**Załącznik nr 1 do SWZ**

**Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia**

**Na:**

**Dostawę i instalację biblioteki taśmowej do archiwizacji danych oraz zestawu dysków do macierzy**

**dla:**

**Świętokrzyskie Centrum Onkologii**

**Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej**

**w Kielcach**

Kielce 2023

Spis treści

[Rozdział I. Założenia początkowe oraz wymagania ogólne 3](#_Toc141351680)

[I.1 Wprowadzenie 3](#_Toc141351681)

[I.2 Cel projektu 3](#_Toc141351682)

[I.3 Akty prawne 4](#_Toc141351683)

[I.4 Ogólny opis przedmiotu zamówienia 4](#_Toc141351684)

[I.5 Termin realizacji Przedmiotu Zamówienia 5](#_Toc141351685)

[I.6 Organizacja wdrożenia 5](#_Toc141351686)

[I.6.1 Założenia podstawowe 5](#_Toc141351687)

[I.6.2 Przygotowanie Dokumentacji 6](#_Toc141351688)

[I.6.3 Dokumentacja Powykonawcza 6](#_Toc141351689)

[I.6.4 Odbiory 7](#_Toc141351690)

[I.6.5 Dodatkowe zobowiązania Wykonawcy 7](#_Toc141351691)

[I.6.6 Instruktaże stanowiskowe 7](#_Toc141351692)

[Rozdział II. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia 8](#_Toc141351693)

[II.1 Modernizacja infrastruktury Data Center Zamawiającego poprzez dostawę i instalację urządzeń. 8](#_Toc141351694)

[II.1.1 Biblioteka taśmowa do archiwizacji danych – 1 szt. 8](#_Toc141351695)

[II.1.2 Zestaw dysków NL do macierzy 10](#_Toc141351696)

[Rozdział III. Gwarancja 11](#_Toc141351697)

[III.1.1 Usługi gwarancyjne 11](#_Toc141351698)

# 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:

* Zakup, dostawę i instalację biblioteki taśmowej do archiwizacji danych.
* Zakup i dostawę zestawu 12 szt. dysków NL do będącej w posiadaniu Zamawiającego macierzy dyskowej 3PAR model: 8400 firmy Hewlett Packard Enterprise o nr seryjnym CZ284901QJ.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poz. SOPZ** | **Opis** | **Ilość** |
| **Rozdział II.1** | **Rozbudowa DC Zamawiającego - elementy** |  |
| II.1.1 | Biblioteka taśmowa do archiwizacji danych | 1 szt. |
| II.1.2 | Zestaw dysków do macierzy | 12 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.
* 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 2023r.

## Termin realizacji Przedmiotu Zamówienia

Termin realizacji całości Przedmiotu zamówienia wynosi do 35 dni od dnia podpisania Umowy.

## Organizacja wdrożenia

### Założenia podstawowe

1. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić dostawy Przedmiotu Zamówienia w dokładnych terminach i godzinach uzgodnionych z Zamawiającym.
2. W przypadku dostarczania Infrastruktury Sprzętowej serwerowej/macierzowej 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.
3. Wykonawca zorganizuje prace tak, aby w maksymalnym stopniu nie zakłócać ciągłości funkcjonowania prac u Zamawiającego.
4. 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.
5. 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 Dokumentacji Powykonawczej.

### 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 dostarczenia wymaganej zamówieniem Dokumentacji.
2. Odbiory będą odbywać się zgodnie z zapisami w Umowie stanowiącej załącznik nr 3 do SWZ.

### 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 załącznikiem nr 3 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 4 osobogodziny.
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.

