

Nr postępowania: ZP/268/055/U/23

## **RODZAJ I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG NA URZĄDZENIA FIRMY QUANTUM ORAZ WYKAZ TYCH URZĄDZEŃ**

### **I. Zakres subskrypcji usług:**

1. dostęp do aktualizacji oprogramowania niezbędnego do zapewnienia pracy urządzeń,
2. wsparcie techniczne dla tego oprogramowania,
3. naprawa lub wymiana urządzeń lub ich elementów w przypadku ich awarii.

### **II. Warunki realizacji usług:**

1. subskrypcja obejmuje urządzenia firmy Quantum wymienione w pkt. III niniejszego załącznika, a zainstalowane w serwerowni Centrum Usług Informatycznych Politechniki Gdańskiej pod adresem: 80-233 Gdańsk, ul. G. Narutowicza 11/12,
2. Zamawiający uzyska subskrypcję bezpośrednio u autoryzowanego serwisowego przedstawiciela producenta sprzętu umożliwiającą zgłaszanie wszelkich spraw związanych z gwarancją, usterkami, dostępem do bazy wiedzy itp. Usługa świadczona będzie w trybie 9x5 (dni robocze),
3. usługa musi być świadczona przez producenta lub autoryzowany przez niego serwis znajdujący się na terenie Polski (firma, osoby) na koszt Wykonawcy,
4. w przypadku zaistnienia konieczności wymiany uszkodzonego elementu, wszelkie niezbędne części zamienne wraz z ewentualnymi kosztami transportu zawarte będą w cenie subskrypcji. Zamawiający nie będzie obciążony żadnymi dodatkowymi kosztami związanymi z usunięciem awarii. Wymiana elementu nastąpi w ciągu maksymalnie 1 dnia roboczego licząc od następnego dnia po zgłoszeniu,
5. w trakcie subskrypcji zapewniającej wsparcie Zamawiający otrzyma prawo do uaktualnień (upgrade'u) do najnowszych pojawiających się w tym czasie wersji oprogramowania oraz prawo do instalacji wszelkich pojawiających się w tym czasie uaktualnień, poprawek (patch-y) firmware-u związanych z wymienionymi w pkt. III urządzeniami,
6. w trakcie trwania subskrypcji Zamawiający otrzyma kontakt do Serwisu producenta sprzętu i oprogramowania. W ramach tego dostępu Zamawiający otrzyma wsparcie techniczne zdalne lub wsparcie techniczne on-site w zależności od krytyczności usterki. Po określeniu istoty problemu i podjęciu decyzji o konieczności pracy w miejscu instalacji Serwis wysła autoryzowany personel na miejsce instalacji i prowadzi prace nad rozwiązaniem problemu w miejscu instalacji sprzętu wymienionego w pkt. III,
7. Zamawiający otrzyma dostęp do wsparcia telefonicznego producenta sprzętu lub przedstawiciela producenta sprzętu oraz pomoc na miejscu (on-site) świadczoną w dni robocze w godzinach 8.00 – 17.00,
8. zostanie zapewniona możliwość określenia priorytetu zgłoszenia serwisowego,
9. w przypadku zaistnienia konieczności transportu urządzenia podlegającego naprawie do serwisu, Wykonawca na własny koszt obowiązany jest do jego odbioru i – po naprawie – dostarczenia go do siedziby Zamawiającego.
10. Jeśli bezpośrednio wsparcie producenta w całym okresie umowy nie jest możliwe Wykonawca zapewni wsparcie producenta w najdłuższym możliwym okresie a przez pozostały okres zapewni wsparcie partnerskie.
11. Wykonawca nie jest uprawniony ani zobowiązany do dokonywania jakichkolwiek zmian w kodzie oprogramowania, którego nie jest Producentem w szczególności do samodzielnego usuwania błędów i awarii w tym zakresie. W przypadku wystąpienia błędu lub awarii w oprogramowaniu Wykonawca zobowiązany jest zgłosić wadę

producentowi oprogramowania oraz monitorować status zgłoszenia w celu jak najszybszego rozwiązania problemu u Zamawiającego. Usunięcie wady oprogramowania następować może wyłącznie w zakresie i terminie zapewnionych przez producenta oprogramowania, w szczególności poprzez dostarczenie w ramach wykupionego programu wsparcia poprawki (łaty), poprawionej lub uaktualnionej wersji oprogramowania.

## **II. Wykaz urządzeń firmy Quantum objętych subskrypcją.**

SN biblioteki: A0C0191703

SN napędów:

P-SN: 10WT086047 L-SN: F0A236809C

P-SN: 10WT087255 L-SN: F0A2368098

### **Wymagane kontrakty:**

<i>Lp</i>	<i>Pozycja kat.</i>	<i>Opis pozycji</i>	<i>Ilość</i>	<i>J.m.</i>
1	SSC53-RS00-CB11-S4E	Quantum Scalar i500 14U Library, No Drives, Bronze Support Plan (5x9xNBD CRU), Renewal, annual, zone 1	1	szt.
2	SLBBM-RTDX-CB11-S4E	Quantum Scalar i500 and AEL500, Tape Drive Module, Bronze Support Plan (5x9xNBD CRU), Renewal, annual, zone 1	2	szt.