

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. System do kopii zapasowych i archiwizacji danych wraz z wdrożeniem – 1 komplet

Definicje - Strony ustalają następujące znaczenia dla określeń stosowanych w niniejszym opisie przedmiotu zamówienia:

- System - zestaw infrastruktury sprzętowej wraz z zainstalowanym na nim oprogramowaniem do tworzenia kopii zapasowych
- Oprogramowanie – dedykowane oprogramowanie zainstalowane na dostarczonym sprzęcie posiadające funkcjonalności opisane w niniejszym dokumencie

Lp.	Nazwa komponentu	Wymagane minimalne parametry techniczne
System do kopii zapasowych i archiwizacji danych wraz z wdrożeniem – 1 komplet		
1.	Wymagania ogólne	System powinien być dostarczony w ramach sprzętowego appliance z zainstalowanymi i skonfigurowanymi wszystkim usługami, niezbędnymi do pracy systemu Interfejs systemu dostępny jest przynajmniej w języku polskim i angielskim Funkcjonalność wykonywania kopii własnej bazy danych, która umożliwia odtworzenie wszystkich ustawień i całej konfiguracji, w tym z możliwością odtworzenia w postaci usługi uruchomionej w chmurze producenta zlokalizowanej na terenie Polski Oprogramowanie działa w architekturze wykluczającej pojedynczy punkt awarii (awaria jednego z komponentów nie spowoduje przestoju w procesie tworzenia kopii zapasowej) Aplikacje klienckie powinny wysyłać dane z kopii zapasowej bezpośrednio na wskazany magazyn – serwer backupu/usługa zarządzania, a żaden inny element Systemu nie powinien brać udziału w procesie przesyłania danych
2.	Wsparcie techniczne	Pomoc techniczna dostępna jest przynajmniej w języku polskim i angielskim Pomoc techniczna świadczona będzie bezpośrednio przez producenta lub uprawniony serwis Dostępne materiały do tzw samopomocy w formie bazy wiedzy, nagrań wideo, kart produktowych
3.	Zarządzanie systemem/zadaniami	Zarządzanie całością działania systemu (backup / przywracanie) z poziomu jednej konsoli dostępnej za pośrednictwem przeglądarki WWW (Kryterium oceny ofert (parametr punktowany zgodnie z wykazem do oceny parametrów technicznych – formularz ofertowy)) Funkcjonalność ręcznego (na żądanie) oraz automatycznego (zgodne z ustalonym przez zarządzającego systemem harmonogramem) uruchamiania procesu wykonywania kopii zapasowych danych Funkcjonalność ręcznego (na żądanie) oraz automatycznego (zgodne z ustalonym przez zarządzającego systemem harmonogramem) uruchamiania procesu przywracania danych z kopii zapasowych Możliwość zdefiniowania okna backupowego dla każdego z zadań System musi pozwalać na klonowanie planów kopii zapasowych Funkcjonalność definiowania retencji przynajmniej według takich schematów jak: - GFS (Grandfather-father-Son) - FIFO (First-In, First-Out) Funkcjonalność tworzenia grup urządzeń (klientów) Zapewnienie zoptymalizowanej trasy transmisji danych np. poprzez możliwość wybrania dowolnego „workera” (urządzenia, które będzie odpowiadać za pobieranie danych z konkretnych usług) oraz „browsera” (urządzenia, które

Lp.	Nazwa komponentu	Wymagane minimalne parametry techniczne
		będzie wykorzystywane do przeszukiwania m.in. magazynów danych)
4.	System monitorowania i powiadomień	Monitorowanie postępu działania uruchomionego zadania wykonywania/odtworzenia kopii Powiadamianie o zdarzeniach z wykorzystaniem email oraz dodatkowego kanału komunikacyjnego w przypadku: - gdy zadanie zostało zakończone pomyślnie, - gdy zadanie zostało zakończone z ostrzeżeniami, - gdy zadanie zostało zakończone z błędem, - gdy zadanie zostało anulowane, - gdy zadanie nie zostało uruchomione Generowanie alertów na konsoli web do zarządzania w przypadku zaistnienia określonego zdarzenia systemowego Wysyłanie powiadomień o statusie wykonywanych zadań na dowolne adresy webhook (np. do integracji z komunikatorem Discord) podawane przez użytkownika
5.	Bezpieczeństwo systemu	Wbudowany menadżer haseł do przechowywania kluczy szyfrujących oraz poświadczeń dla magazynów danych i innych sekretów wykorzystywanych przez System Funkcjonalność zresetowania hasła administratora w przypadku jego utraty Administrator Systemu powinien mieć możliwość logowania się z wykorzystaniem kont Googla Musi istnieć możliwość gradacji uprawnień kont administratorów z poziomu panelu zarządzającego Zarządzanie multi-tenantowe tj. tworzenie wielu kont administracyjnych z dedykowanymi rolami i uprawnieniami, a przynajmniej takimi jak: - system administrator - backup operator - restore operator - viewer
6.	Wymagania sprzętowe dla appliance	Obudowa: Obudowa typu Rack o wysokości maksymalnej 2U (ze względu na ograniczoną przestrzeń w posiadanych szafach rack w serwerowni Zamawiającego), z możliwością instalacji min. 8 dysków (hot-plug) w ramach jednej obudowy wraz z kompletem szyn umożliwiających montaż w standardowej szafie rack, z funkcjonalnością wysuwania serwera do celów serwisowych System operacyjny: Urządzenie zostanie dostarczone wraz licencjonowanym systemem operacyjnym wymagany i gwarantujący prawidłowe działanie dostarczonego oprogramowania w ramach systemu Wydajność obliczeniowa: Procesory, ich liczba, częstotliwość taktowania, ilość pamięci RAM dostosowane do planowanego obciążenia systemu, nie mniej niż: - zainstalowany minimum jeden procesor 8 rdzeniowy, x86 – 64 bity, o taktowaniu minimalnym 2,8 GHz osiągający w testach SPECint2017 wynik minimum 69 punktów dla konfiguracji jednoprocessorowej (w kolumnie Result) lub minimum 129 punktów dla konfiguracji dwuprocessorowej (w kolumnie Result) na dzień publikacji ogłoszenia o zamówieniu w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej (wg załączonego wydruku z https://www.spec.org/cgi-bin/osgresults?conf=rint2017) - zainstalowane minimum 128GB pamięci rejestrowanej, o prędkości min. 3200MT/s Przestrzeń dyskowa: - minimum dwa dyski NVME o pojemności 480GB każdy skonfigurowane w RAID1 z przeznaczeniem na konsolę zarządzającą oprogramowaniem - przestrzeń dyskowa o pojemności dostępnej minimum 96TB w konfiguracji RAID6 z przeznaczeniem na kopie danych Dostarczony System/Appliance musi posiadać już zainstalowane dyski oraz skonfigurowane RAID'y i być gotowy do pracy Nadmiarowość: Wszystkie podzespoły takiej jak: zasilacze, wentylatory, dyski twarde muszą być wymienne bez konieczności wyłączania urządzenia (hot-swap) oraz być w konfiguracji zapewniającej ciągłość pracy urządzenia, tj. np. w przypadku