### Biblioteka taśmowa do archiwizacji danych – 1 szt.

Zamawiający oczekuje dostawy i instalacji biblioteki taśmowej spełniającej poniższe wymagania minimalne:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wymagane parametry minimalne** | |
| ***1*** | ***2*** | |
|  | **Obudowa** | Możliwość instalacji w szafie Rack 19”, wysokość nie więcej niż 3U dla jednostki bazowej, i nie więcej niż 3U dla każdego dodatkowego modułu rozszerzającego, wyposażona w zestaw do montażu w stelażu. W momencie dostawy biblioteka powinna być wyposażona w jednostkę bazową. Biblioteka ma mieć możliwość rozbudowy do 15 modułów rozszerzających. |
|  | **Obsługiwane napędy** | LTO Ultrium 6,  LTO Ultrium 7,  LTO Ultrium 8. |
|  | **Interfejsy napędów** | Możliwość montażu napędów z interfejsami 6Gb (do LTO-8) lub 8Gbps FC typu Hot-Swap. |
|  | **Liczba napędów** | Obsługa do 3 napędów HH.  Biblioteka w chwili dostawy powinna być wyposażona w 2 napędy LTO Ultrium 8, połówkowej wysokości z interfejsem SAS 6Gbps, wraz z niezbędnym okablowaniem.  Biblioteka musi mieć możliwość rozbudowy do minimum 48 napędów, połówkowej wysokości.  Oferowane napędy taśmowe muszą być wyposażone w mechanizm dostosowujący automatycznie oraz płynnie prędkość przesuwu taśmy magnetycznej do wartości strumienia danych przekazywanego do napędu w zakresie co najmniej 101-300 MB/s. |
|  | **Liczba slotów** | Biblioteka powinna umożliwiać obsługę do minimum 40 taśm magnetycznych, w tym minimum 40 taśm w jednostce bazowej i być wyposażona w gniazdo wejścia/wyjścia, umożliwiające nieprzerwaną pracę biblioteki podczas importu i eksportu nośników. Biblioteka w chwili dostawy powinna umożliwić obsługę 40 taśm. Biblioteka musi mieć możliwość rozbudowy do łącznie minimum 640 taśm. |
|  | **Obsługiwane nośniki** | LTO8: 12TB natywnie,  LTO7: 6TB natywnie,  LTO6: 2,5TB natywnie.  Wsparcie dla taśm typu WORM.  Biblioteka powinna być wyposażona w minimum 2 taśmy czyszczące oraz minimum 10 taśm LTO8 zgodne z formatem M8. |
|  | **Funkcjonalność** | Wyposażona w czytnik kodów kreskowych.  Możliwość partycjonowania biblioteki.  Możliwość rozbudowy o funkcję, która zapewni automatyczne przełączanie ścieżki sterującej na wstępnie skonfigurowaną ścieżkę rezerwową w wypadku awarii adaptera hosta lub interfejsu głównej ścieżki. |
|  | **Zasilanie** | Minimum dwa redundantne zasilacze. Każdy zasilacz wyposażony w przewód zasilający C13-C14 o długości minimum 1,8m i obciążalności 10A.  Zasilacze muszą być dostosowane do napięcia przemiennego 230 V (AC) o częstotliwości 50 Hz. Każdy z zasilaczy musi mieć możliwość podłączenia do oddzielnego, niezależnego obwodu napięcia (w szczególności obwody mogą być zasilane z innych faz). Zanik napięcia na połowie zasilaczy nie może spowodować przerwy w działaniu urządzenia ani ograniczenia jego funkcjonalności czy wydajności. |
|  | **Zarządzanie** | Wyposażona w panel operatorski z wyświetlaczem LCD.  Dostępny minimum 1 port minimum 10/100/1000Mb dla zarządzania zdalnego poprzez interfejs WWW, ewentualnie drugi do weryfikacji połączenia, powiadamiania poprzez SNMP, e-mail. |
|  | **Inne** | Wraz z biblioteką należy dostarczyć kartę HBA SAS 8 GbE kompatybilną z posiadanym przez Zamawiającego serwerem HPE DL360 G10 oraz 2 kable SAS o długości min. 2 m umożliwiające podłączenie obu dostarczanych napędów LTO8 z oferowaną kartą HBA.  Odpowiednie licencje producenta, jeśli są przewidywane, do pełnej obsługi w obrębie jednostki bazowej (2 napędy, 40 taśm). |
|  | **Gwarancja** | 36 miesięcy wsparcia technicznego z 15 minutowym czasem reakcji.  Przybycie na miejsce instalacji w ciągu 6 godzin przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.  **Usługa wsparcia technicznego musi być świadczona przez serwis producenta oferowanej biblioteki.** |

### Zestaw dysków NL do macierzy

Zamawiający oczekuje dostarczenie 12 szt. dysków NL do macierzy spełniających poniższe wymagania minimalne:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wymagane parametry minimalne** | |
| **1** | **Dyski** | 1. TB , 7200 K, 3.5 cala |
| **2** | **Gwarancja** | 36 miesięcy |

# 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 DC - Lista niezbędnych komponentów** |  |
| II.1.1 | Biblioteka taśmowa do archiwizacji danych | 36 miesięcy |
| II.1.2 | Zestaw dysków do macierzy | 36 miesięcy |

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, 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 Szczególne usługi gwarancji dla biblioteki taśmowej**

| **KWALIFIKACJA ZGŁOSZENIA WADY** | **OKRES DOSTĘPNOŚCI WYKONAWCY** | **CZAS REAKCJI WYKONAWCY** | **CZAS NAPRAWY** |
| --- | --- | --- | --- |
| AWARIA | 365 dni w roku | 15 minut | Przybycie na miejsce instalacji w ciągu 6 godzin przez całą dobę od momentu weryfikacji uszkodzenia, 7 dni w tygodniu |
| USTERKA | 15 minut | Przybycie na miejsce instalacji w ciągu 6 godzin przez całą dobę od momentu weryfikacji uszkodzenia , 7 dni w tygodniu |