

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zamówienie obejmuje kompleksowe świadczenie usług wsparcia dla posiadanego przez Państwowy Instytut Geologiczny – Państwowy Instytut Badawczy oprogramowania oraz sprzętu IBM i Lenovo, zostało podzielone na następujące części:

Część I – Świadczenie usług wsparcia technicznego w zakresie posiadanego sprzętu i oprogramowania systemowego IBM oraz urządzeń IBM i Lenovo.

Część II – Odnowienie usługi wsparcia technicznego dla posiadanego oprogramowania – centralnego systemu kopii zapasowych (IBM Spectrum Protect).

Część III – Przedłużenie wsparcia dla posiadanej infrastruktury sprzętowej i oprogramowania (dotyczy wybranego sprzętu i oprogramowania) systemu IBM Hierarchical storage management (HSM).

Część I - Świadczenie usług wsparcia technicznego w zakresie oprogramowania systemowego IBM oraz urządzeń IBM

Warunki świadczenia usługi wsparcia technicznego w zakresie sprzętu i oprogramowania systemowego IBM oraz urządzeń IBM i Lenovo

1. Wykonawca zobowiązany jest pełnić asystę techniczną obejmującą prawo Zamawiającego do aktualizacji oprogramowania bez dodatkowych opłat licencyjnych oraz wsparcia technicznego na poziomie podstawowych usług asysty technicznej.
2. Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia gwarancji na świadczoną usługę na zasadach określonych umową licencyjną producenta oprogramowania systemowego oraz urządzeń (informującej o odnowionych subskrypcjach oraz zawierającej listę sprzętu, okno serwisowe jak również czas trwania wsparcia).
3. Przewidywany zakres wsparcia technicznego został określony w Opisie przedmiotu zamówienia na podstawie lat poprzednich i przewidywanego zapotrzebowania Zamawiającego. W terminie określonym w § 2 umowy Zamawiający zastrzega możliwość zmiany zakresu wsparcia technicznego:
 - 1) mniejszy niż prognozowany, przy czym w takim wypadku wynagrodzenie Wykonawcy (dla danej części zamówienia) nie może ulec obniżeniu więcej niż o 20 % kwoty, o której mowa w § 3 ust. 1 umowy.
 - 2) większy niż prognozowane pod warunkiem nie przekroczenia łącznie kwoty, o której mowa w § 3 ust. 1 umowy. W takim przypadku, Wykonawcy nie będzie przysługiwać roszczenie z tytułu niezrealizowania przez Zamawiającego Umowy w pełnym zakresie ilościowym lub wartościowym.
4. Wykonawca zobowiązany jest w terminie 3 dni od dnia zawarcia umowy dostarczyć Zamawiającemu dokumenty potwierdzające objęcie asystą techniczną oprogramowania, zgodnie z posiadanymi przez Zamawiającego licencjami tj. Certyfikaty Asysty Technicznej.
5. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługi serwisu posiadanego przez Zamawiającego sprzętu na okres do dnia 18.11.2023 r. od dnia wyszczególnionego w załącznikach: Tabela nr.1 i Tabela nr 2.
6. Naprawy serwisowe wykonywane będą w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8.00 do 17.00.
7. Czas reakcji na zgłoszenie usterki w ten sam dzień roboczy tj. najpóźniej do godz. 16.00.
8. Naprawy realizowane w siedzibach Zamawiającego: w Warszawie przy ul. Rakowieckiej 4 oraz przy ul. Jagiellońskiej 76.
9. Maksymalny czas naprawy 3 dni robocze, liczone od daty zgłoszenia. Jeżeli czas naprawy będzie dłuższy niż 3 dni robocze, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu na swój koszt sprzęt zastępczy do czasu usunięcia usterki – dotyczy Tabeli nr 1 i 2.
10. Serwis świadczony bez gwarancji naprawy – dotyczy Tabeli nr 3.
11. W czasie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania Zamawiającemu nowych wersji BIOS, firmware i sterowników (na płytach CD lub stronach internetowych).
12. W przypadku wad, usterek lub awarii dysków twardych, uszkodzone dyski twarde pozostają u Zamawiającego.

TABELA NR 1

| Nazwa sprzętu posiadanego przez Zamawiającego | Typ maszyny | Numer modelu | Numer seryjny | Data rozpoczęcia wsparcia serwisowego |
|---|-------------|--------------|---------------|---------------------------------------|
| BLADE CENTER-E CHASSIS | 8677 | 4SG | 99ADW04 | 19.11.2021 r.* |
| JS12 Express Blade Server | 7998 | 60X | 06725DA | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22-2.93GHZ 12MB-6GB-0HDD | 7870 | H4G | 06DDB71 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22-2.93GHZ 12MB-6GB-0HDD | 7870 | H4G | 06DDB73 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22-2.93GHZ 12MB-6GB-0HDD | 7870 | H4G | 06DDB70 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22-2.93GHZ 12MB-6GB-0HDD | 7870 | H4G | 06DDB72 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22-2.93GHZ 12MB-6GB-0HDD | 7870 | H4G | 06ML571 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22-2.93GHZ 12MB-6GB-0HDD | 7870 | H2G | 06HGXC9 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22-2.93GHZ 12MB-6GB-0HDD | 7870 | H2G | 06HGXC6 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22-2.93GHZ 12MB-6GB-0HDD | 7870 | H2G | 06HGXC8 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22-2.93GHZ 12MB-6GB-0HDD | 7870 | H2G | 06HGXC7 | 19.11.2021 r.* |
| BLADE CENTER-H CHASSIS | 8852 | 4TG | KD6C68L | 19.11.2021 r.* |
| BLADE CENTER HS23 | 7875 | B1G | 06RWYP3 | 19.11.2021 r.* |
| BLADE CENTER HS23 | 7875 | B1G | 06RWYN8 | 19.11.2021 r.* |

| | | | | |
|-------------------------------|------|---------|---------|------------------------|
| BLADE CENTER HS23 | 7875 | B4G | 06RWYN9 | 19.11.2021 r.* |
| STORWIZE V7000 CONTROLLER 12 | 2076 | 112 | 78N2DPZ | 19.11.2021 r.* |
| STORWIZE V7000 EXPANSION 12 | 2076 | 212 | 78REHBN | 19.11.2021 r.* |
| STORWIZE V7000 CONTROLLER 24 | 2076 | 124 | 78N2F76 | 19.11.2021 r.* |
| STORWIZE V7000 EXPANSION 12 | 2076 | 212 | 78REHDD | 19.11.2021 r.* |
| STORWIZE V7000 EXPANSION 12 | 2076 | 212 | 78RG92B | 19.11.2021 r.* |
| STORWIZE V7000 EXPANSION 12 | 2076 | 212 | 78RG9H5 | 19.11.2021 r.* |
| STORWIZE V7000 EXPANSION 12 | 2076 | 12F | 7824MZC | Od daty zawarcia umowy |
| STORWIZE V7000 EXPANSION 6/12 | 2076 | 12F | 7824MXL | Od daty zawarcia umowy |
| STORWIZE V7000 EXPANSION 12 | 2076 | 12F | 7823EAG | 19.11.2021 r.* |
| STORWIZE V7000 CONTROLLER 24 | 2076 | 524 | 7823PPE | 19.11.2021 r.* |
| STORWIZE V7000 10GBE CONTRLEF | 2076 | 312 | 78RER62 | 19.11.2021 r.* |
| TOTALSTORAGE EXP24 U320 SCSI | 7031 | D24 | 650EA8A | 19.11.2021 r.* |
| RACK-MOUNTED HMC | 7310 | CR4 | 65343FB | 19.11.2021 r.* |
| EXPANSION DRAWER | 7311 | D20 | 657DC8B | 19.11.2021 r.* |
| POWER SYSTEM 520 | 8203 | E4A | 065CD55 | 19.11.2021 r.* |
| POWER SYSTEM 550 | 8204 | E8A | 065CEF5 | 19.11.2021 r.* |
| POWER 730 | 8231 | E2D | 21A3DBV | 19.11.2021 r.* |
| SYSTEM P5 | 9133 | 55A | 06502EH | 19.11.2021 r.* |
| POWER S822 | 8284 | 22a | 21BEB3W | 19.11.2021 r.* |
| TS4500 TAPE LIBRARY | 3584 | L55 | 78BA478 | 19.11.2021 r.* |
| TS4500 TAPE LIBRARY | 3584 | L55 | 78BA479 | 19.11.2021 r.* |
| TS1060 Ultrium 6 Tape Drive | 3588 | F6C | 7808CEB | Od daty zawarcia umowy |
| TS1060 Ultrium 6 Tape Drive | 3588 | F6C | 7809B6B | Od daty zawarcia umowy |
| TS1060 Ultrium 6 Tape Drive | 3588 | F6C | 7808CAB | Od daty zawarcia umowy |
| TS1060 Ultrium 6 Tape Drive | 3588 | F6C | 7809B3B | Od daty zawarcia umowy |
| TS1060 Ultrium 6 Tape Drive | 3588 | F6C | 7809B7B | Od daty zawarcia umowy |
| TS1060 Ultrium 6 Tape Drive | 3588 | F6C | 7809DFB | Od daty zawarcia umowy |
| TS1060 Ultrium 6 Tape Drive | 3588 | F6C | 7809B2B | Od daty zawarcia umowy |
| TS1060 Ultrium 6 Tape Drive | 3588 | F6C | 7808CDB | Od daty zawarcia umowy |
| TS1060 Ultrium 6 Tape Drive | 3588 | F6C | 78B7E2B | Od daty zawarcia umowy |
| TS1060 Ultrium 6 Tape Drive | 3588 | F6C | 78B7EFE | Od daty zawarcia umowy |
| TS1060 Ultrium 6 Tape Drive | 3588 | F6C | 78B7F32 | Od daty zawarcia umowy |
| TS1060 Ultrium 6 Tape Drive | 3588 | F6C | 78B7F2C | Od daty zawarcia umowy |
| TS1060 Ultrium 6 Tape Drive | 3588 | F6C | 78B7F2E | Od daty zawarcia umowy |
| TS1060 Ultrium 6 Tape Drive | 3588 | F6C | 78B7F18 | Od daty zawarcia umowy |
| TS3200 TAPE LIBRARY | 3573 | L4U/L5U | 78L6185 | 19.11.2021 r.* |
| TS3310 TAPE LIBRARY | 3576 | L5B | 1323474 | 19.11.2021 r.* |
| TS3310 TAPE EXPANSION MOD | 3576 | E9U | 1384614 | 19.11.2021 r.* |

*** W przypadku, gdy umowa nie zostanie zawarta do dnia 19.11.2021 r., usługi będą świadczone od daty zawarcia umowy**

TABELA NR 2

| Nazwa licencji | Liczba licencji | Typ/model | Nr. seryjny | Data rozpoczęcia wsparcia serwisowego |
|---|-----------------|-----------|-------------|---------------------------------------|
| IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize V7000 base software | 1 | 2076/212 | 78N2DPZ | Od daty zawarcia umowy |
| IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize V7000 base software | 1 | 2076/224 | 78N2F76 | Od daty zawarcia umowy |
| IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize V7000 base software | 1 | 2076/212 | 78REHBN | Od daty zawarcia umowy |
| IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize V7000 base software | 1 | 2076/212 | 78REHDD | Od daty zawarcia umowy |
| IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize V7000 base software | 1 | 2076/212 | 78RG92B | Od daty zawarcia umowy |
| IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize V7000 base software | 1 | 2076/212 | 78RG9H5 | Od daty zawarcia umowy |
| IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize V7000 base software | 1 | 2076/312 | 78RER62 | Od daty zawarcia umowy |
| Remote support | 1 | 7310/CR4 | 65343FB | Od daty zawarcia umowy |
| SW MAINT AIX Standard Edition | 2 | 7998/60X | 06725DA | Od daty zawarcia umowy |
| SWMA PVM Standard Edition | 2 | 7998/60X | 06725DA | Od daty zawarcia umowy |
| SW MAINT AIX Standard Edition | 4 | 8203/E4A | 065CD55 | Od daty zawarcia umowy |
| SWMA PVM Standard Edition | 4 | 8204/E8A | 065CEF5 | Od daty zawarcia umowy |
| SW MAINT AIX Standard Edition | 2 | 8204/E8A | 065CEF5 | Od daty zawarcia umowy |
| SWMA PVM Standard Edition | 16 | 8231/E2D | 21A3DBV | Od daty zawarcia umowy |
| SW MAINT AIX Standard Edition | 16 | 8231/E8D | 21A3DBV | Od daty zawarcia umowy |
| SWMA PVM Standard Edition | 10 | 8284/22A | 21BEB3W | Od daty zawarcia umowy |
| SW MAINT AIX Standard Edition | 10 | 8284/22A | 21BEB3W | Od daty zawarcia umowy |
| SWMA HMC VIRTUAL APPLIANCE | 1 | - | - | Od daty zawarcia umowy |
| SWMA V7000 Expansion Base | 1 | 2076/12F | 7823EAG | Od daty zawarcia umowy |
| SWMA V7000 Expansion Full Feature | 1 | 2076/12F | 7823EAG | Od daty zawarcia umowy |
| SWMA V7000 Controller Base | 1 | 2076/524 | 7823PPE | Od daty zawarcia umowy |
| SWMA V7000 Controller Full Feature | 1 | 2076/524 | 7823PPE | Od daty zawarcia umowy |
| SWMA V7000 Expansion Base | 1 | 2076/12F | 7824MXL | Od daty zawarcia umowy |
| SWMA V7000 Expansion Full Feature | 1 | 2076/12F | 7824MXL | Od daty zawarcia umowy |
| SWMA V7000 Expansion Base | 1 | 2076/12F | 7824MZC | Od daty zawarcia umowy |
| SWMA V7000 Expansion Full Feature | 1 | 2076/12F | 7824MZC | Od daty zawarcia umowy |

Tabela nr 3

| Nazwa sprzętu posiadanego przez Zamawiającego | Typ maszyny | Numer modelu | Numer seryjny | Data rozpoczęcia wsparcia serwisowego |
|---|-------------|--------------|---------------|---------------------------------------|
| BLADE CENTER E CHASSIS | 8677 | 4SG | 99ADW04 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22 2.93GHZ 12MB 6GB 0HDD | 7870 | H4G | 06DDB71 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22 2.93GHZ 12MB 6GB 0HDD | 7870 | H4G | 06DDB73 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22 2.93GHZ 12MB 6GB 0HDD | 7870 | H4G | 06DDB70 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22 2.93GHZ 12MB 6GB 0HDD | 7870 | H4G | 06DDB72 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22 2.93GHZ 12MB 6GB 0HDD | 7870 | H4G | 06ML571 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22 2.93GHZ 12MB 6GB 0HDD | 7870 | H2G | 06HGXC9 | 19.11.2021 r.* |

| | | | | |
|------------------------------|------|-----|---------|----------------|
| BCHS22 2.93GHZ 12MB 6GB 0HDD | 7870 | H2G | 06HGXC6 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22 2.93GHZ 12MB 6GB 0HDD | 7870 | H2G | 06HGXC8 | 19.11.2021 r.* |
| BCHS22 2.93GHZ 12MB 6GB 0HDD | 7870 | H2G | 06HGXC7 | 19.11.2021 r.* |
| BLADE CENTER H CHASSIS | 8852 | 4TG | KD6C68L | 19.11.2021 r.* |
| BLADE CENTER HS23 | 7875 | B1G | 06RWYP3 | 19.11.2021 r.* |
| BLADE CENTER HS23 | 7875 | B1G | 06RWYN8 | 19.11.2021 r.* |
| BLADE CENTER HS23 | 7875 | B1G | 06RWYN9 | 19.11.2021 r.* |

Cześć II - Odnowienie usługi wsparcia technicznego dla oprogramowania – centralnego systemu kopii zapasowych (IBM Spectrum Protect)

1. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć Zamawiającemu wsparcie techniczne od daty zawarcia umowy do dnia 18.11.2023 r. dla posiadanych przez Zamawiającego licencji IBM Spectrum Storage Suite, E0M69LL - IBM Spectrum Storage Suite per Terabyte Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months – 100 szt.
2. Wykonawca dostarczy certyfikat (Proof of Entitlement) w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy, wystawiony przez producenta oprogramowania zaświadczaający o wykupieniu wsparcia technicznego w systemach producenta;
3. Wsparcie techniczne będzie polegać na:
 - 1) prawie do otrzymywania nowych wersji oprogramowania, uaktualnień i „support packów” (bezpłatnie);
 - 2) zdalnej analizie zgłoszonego problemu w godzinach pracy IBM Polska:
 - a) asysta przy zdefiniowaniu produktu lub komponentu powodującego usterkę;
 - b) zdalna asysta przy rozwiązaniu problemu;
 - 3) telefonicznym wsparciu dla problemów związanych z kodem produktu;
 - 4) wsparciu dla typowych, krótkich pytań dotyczących problemów instalacyjnych i związanych z codziennym użytkowaniem systemu;
 - 5) wsparcie zapewnione jest podczas godzin urzędowania IBM Polska (od poniedziałku do piątku od 8.00 do 17.00) z wykluczeniem świąt ustawowych;
 - 6) wsparcie dla problemów krytycznych (tzw. severity 1) poza normalnymi godzinami urzędowania IBM Polska (24 x 7);
 - 7) wsparcie to obejmuje kontakt telefoniczny;
 - 8) możliwość zgłaszania problemów telefonicznie lub elektronicznie (poprzez dostęp do stron internetowych);
 - 9) czas reakcji na problemy zgłoszone elektronicznie lub telefonicznie, w godzinach od 8.00 do 17.00 (w dni robocze) wynosi 2 godziny zegarowe;
 - 10) czas reakcji na problemy krytyczne zgłaszane poza normalnymi godzinami urzędowania także wynosi 2 godziny zegarowe (w każdy dzień tygodnia 24/7);
 - 11) dostęp do określonych stron WWW, tzw. opieka elektroniczna (e-care);
 - 12) wyznaczeniu dowolnej liczby osób ze strony klienta odpowiedzialnych za kontakt ze wsparciem technicznym ze strony IBM;
 - 13) przypisaniu jednej osoby ze strony klienta (dla każdej lokalizacji), która będzie odpowiedzialna za utrzymywanie list problemów zgłaszanych do IBM.