Lp.	Nazwa komponentu	Wymagane minimalne parametry techniczne
		uszkodzenia jednego z zasilaczy urządzenie będzie dalej pracować bez wyłączania na drugim zasilaczu (dotyczy to również wentylatorów i dysków). - dwa redundantne zasilacze Hot Plug (z możliwością podłączania/odłączania w czasie pracy serwera), wraz z kablami zasilającymi - redundantne wentylatory Interfejsy komunikacyjne: - minimum dwa interfejsy 1Gb Ethernet RJ45 w standardzie Base-T. - minimum dwa interfejsy 10Gb w standardzie SFP+ wyposażone we wkładki optyczne SFP+ 10Gbps 850nm wraz z kablami optycznymi OM4 5m Zarządzanie: Niezależna od zainstalowanego na serwerze systemu operacyjnego, posiadająca dedykowany port RJ-45 Gigabit Ethernet, umożliwiającą: - zdalny dostęp do graficznego interfejsu Web karty zarządzającej - zdalne monitorowanie i informowanie o statusie serwera (np. prędkości obrotowej wentylatorów, konfiguracji serwera) - szyfrowane połączenie (SSL) oraz autentykację i autoryzację użytkownika - możliwość podmontowania zdalnych wirtualnych napędów - wsparcie dla SNMP v3; IPMI2.0 W przypadku rozwiązań wymagających dokupowania dodatkowych licencji umożliwiających zarządzanie serwerem i dostarczających wyżej wymienione funkcjonalności, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć również licencję ważną bezterminowo.
7.	Składowanie danych	Dane będą składowane na macierzy dyskowej dostarczonej wraz Systemem w oparciu o wymagania w punkcie 6 niniejszej tabeli. System multi-storage'owy umożliwiający tworzenie wielu repozytoriów danych jednocześnie również na innych środowiskach, a przynajmniej na: - lokalnie: na zasobach SMB, NFS, iSCSI, zasób S3 (Simple Storage Service), katalog zabezpieczonego urządzenia - w chmurze: dowolnego dostawcy udostępniającego platformę chmurową (np. Amazon Web Service, Oracle Cloud), korzystającej z dowolnego magazynu zgodnego z S3 (.Simple Storage Service), dostarczonej przez producenta Systemu/oprogramowania Mechanizm składowania kopii backupowych (retencja danych) w nieskończoność (ograniczone tylko posiadana przestrzeń dyskową) jak również w oparciu o czas i cykle Funkcjonalność zmniejszenia rozmiaru przechowywanych i przesyłanych danych poprzez usuwanie zduplikowanych bloków danych ze źródła kopii pomiędzy wszystkimi źródłami w obrębie wszystkich kopii na magazynie danych Obsługa mechanizmu WORM (Write Once Ready Many) w chmurowych oraz lokalnych repozytoriach kopii Zabezpieczenie danych przed skutkami złośliwego oprogramowania poprzez przechowywanie kopii w formie niewykonywalnej na odizolowanym zasobie od sieci lokalnej (odmiejscowienie) (Kryterium oceny ofert (parametr punktowany zgodnie z wykazem do oceny parametrów technicznych – formularz ofertowy))
8.	Odtwarzanie danych	Funkcjonalność odtwarzania granularnego tj. przynajmniej: - pojedynczych plików z kopii obrazu dysku, - pojedynczych wiadomości z kopii skrzynki pocztowej Microsoft 365 Zapewnienie korzystania z funkcjonalności przywracania przy braku systemu operacyjnego tzw. odtwarzanie od „zera” (Bare Metal Restore) kopii zapasowej całego dysku łącznie z partycjami i danymi startowymi – dla odtworzenia systemu po awarii przynajmniej dla systemów operacyjnych takich jak: - Microsoft Windows 7 i nowsze, - Microsoft Windows Server 2008R2 i nowsze Odtwarzanie wykorzystujące Bare Metal Restore musi być możliwe na takim samym sprzęcie jak ten na którym był wykonany backup, jak również na zupełnie innym urządzeniu (komputerze/serwerze/maszynie wirtualnej) z inną konfiguracją sprzętową z automatycznym dopasowaniem sterowników oraz możliwością dodatnia sterowników przez użytkownika Uruchamianie procesu odtwarzania z wykorzystaniem funkcjonalności Bare Metal Restore odbywać się musi z bootowalnej płyty CD/DVD lub nośnika flash (pendrive'a)

Lp.	Nazwa komponentu	Wymagane minimalne parametry techniczne
		Zapewnienie odtwarzania przynajmniej w takich scenariuszach jak: - P2P - P2V - V2P - V2V Zapewnienie odtwarzania kopii obrazu dysku przynajmniej w takich formatach jak: - RAW - VHD - VHDX - VMDK Odtwarzanie zasobów plikowych bez praw dostępu ACL (Access Control List) jak również z zachowanymi prawami dostępu ACL (Access Control List) do odtwarzanych zasobów Przywracanie plików pomiędzy różnymi systemami operacyjnymi i różnymi systemami plików (np. odtwarzanie danych plikowych z zasobów dyskowych systemu Linux na zasoby dyskowe systemu Windows) Odtwarzanie danych wg ustalonego harmonogramu Odtwarzanie danych z określonego urządzenia/klienta/użytkownika Przywracanie kopii z wybranego magazynu/repozytorium Przywracanie danych z Microsoft 365: - do wskazanej, dowolnej lokalizacji, na wybranym urządzeniu w formie pliku *.pst - do istniejącego konta w usłudze Microsoft 365 (tego samego lub innego, w tym w innej organizacji) Funkcjonalność nieodwracalnego kasowania danych Funkcjonalność przywracania repozytoriów GIT: - przywracanie pomiędzy hostingami repozytoriów (GitHub/BitBucket/GitLab) - przywracanie między kontami
9.	Backup danych	Wykonywanie pełnych, różnicowych i przyrostowych kopii zapasowych przynajmniej dla: <u>Systemów operacyjnych wg poniższego:</u> - linux Debian 9 i nowsze - linux Ubuntu 16.04 i nowsze - linux Fedora 29 i nowsze - linux CenOS 7 i nowsze - linux RHEL 6 i nowsze - linux openSUSE 15 i nowsze - linux SUSE Enterprise Linux (SLES) 12SP2 i nowsze - macOS 10,13 i nowsze - Microsoft Windows 7 i nowsze - Microsoft Windows Server 2008R2 i nowsze <u>Środowisk wirtualnych:</u> - Microsoft Hyper-V - VMware - dowolnych innych z wykorzystaniem dodatkowych "agentów" <u>Repozytoriów GIT:</u> - GitHub - BitBucket - GitLab Wykonywanie pełnych, różnicowych i przyrostowych kopii zapasowych przynajmniej dla: <u>Baz danych:</u> - Oracle - Microsoft SQL - MySQL - PostgreSQL - Firebird - dowolnych innych np. poprzez podpięcie skryptów pre/post Szyfrowanie backupowanych danych, musi odbywać się po stronie stacji roboczej/klienta za pomocą algorytmu nie słabszego niż AES w trybie CBC z kluczem szyfrującym o długości do wyboru 128/192/256bit

Lp.	Nazwa komponentu	Wymagane minimalne parametry techniczne
		zarządzanie poziomem kompresji, a kompresja danych musi być wykonywana po stronie stacji roboczej/klienta za pomocą algorytmów nie słabszych niż: ZStandard lub LZ4
		Agent do backupu w postaci kontenera Docker, umożliwiającego wykonywanie kopii zapasowych z dowolnych środowisk kontenerowych, w tym popularnych rozwiązań NAS
		Agent do backupu w postaci instalatora MSI, umożliwiającego masową instalację w systemach Windows z wykorzystaniem marzedzi Active Directory – SCCM oraz GPO
		Funkcjonalność wykonywania kopii zapasowej otwartych plików (VSS)
		Funkcjonalność uruchamiania skryptów przed i po backupie
		Funkcjonalność uruchamiania skryptów po wykonaniu migawki VSS
		Funkcjonalność wykonywania spójnej kopii danych pracujących aplikacji na urządzeniach z systemem Windows oraz wspieranych środowisk wirtualnych
		Podczas tworzenia przyrostowej i różnicowej kopii maszyn wirtualnych VMware system będzie pobierał jedynie zmodyfikowane bloki danych
		Funkcjonalność wykonywania kopii maszyn wirtualnych VMware z zastosowaniem zaawansowanych trybów transportu (hot-add, lan, san) w tym metodą lan-free
		Funkcjonalność automatycznego ponawiania prób utworzenia kopii zapasowej w przypadku błędów
		System musi umożliwiać backup jednego oraz wielu dysków/całego systemu operacyjnego (Windows) ze wsparciem dla partycji MBR oraz GPT
		System musi umożliwiać backup plikowy
		Funkcjonalność jednoczesnego backupu wielu strumieni danych na to samo urządzenie dyskowe
		Backup jednorazowy nawet w przypadku wymagania granularnego odtworzenia
		Funkcjonalność automatycznego wyłączenia stacji roboczej po wykonaniu kopii zapasowej
		Funkcjonalność wykonania backupu zaszyfrowanych partycji przynajmniej przez BitLocker'a, ESET Endpoint Encryption, TrueCrypt'a
10.	Licencjonowanie	Dostarczone licencje na System muszą pozwalać na zabezpieczenie: - nielimitowanej ilości maszyn wirtualnych - nielimitowanej ilości serwerów fizycznych - nielimitowanej ilości stacji roboczych Dostarczone licencje nie mogą posiadać żadnych ograniczeń terytorialnych, czasowych oraz bez ograniczenia co do liczby użytkowników, liczby backupowanych urządzeń lub zasobów, powinna pozwalać na wykorzystanie w dowolnej jednostce organizacyjnej Zamawiającego. Przyszła rozbudowa przestrzeni dyskowej nie może wiązać się z ponoszeniem dodatkowych kosztów zakupu licencji do oferowanego oprogramowania backupowego (Kryterium oceny ofert (parametr punktowany zgodnie z wykazem do oceny parametrów technicznych – formularz ofertowy))

