



Politechnika Warszawska

Wydział Elektryczny

Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego pn **ODNOWIENIE WSPARCIA PRODUCENTA DLA SYSTEMU FLOWMON NA OKRES 3 LAT DLA WYDZIAŁU ELEKTRYCZNEGO.**, sygn. **WE.ZP.261.13.2025**

Załącznik nr 1 do SWZ/nr 1 do umowy nr

Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

1. Przedmiotem zamówienia jest wsparcie serwisowe dla systemu Flowmon, na poziomie Standard, na okres trzech lat.

Tabela nr 1.

Opis	Ilość
1. FM-COL-VA-6000-SS 1Y Progress Flowmon IFC-6000-VA, Standard Support,	1
2. FM-ADS-SW-B-SS, 1Y Progress Flowmon ADS, Standard Support	1
3. FM-PRB-VA-20000-SS, 1Y Progress Flowmon IFP-20000-VA, Standard Support	1
4. FM-PRB-VA-20000-SS, 1Y Progress Flowmon IFP-20000-VA, Standard Support	1

Dostępna jest podstawowa gwarancja na sprzęt i 2 poziomy usług wsparcia:

- Podstawowa gwarancja na sprzęt - tylko gwarancja na sprzęt, bez wsparcia technicznego i aktualizacji oprogramowania.

Dostępność i czas reakcji

Pomoc techniczna jest dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00 (lokalna strefa czasowa) za pośrednictwem telefonu lub narzędzia do obsługi zgłoszeń. Pomoc techniczna świadczona jest w języku angielskim. Aktualne kontakty do pomocy technicznej są dostępne na portalu pomocy technicznej (<https://support.flowmon.com>).

Czas reakcji (odpowiedzi) na zgłoszony problem/incydent zależy od wagi incydentu (szczegółowe informacje na temat SLO reakcji i rozwiązywania są dostępne na stronie <https://community.progress.com/s/products/support/service-level-objectives>). Zespół pomocy technicznej może wymagać dodatkowych informacji, takich jak dzienniki z urządzeń, aby móc zbadać problem i przeprowadzić działania naprawcze. W przypadku zgłoszeń, takich jak rozwiązywanie problemów z produktem, śledzenie błędów, konfiguracja lub interpretacja danych, zespół pomocy technicznej Flowmon może wymagać od użytkownika zapewnienia zdalnego dostępu. Niezapewnienie zdalnego dostępu może negatywnie wpłynąć na wynik usługi rozwiązywania problemów, a w niektórych przypadkach usługa w ogóle nie zostanie wykonana. Należy pamiętać, że przyznanie zdalnego dostępu może również zapewnić dostęp do poufnych i/lub osobistych danych klienta, w związku z czym zastosowanie ma punkt 4.5 umowy EULA Flowmon Networks (dostępnej pod adresem <https://www.progress.com/legal>). Należy również pamiętać o odpowiednich ograniczeniach odpowiedzialności opisanych w umowie EULA Flowmon Networks.



Politechnika Warszawska

Wydział Elektryczny

Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego pn **ODNOWIENIE WSPARCIA PRODUCENTA DLA SYSTEMU FLOWMON NA OKRES 3 LAT DLA WYDZIAŁU ELEKTRYCZNEGO.**, sygn. **WE.ZP.261.13.2025**

Aktualizacje oprogramowania i zasady aktualizacji

Aktualizacje oprogramowania są dostępne w portalu pomocy technicznej (<https://support.flowmon.com>) lub w samym produkcie za pośrednictwem usługi automatycznej aktualizacji (services.flowmon.com). Pomoc techniczna i główne aktualizacje oprogramowania są dostępne tylko dla klientów posiadających ważną usługę pomocy technicznej. Flowmon Networks oferuje pomoc techniczną dla bieżącej wersji systemu Flowmon, w tym wszystkich modułów oprogramowania i ostatniej poprzedniej wersji.

Aktualna wersja systemu odnosi się do najnowszej stabilnej wersji i najnowszej wydanej wersji beta. Ostatnia poprzednia wersja odnosi się do ostatniego wydania w ramach poprzedniej wersji głównej. Poprawki błędów są dostarczane tylko dla bieżącej wersji systemu. W przypadku starszych wersji systemu zespół pomocy technicznej poprosi klienta o aktualizację do bieżącej wersji systemu. Odmowa aktualizacji może poważnie wpłynąć na usługę wsparcia, a w niektórych przypadkach uniemożliwić jej świadczenie. Łatki bezpieczeństwa są częścią regularnych aktualizacji oprogramowania.

Standardowa usługa pomocy technicznej

Standardowa usługa pomocy technicznej obejmuje wszystkie aktualizacje i uaktualnienia (nowe funkcje), dostęp do portalu pomocy technicznej, e-mailową i telefoniczną obsługę klienta zgodnie z paragrafem Dostępność i czas reakcji oraz gwarancję na sprzęt w miejscu instalacji (świadczoną przez partnerów serwisowych) z czasem reakcji NBD (następnego dnia roboczego)*. W przypadku wdrożenia Flowmon ADS usługa obejmuje dostęp do informacji Flowmon Threat Intelligence za pośrednictwem Flowmon ADS.

Ograniczenia standardowej pomocy technicznej dla urządzeń sprzętowych

Usługa Standardowego Wsparcia zgodnie z niniejszymi warunkami, w tym gwarancja na sprzęt, może zostać wykupiona na okres maksymalnie 5 lat od daty zakupu urządzenia. Usługa wsparcia dla urządzeń sprzętowych nie może zostać przedłużona poza limit 5 lat. Zdecydowanie zaleca się wymianę sprzętu (zgodnie z programem wymiany sprzętu Flowmon) w ciągu 5 lat lub pod koniec 5-letniego cyklu życia sprzętu, aby zachować usługę wsparcia. Nie można zakupić standardowej lub rozszerzonej pomocy technicznej dla akcesoriów, takich jak TAP lub transceivery, ponieważ są one objęte warunkami podstawowej gwarancji na sprzęt.

Podstawowe warunki gwarancji na sprzęt

Poniższa lista zawiera podsumowanie praktycznych aspektów gwarancji na sprzęt, o których mowa w niniejszym dokumencie. SZCZEGÓŁOWE WARUNKI GWARANCJI ZNAJDUJĄ SIĘ W dokumencie Flowmon Limited Hardware Warranty dostępnym na stronie <https://www.progress.com/legal>.

- Okres gwarancji jest albo okresem podanym w dowodzie dostawy/liście gwarancyjnej i rozpoczyna się w dniu zakupu produktu, albo jest określony przez ważność usług wsparcia zakupionych dla odpowiednich produktów.
- Gwarancja obejmuje naprawę lub wymianę w celu zagwarantowania prawidłowego działania produktu. Produkt zgłoszony do naprawy/wymiany gwarancyjnej musi być kompletny i powinien zostać wysłany w oryginalnym opakowaniu. O ile umowa nie stanowi inaczej, wszystkie koszty wysyłki w ramach serwisu gwarancyjnego pokrywa klient. Gwarancja dotyczy wad produktu/materiału.
- Gwarancja nie ma zastosowania do różnych towarów konsumpcyjnych (baterii, płyt CD itp.), wad wynikających z niewłaściwego użytkowania, przechowywania lub obsługi produktu, wad wynikających z niewłaściwej manipulacji/użytkowania produktu, wad wynikających z użytkowania w niewłaściwym środowisku operacyjnym, wad wynikających z klęsk żywiołowych lub wandalizmu, wad wynikających z nieprawidłowej



Politechnika Warszawska

Wydział Elektryczny

Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego pn **ODNOWIENIE WSPARCIA PRODUCENTA DLA SYSTEMU FLOWMON NA OKRES 3 LAT DLA WYDZIAŁU ELEKTRYCZNEGO.**, sygn. **WE.ZP.261.13.2025**

instalacji lub konfiguracji, wad wynikających z nieautoryzowanego serwisu, wad wynikających z obsługi przez nieupoważnioną osobę/organizację.

- Gwarancja nie obowiązuje w przypadku korzystania z nieoryginalnego lub nieautoryzowanego oprogramowania. Gwarancja zostaje unieważniona w przypadku uszkodzenia plomby producenta, modyfikacji lub naprawy produktu przez klienta lub inną nieautoryzowaną organizację.
- Okres gwarancji nie ulega przedłużeniu, jeśli Flowmon naprawi lub wymieni objęty gwarancją produkt lub jego części.
- Producent nie ponosi odpowiedzialności za jakąkolwiek utratę dochodów, zysków, kontraktów lub jakiegokolwiek inne straty związane z działalnością gospodarczą, pośrednie lub wtórne straty lub szkody w jakikolwiek sposób spowodowane.
- Flowmon może odmówić świadczenia usługi, jeśli w jego opinii świadczenie usługi stwarza nieuzasadnione ryzyko dla Flowmon lub jego usługodawców. Flowmon może anulować usługę, jeśli Klient dopuszcza się nadużyć, gróźb lub odmawia współpracy z asystującym analitykiem lub technikiem na miejscu. Takie anulowanie nie uprawnia Klienta do zwrotu uiszczonych opłat.
- Z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa, Klient zgadza się zwolnić Flowmon oraz jego podmioty stowarzyszone i partnerów z wszelkiej odpowiedzialności z tytułu jakichkolwiek roszczeń Klienta, innych niż roszczenia z tytułu lekkomyślnych działań lub działań celowo zmierzających do wyrządzenia szkody Klientowi lub witrynie, przez jakąkolwiek osobę lub podmiot zaangażowany przez Flowmon do świadczenia usług, jeżeli taka osoba lub podmiot nie jest eskortowany przez Klienta. Klient zwolni Flowmon oraz jego podmioty stowarzyszone i partnerów z odpowiedzialności z tytułu roszczeń osób trzecich związanych ze świadczeniem usług, innych niż lekkomyślne działania lub działania celowo zmierzające do wyrządzenia szkody Klientowi lub witrynie przez jakąkolwiek osobę lub podmiot zaangażowany przez Flowmon, które zostały wniesione przeciwko Flowmon w związku z usługami świadczonymi w okresie dostępu do witryny Klienta bez eskorty.
- Usługi te mogą wymagać od Flowmon dostępu do sprzętu lub oprogramowania, które nie zostało wyprodukowane przez Flowmon. Gwarancje niektórych producentów mogą zostać unieważnione, jeśli Flowmon lub ktokolwiek inny niż producent będzie pracował na sprzęcie lub oprogramowaniu. Klient zapewni, że świadczenie usług przez Flowmon nie będzie miało wpływu na takie gwarancje lub, jeśli będzie miało, że wpływ ten będzie akceptowalny dla Klienta. Flowmon nie ponosi odpowiedzialności za gwarancje osób trzecich ani za jakikolwiek wpływ usług na te gwarancje.