Są to standardowe uprawnienia, zawarte i szerzej opisane na stronach IBM:

<https://www.ibm.com/support/pages/ibm-support-guide>

Część III - Przedłużenie wsparcia na posiadaną infrastrukturę sprzętową i oprogramowanie dotyczy przedłużenia wsparcia na wybrany sprzęt oraz elementy oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego dla systemu IBM Hierarchical storage management (HSM)

Opis ogólny:

Zamówienie "Przedłużenie wsparcia na infrastrukturę sprzętową i oprogramowanie systemu IBM Hierarchical storage management (HSM)" dotyczy przedłużenia wsparcia na wybrany sprzęt (HWMA + SWMA) oraz elementy oprogramowania posiadane przez Zamawiającego, zgodnie ze specyfikacją istniejącego środowiska Zamawiającego oraz z uwzględnieniem wymagań Zamawiającego.

Specyfikacja istniejącego środowiska:

Macierz

| Lp. | Opis | Nr seryjny | Data rozpoczęcia wsparcia serwisowego |
|-----|-------------|-------------------|---------------------------------------|
| 1. | QSAN XS5226 | QW2260160G0251020 | Od daty zawarcia umowy |
| 2. | QSAN XD5312 | 001378D500C0 | Od daty zawarcia umowy |
| 3. | QSAN XD5324 | 001378D32CE8 | Od daty zawarcia umowy |

Serwery

| Lp. | Opis | Data rozpoczęcia wsparcia serwisowego |
|-----|-------------------|---------------------------------------|
| 1. | Supermicro X10DRi | Od daty zawarcia umowy |
| 2. | Supermicro X10DRi | Od daty zawarcia umowy |
| 3 | RHEL v7.1 (Maipo) | Od daty zawarcia umowy |

Oprogramowanie IBM

| Oznaczenie | Opis Produktu | Ilość | Data rozpoczęcia wsparcia serwisowego |
|------------|--|-------|---------------------------------------|
| E0NZCLL | IBM Spectrum Scale Advanced Edition Server license Per Socket Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months | 2 | Od daty zawarcia umowy |
| E0NZCLL | IBM Spectrum Scale Advanced Edition Server license Per Socket Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months | 2 | Od daty zawarcia umowy |
| E0NZCLL | IBM Spectrum Scale Advanced Edition Server license Per Socket Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months | 2 | Od daty zawarcia umowy |
| E0NZCLL | IBM Spectrum Scale Advanced Edition Server license Per Socket Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months | 2 | Od daty zawarcia umowy |
| E0M4ULL | IBM Spectrum Control Advanced Select Edition per Storage Device Annual Subscription & Support Renewal | 1 | Od daty zawarcia umowy |
| E0M4ULL | IBM Spectrum Control Advanced Select Edition per Storage Device Annual Subscription & Support Renewal | 2 | Od daty zawarcia umowy |
| E0M4ULL | IBM Spectrum Control Advanced Select Edition per Storage Device Annual Subscription & Support Renewal | 2 | Od daty zawarcia umowy |
| E0LWGLL | IBM Spectrum Protect Extended Edition 10 Processor Value Units (PVUs) Annual SW Subscription & Support Renewal | 24 | Od daty zawarcia umowy |
| E0LWGLL | IBM Spectrum Protect Extended Edition 10 Processor Value Units (PVUs) Annual SW Subscription & Support Renewal | 24 | Od daty zawarcia umowy |
| E0LWGLL | IBM Spectrum Protect Extended Edition 10 Processor Value Units (PVUs) Annual SW Subscription & Support Renewal | 200 | Od daty zawarcia umowy |
| E0LWGLL | IBM Spectrum Protect Extended Edition 10 Processor Value Units (PVUs) Annual SW Subscription & Support Renewal | 200 | Od daty zawarcia umowy |

| | | | |
|---------|--|-----|------------------------|
| E0LW3LL | IBM Spectrum Protect for Space Management 10 Processor Value Units (PVUs) Annual SW Subscription & Support Renewal | 24 | Od daty zawarcia umowy |
| E0LW3LL | IBM Spectrum Protect for Space Management 10 Processor Value Units (PVUs) Annual SW Subscription & Support Renewal | 24 | Od daty zawarcia umowy |
| E0LW3LL | IBM Spectrum Protect for Space Management 10 Processor Value Units (PVUs) Annual SW Subscription & Support Renewal | 200 | Od daty zawarcia umowy |
| E0LW3LL | IBM Spectrum Protect for Space Management 10 Processor Value Units (PVUs) Annual SW Subscription & Support Renewal | 200 | Od daty zawarcia umowy |

1. Podstawą do podpisania protokołu odbioru będzie dostarczone oświadczenie Wykonawcy lub producenta lub oficjalnego dystrybutora producenta o objęciu wsparciem komponentów objętych zamówieniem wraz z ich wyszczególnieniem oraz informacją o poziomie wsparcia. Dla wsparcia do oprogramowania IBM będzie niezbędne dostarczenie dokumentu POE (Proof of Entitlement).
2. W przypadku produktów IBM wsparcie musi być świadczone bezpośrednio przez producenta oprogramowania.
3. Wykonawca zobowiązany jest pełnić asystę techniczną obejmującą prawo Zamawiającego do aktualizacji oprogramowania bez dodatkowych opłat licencyjnych oraz wsparcia technicznego na poziomie podstawowych usług asysty technicznej zgodnie z zasadami zamieszczonymi w załączniku do istotnych postanowień umowy.
4. Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia gwarancji na świadczoną usługę na zasadach określonych umową licencyjną producenta oprogramowania systemowego oraz urządzeń (informującej o odnowionych subskrypcjach oraz zawierającej listę sprzętu, okno serwisowe jak również czas trwania wsparcia).
5. Przewidywany zakres wsparcia technicznego został określony w Opisie przedmiotu zamówienia na podstawie lat poprzednich i przewidywanego zapotrzebowania Zamawiającego. W terminie określonym w § 2 umowy Zamawiający zastrzega możliwość zmiany zakresu wsparcia technicznego:
 - 1) mniejszy niż prognozowany, przy czym w takim wypadku wynagrodzenie Wykonawcy (dla danej części zamówienia) nie może ulec obniżeniu więcej niż o 20 % kwoty, o której mowa w § 3 ust. 1 umowy,
 - 2) większy niż prognozowane pod warunkiem nie przekroczenia łącznie kwoty, o której mowa w § 3 ust. 1 umowy, W takim przypadku, Wykonawcy nie będzie przysługiwać roszczenie z tytułu niezrealizowania przez Zamawiającego Umowy w pełnym zakresie ilościowym lub wartościowym.
6. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu potwierdzenia zapewnienia asysty technicznej oprogramowania, zgodnie z posiadanymi przez Zamawiającego licencjami tj. przekaże Certyfikat Asysty Technicznej POE (Proof of Entitlement).
7. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługi serwisu posiadanego przez Zamawiającego sprzętu od daty zawarcia umowy do dnia 18.11.2023 r.
8. Naprawy serwisowe wykonywane będą w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8.00 do 17.00.
9. Czas reakcji na zgłoszenie usterki 1 dzień roboczy tj. najpóźniej do godz. 16.00 dnia następnego po dniu zgłoszenia.
10. Naprawy realizowane w siedzibach zamawiającego: w Warszawie przy ul. Rakowieckiej 4 oraz przy ul. Jagiellońskiej 76.
11. Maksymalny czas naprawy 2 dni robocze, liczone od daty zgłoszenia.
12. W czasie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania Zamawiającemu nowych wersji BIOS, firmware i sterowników (na płytach CD lub stronach internetowych).
13. W przypadku wad, usterek lub awarii dysków twardych, uszkodzone dyski twarde pozostają u Zamawiającego.