**SPECYFIKACJA WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Świadczenie usługi 2 letniego serwisu gwarancyjnego i wsparcia technicznego wraz z aktualizacjami oprogramowania dla trzech macierzy dyskowych Dell EMC Unity 300:

Macierz o nr fabrycznym CKM00183802541 - miejsce instalacji ul. Jasna 6 W-wa

Macierz o nr fabrycznym CKM00183801854 - miejsce instalacji ul. Nowogrodzka 64a W-wa

Macierz o nr fabrycznym CKM00183802765 - miejsce instalacji ul. Boduena 3/5 W-wa

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia 24-ro miesięcznej usługi serwisu gwarancyjnego i wsparcia technicznego wraz z aktualizacjami oprogramowania licząc od dnia zawarcia umowy, obejmującej następujące elementy:
2. naprawę lub wymianę urządzenia w przypadku awarii;
3. dostarczanie poprawek i nowych wersji oprogramowania urządzeń;
4. dostęp do baz wiedzy, przewodników konfiguracyjnych i narzędzi diagnostycznych;
5. możliwość odnowienia wsparcia po jego wygaśnięciu.
6. Zamawiający dopuszcza świadczenie usługi zdalnie lub w przypadku konieczności w miejscu instalacji urządzeń. Zamawiający zapewni zestawienie łącza serwisowego do lokalizacji.
7. W przypadku awarii urządzeń lub oprogramowania Wykonawca zobowiązuje się do analizy i naprawy w terminie zależnym od typu uszkodzenia i stopnia niebezpieczeństwa utraty ciągłości pracy:
8. dla uszkodzeń krytycznych, powodujących całkowite zatrzymanie pracy dostarczonego urządzenia w terminie 24 godzin od momentu zgłoszenia;
9. dla uszkodzeń niekrytycznych i usterek, powodujących nieprawidłowości w pracy urządzenia o którym mowa w pkt. 1, jeżeli praca jest możliwa - w terminie 48 godzin od momentu zgłoszenia.
10. W przypadku uszkodzeń krytycznych i całkowitej awarii urządzenia Wykonawca zobowiązuje się w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia awarii, zapewnić urządzenie zastępcze oraz wysłać uszkodzone do producenta celem naprawy bądź wymiany na sprawne.
11. Wykonawca zobowiązuje się do rejestrowania i prowadzenia zgłoszeń serwisowych u producenta urządzeń, w porozumieniu z Zamawiającym.
12. W przypadku dostarczenia urządzenia zastępczego Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć w ciągu 21 dni urządzenie naprawione.
13. Wsparcie techniczne świadczone przez wykwalifikowanych inżynierów Wykonawcy w dni robocze w godzinach pracy od godz. 8:00 do 16:00. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązuje się do udzielania konsultacji technicznych w zakresie urządzeń i oprogramowania objętego usługą.
14. Nośniki danych będą naprawiane jedynie w miejscu użytkowania, a w przypadku konieczności wymiany uszkodzonych nośników lub wymiany urządzenia na nowe nośniki nie podlegają zwrotowi do Wykonawcy.
15. W przypadku dokonania naprawy poprzez wymianę elementów w urządzeniu powinny zostać zainstalowane fabrycznie nowe identyczne elementy lub za zgodą Zamawiającego elementy o nie gorszych parametrach pod warunkiem zachowania jednorodności sprzętu.

KARY UMOWNE

1. W przypadku niedotrzymania w okresie gwarancji terminu naprawy, wymiany lub dostarczenia urządzenia zastępczego Wykonawca zobowiązany jest zapłacić Zamawiającemu karę w wysokości 500 zł za każdy dzień opóźnienia, za każde urządzenie którego opóźnienie dotyczy.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego, jeżeli wartość szkody przekroczy wysokość naliczonych kar umownych lub jeżeli szkoda wyniknie z innego tytułu.

WARUNKI PŁATNOŚCI

Zapłata wynagrodzenia nastąpi przelewem na konto Wykonawcy w terminie 21 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT.