błędów lub Wad Wykonawca jest zobowiązany do ich poprawy przed odbiorem końcowym Przedmiotu Zamówienia.

### Dodatkowe zobowiązania Wykonawcy

1. Wykonanie Przedmiotu Zamówienia z efektywnością oraz zgodnie z praktyką i wiedzą zawodową.
2. Wykonanie w całości Przedmiotu Zamówienia w zakresie określonym w Umowie będącej dodatkiem nr 4 do SWZ.
3. Dokonanie z Zamawiającym wszelkich koniecznych ustaleń mogących wpływać na zakres   
   i sposób realizacji Przedmiotu Zamówienia oraz ciągła współpraca z Zamawiającym na każdym etapie realizacji.
4. Stosowanie się do wytycznych i polityk bezpieczeństwa informacji obowiązujących u Zamawiającego.
5. Udzielanie na każde żądanie Zamawiającego pełnej informacji na temat stanu realizacji Przedmiotu Zamówienia.
6. Współdziałanie z osobami wskazanymi przez Zamawiającego.

### Instruktaże stanowiskowe

1. Wykonawca zaplanuje w uzgodnieniu z Zamawiającym i przeprowadzi instruktaże stanowiskowe dla wskazanych przez Zamawiającego administratorów w łącznym wymiarze nie mniej niż 10 osobogodzin.
2. Podczas instruktaży musi zostać przekazana niezbędna wiedza w zakresie umożliwiającym samodzielne administrowanie urządzeniami, w tym co najmniej aktualizacji firmware, konfiguracji urządzeń i oprogramowania w zakresie funkcjonalności wskazanych w SOPZ.
3. Instruktaże stanowiskowe zostaną przeprowadzone w miejscu instalacji Przedmiotu Zamówienia. W przypadku potrzeby Zamawiający zapewni we własnym zakresie pomieszczenie dla przeprowadzenia instruktaży stanowiskowych.

# Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

## Modernizacja infrastruktury Data Center Zamawiającego poprzez dostawę i instalację urządzeń.

1. Przedmiotem zamówienia jest:

* rozbudowa będącej w posiadaniu Zamawiającego macierzy dyskowej 3PAR model: 8400 firmy Hewlett Packard Enterprise o nr. seryjnym…. o półkę z 24 dyskami SAS 1.8 TB wraz z 3 letnim supportem.

Lista komponentów:

* 1x HPE 3PAR 8000 SFF(2.5in) Fld Int Dr Encl
* 24x HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD
* 24x Factory Integrated
* 2x HPE Ext 2.0m MiniSAS HD-MiniSAS HD Cbl
* 1x HPE 3Y Tech Care Essential SVC
* 2x For HPE Internal Entitlement Purposes
* 24x HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD Supp
* 1x HPE 3PAR 8000 Drive Encl Support
* 36 miesięczny support macierzy 3PAR model 8400 firmy Hewlett Packard Enterprise o nr. seryjnym CZ284901QJ , klatki c7000 i przełączników SAN w klatce c7000.

Lista komponentów:

* PL-P1882-09 108719876762 HPE 3PAR 8400 2N+ SW Storage Field Base
* PL-P1882-10 108719876822 Brocade 16Gb/28c Embedded SAN Switch
* PL-P333-LL01 108719876992 HP BLc7000 CTO 3 IN LCD ROHS Encl

1. Jeżeli zajdzie potrzeba, wraz z dostarczoną Infrastrukturą, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć niezbędne elementy np. urządzenia i wyposażenie – kable połączeniowe, elementy mocujące, uznane przez Wykonawcę za niezbędne i umożliwiające prawidłowe działanie całego przedmiotu zamówienia. Dostarczona Infrastruktura musi zapewniać bezproblemową pracę po podłączeniu jej do sieci informatycznej Zamawiającego.
2. Wykonawca jest zobowiązany dokonać montażu dostarczonej Infrastruktury oraz oprogramowania w miejscach wskazanych przez Zamawiającego.

# Gwarancja

1. Wykonawca w ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia udzieli Zamawiającemu gwarancji jakości (dalej zwanej „gwarancją”) na niniejszy przedmiot zamówienia:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poz. SOPZ** | **Opis\*,\*\*** | **Okres gwarancji (minimalny)** |
| **Rozdział II.1** | **Rozbudowa - Lista niezbędnych komponentów** |  |
| II.1.1 | HPE 3PAR 8000 SFF(2.5in) Fld Int Dr Encl | 36 miesiące |
| II.1.1 | HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD | 36 miesiące |
| II.1.1 | Factory Integrated | 36 miesiące |
| II.1.1 | HPE Ext 2.0m MiniSAS HD-MiniSAS HD Cbl | 36 miesiące |
| II.1.1 | HPE 3Y Tech Care Essential SVC | 36 miesiące |
| II.1.1 | HPE Internal Entitlement Purposes | 36 miesiące |
| II.1.1 | HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD Supp | 36 miesiące |
| II.1.1 | HPE 3PAR 8000 Drive Encl Support | 36 miesiące |
|  | **Wsparcie - Lista niezbędnych komponentów** |  |
| II.1.1 | PL-P1882-09 108719876762 HPE 3PAR 8400 2N+ SW Storage Field Base | 36 miesięcy |
| II.1.1 | PL-P1882-10 108719876822 Brocade 16Gb/28c Embedded SAN Switch | 36 miesięcy |
| II.1.1 | PL-P333-LL01 108719876992 HP BLc7000 CTO 3 IN LCD ROHS Encl | 36 miesięcy |

**\*** W czasie obowiązywania gwarancji dostawca zobowiązany jest do udostępnienia Zamawiającemu nowych wersji BIOS, firmware i sterowników (na płytach CD lub stronach internetowych).

\*\* W przypadku awarii dysków pozostają one własnością Zamawiającego.

1. Bieg terminów gwarancji określonych w ust. 1 będą rozpoczynać się z dniem podpisania Protokołu Odbioru Końcowego bez uwag przez Zamawiającego.
2. Gwarancja musi zapewniać również dostęp do poprawek oprogramowania urządzeń oraz wsparcia technicznego.

### Usługi gwarancyjne

1. W okresie gwarancji Wykonawca będzie zobowiązany do nieodpłatnego usuwania Wad Przedmiotu zamówienia rozumianych jako Awaria lub Usterka zgodnie z definicjami jak poniżej:
2. **Awaria -** Kategoria Wady w Infrastrukturze Sprzętowej i brak działania lub niepoprawne działanie Przedmiotu Zamówienia u Zamawiającego, uniemożliwiające jego użytkowanie. Sytuacja, w której urządzenie w ogóle nie funkcjonuje lub nie jest możliwe realizowanie istotnych funkcjonalności Komponentów/Produktów Przedmiotu Zamówienia
3. **Usterka -** Należy przez to rozumieć kategorię Wady w Infrastrukturze Sprzętowej oznaczającą funkcjonowanie niezgodne z opisem Dokumentacji oraz SOPZ, nie wpływającą istotnie na funkcjonowanie dostarczanego rozwiązania u Zamawiającego, utrudniającą pracę Użytkownikowi Zamawiającego.
4. Przyjęcie zgłoszenia przez Wykonawcę, odbywać się będzie w okresie dostępności Wykonawcy wskazanym w Tabeli 1, w zależności od tego czego wada dotyczy, poprzez dostępny on-line System Zgłaszania i przyjmowania uwag oraz Wad (dalej zwany „SZ”) przy czym:
5. System Zgłoszeń dostarczy Wykonawca (będzie on utrzymywany i administrowany przez Wykonawcę), wpis zgłoszenia do SZ będzie dokonywał Zamawiający,
6. za skuteczne przyjęcie zgłoszenia Wady uważa się będzie wprowadzenie przez Zamawiającego wpisu do SZ zawierającego opis zgłaszanej Wady i termin jej zgłoszenia; w razie trudności   
   z dostępem on-line do SZ, zgłoszenia Wady mogą odbywać się także telefonicznie pod ustalonym numerem telefonu lub pisemnie na formularzu przesyłanym na ustalony adres e-mail, opcjonalnie faksem, których numery i adresy zostaną podane przez Wykonawcę w terminie 15 dni roboczych od dnia podpisania Umowy wraz ze wzorem formularza zgłoszenia Wady.
7. Gwarancja musi zapewniać wymianę uszkodzonego sprzętu, kabli i elementów oraz zapewniać dostęp do aktualizacji oprogramowania, bez wiedzy i wsparcia technicznego producenta.
8. W ramach gwarancji Wykonawca będzie świadczył następujące usługi:

* Zamawiający wymaga by zapewniona była naprawa lub wymiana urządzeń lub ich części, zgodnie z metodyką i zaleceniami producenta i Zamawiającego,
* Wykonawca przejmuje na siebie wszelkie obowiązki związane z obsługą serwisu gwarancyjnego oferowanego sprzętu w okresie gwarancji,
* Serwis wyposażenia będzie świadczony w siedzibie Zamawiającego (miejscu instalacji i użytkowania sprzętu), w języku polskim (przyjmowanie zgłoszeń i realizacja świadczeń),
* Wykonawca ma obowiązek przyjmowania zgłoszeń serwisowych przez telefon (w godzinach pracy Zamawiającego), faks, e-mail lub WWW (przez całą dobę),
* Wykonawca ma udostępnić pojedynczy punkt przyjmowania zgłoszeń dla całości sprzętu i oprogramowania dostarczonego w ramach przedmiotu zamówienia,
* Zamawiający otrzyma bezpośredni dostęp do pomocy technicznej Wykonawcy (telefon, e-mail lub WWW) w zakresie rozwiązywania problemów związanych z bieżącą eksploatacją całości sprzętu i oprogramowania dostarczonego w ramach przedmiotu zamówienia w godzinach pracy Zamawiającego,
* Zamawiający uzyska bezpośredni dostęp do części chronionych stron internetowych producentów rozwiązań, umożliwiający:
  + pobieranie nowych wersji oprogramowania,
  + dostęp do narzędzi konfiguracyjnych i dokumentacji technicznej,
  + dostęp do pomocy technicznej producenta.

1. Usuwanie Wad w dostarczonym Przedmiocie Zamówienia w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego Wady w jego działaniu, w terminach określonych poniżej:

**Tabela 1 Usługi gwarancji**

| **KWALIFIKACJA ZGŁOSZENIA WADY** | **OKRES DOSTĘPNOŚCI WYKONAWCY** | **ROZWIĄZANIE\* ZASTĘPCZE** | **CZAS REAKCJI WYKONAWCY** | **CZAS NAPRAWY** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| AWARIA | Dnie robocze  poniedziałek – piątek, godz. 07:00-15:00 | niezwłocznie, nie później niż 24 godzin od czasu przyjęcia zgłoszenia | niezwłocznie, nie później niż 24 godziny od czasu przyjęcia zgłoszenia | niezwłocznie, nie później  niż 7 dni od czasu przyjęcia zgłoszenia |
| USTERKA | nie dotyczy | niezwłocznie nie później niż 5 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia | niezwłocznie nie później niż 14 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia |

\*nie dotyczy wymiany sprzętu

1. dopuszcza się zmianę kwalifikacji zgłoszenia Wady, po uprzedniej zgodzie Zamawiającego. Do czasu potwierdzenia zmiany kwalifikacji, uznaje się za obowiązującą kwalifikację pierwotną,
2. czasy naprawy mogą być inne niż wskazane w powyższych tabelach, jeżeli Zamawiający zaakceptuje zmianę kwalifikacji zgłoszenia, o której mowa w punkcie 2),
3. w przypadku braku możliwości usunięcia Wady lub przedstawienia rozwiązania zastępczego zdalnie, Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia gwarancji bezpośrednio w lokalizacji Zamawiającego,

Uwaga:

W przypadku zapisu terminu jako:

* Dzień Roboczy należy rozumieć każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
* Godziny Robocze należy rozumieć godziny od 7.00 do 15.00 w każdym Dniu Roboczym.

W innych przypadkach należy rozumieć jako dzień kalendarzowy.