

Szczegółowe zasady komunikacji i realizacji wsparcia

1. Osobami wyznaczonymi przez Strony w celu komunikacji w ramach niniejszej Umowy są osoby wskazane w § 13 ust. 1 Umowy.
2. Każda z osób wymienionych ust. 1 pkt 1 jest uprawniona w imieniu Zamawiającego do:
 - 1) podejmowania wszelkich czynności w ramach odbiorów, (w szczególności zgłaszania Wad).
 - 2) podejmowania wszelkich czynności w ramach procedury realizacji zgłoszeń serwisowych.
3. Każda z osób wymienionych w ust. 1 pkt 2 jest uprawniona w imieniu Wykonawcy do:
 - 1) podejmowania wszelkich czynności w ramach odbiorów,
 - 2) podejmowania wszelkich czynności w ramach procedury realizacji zgłoszeń serwisowych (w szczególności przyjmowania zgłoszenia Wady).
4. Wykonawca zapewni dwóch inżynierów posiadających kompetencje w konfiguracji i rozwiązywaniu problemów dostarczanych urządzeń w tym przynajmniej jednego posiadającego aktualny certyfikat z zakresu Cisco Certified Network Professional Data Center (CCNP Data Center).
5. Wykonawca będzie nieodpłatnie usuwał wszystkie Wady uniemożliwiające lub utrudniające ciągłą pracę urządzeń objętych wsparciem technicznym.
6. Wady będą zgłaszane przez Zamawiającego pisemnie, za pomocą portalu zgłoszeniowego WWW typu Helpdesk (HD) Wykonawcy, telefonicznie lub drogą poczty elektronicznej. Zgłoszenie zawierać będzie lokalizację (adres), dane osoby zgłaszającej, datę i godzinę sporządzenia zgłoszenia, opis Wady.
7. W celu zgłaszania Wad Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość komunikacji za pomocą poczty elektronicznej, telefonu oraz systemu HD w szczególności na adresy wskazane w § 5 ust. 8 Umowy.
8. Zamawiający przekaze Wykonawcy listę osób które będą miały możliwość zgłaszania Wad. Wykonawca zapewni konta dla zgłoszonych przez Zamawiającego osób w systemie HD które będą umożliwiały przesyłanie zgłoszeń serwisowych.
9. Każde zgłoszenie serwisowe przekazane Wykonawcy przez przedstawicieli Zamawiającego zostanie niezwłocznie potwierdzone poprzez przesłanie informacji o przyjęciu zgłoszenia przez Wykonawcę na adres e-mail: Zamawiającego.

10. Wykonawca rozpocznie akcję serwisową w czasie nie dłuższym niż 4 godziny od momentu zgłoszenia (czas reakcji). Przez rozpoczęcie akcji serwisowej rozumie się osobiste przybycie na miejsce awarii personelu Wykonawcy - certyfikowanego specjalisty, przewidzianego do realizacji zadania, posiadającego certyfikat producenta sprzętu lub podjęcie czynności naprawczych poprzez szyfrowaną sesję zdalną VPN, o ile taki kanał będzie można zestawić i jeżeli usunięcie awarii będzie w ten sposób możliwe.
11. Akcje serwisowe realizowane będą na miejscu u Zamawiającego w godzinach pracy Centrum Usług Informatycznych, a w wyjątkowych sytuacjach także poza godzinami pracy (okno serwisowe w czwartek od godziny 18 do 22).
12. W przypadku, gdy po przeprowadzeniu diagnostyki Wady sprzętu, Wykonawca stwierdzi, że przywrócenie jego sprawności przekroczy gwarantowany okres, Wykonawca dostarczy własnym transportem równoważny sprzęt zastępczy w czasie przewidzianym na naprawę i udostępni go Zamawiającemu. Fakt dostarczenia sprzętu zastępczego odnotowuje się na zgłoszeniu Wady.
13. W okresie udzielonej gwarancji Wykonawca świadczyć będzie telefonicznie, za pomocą poczty elektronicznej oraz serwisu www usługę typu "help-desk" dostępną 24 godziny na dobę.
14. Przez okres obowiązywania kontraktów serwisowych Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu na wskazany adres adres e-mail: informacje o:
- 1) wykrytych podatnościach lub błędach urządzeń i oprogramowania działającego na urządzeniach,
 - 2) ogłoszeniu daty zakończenia wsparcia (EOS – end of support) dla urządzeń lub oprogramowania niezwłocznie po opublikowaniu informacji przez producenta.