2. Wdrożenie

Zamawiający wymaga przygotowania całej konfiguracji dostarczonego Systemu wraz z uruchomieniem go zgodnie z wytycznymi Zamawiającego uzgodnionymi na etapie wdrożenia.

Lp.	Wytyczne	Opis szczegółowy
Wdrożenie		
1.	Warunki ogólne	- Wdrożenie obejmować będzie dostawę, instalację i konfigurację zakupionego oprogramowania oraz instruktaż. - Wykonawca zawiadomi Zamawiającego o dostawie sprzętu będącego przedmiotem zamówienia nie później niż na 5 dni roboczych przed planowaną datą dostawy - Wykonawca zawiadomi Zamawiającego o rozpoczęciu wdrożenia Systemu będącego przedmiotem zamówienia nie później niż na 5 dni roboczych przed planowaną datą wdrożenia - Zamawiający wymaga od Wykonawcy przeprowadzenia instruktażu powdrożeniowego, na działającym środowisku dla min. 6 osób z Działu Informatyki obejmującego minimum 4h. - Wykonawca zobowiązany jest do udokumentowania zmian przeprowadzonych w systemie informatycznym Zamawiającego w dokumentacji powdrożeniowej.
2.	Tworzenia kopii bezpieczeństwa	Przygotowanie harmonogramu wykonywania kopii bezpieczeństwa systemów wskazanych przez Zamawiającego w scenariuszu: raz dziennie kopia różnicowa lub przyrostowa oraz raz w tygodniu pełna kopia Przygotowanie scenariusza stosowania strategii 3-2-1: - Należy przechowywać co najmniej 3 kopie zapasowe - Co najmniej dwie z nich powinny być przechowywane na różnych nośnikach - Co najmniej jedna z nich powinna być odizolowana od pozostałych oraz sieci lokalnej (odmiejscowienie) Przygotowanie kont użytkowników dla personelu obsługującego system kopii zapasowych na dedykowanych kontach bez uprawnień administratora domenowego Wykonywane kopie zapasowe nie mogą być podpisane jako zasób sieciowy Przygotowanie instrukcji instalacji agentów na różnych platformach systemowych Konfiguracja wykonywania kopii zapasowej za pomocą dostarczonego systemu na wskazanych przez Zamawiającego systemach /urzędzeniach
3.	Odtwarzanie kopii bezpieczeństwa	Przygotowanie procedury cyklicznego odtwarzania kopii (systemów) w izolowanym środowisku Przygotowanie scenariusza odtwarzania kopii celem umożliwienia weryfikacji możliwości odtworzenia całych systemów wraz z ich konfiguracjami Przygotowanie i przeprowadzenie scenariusza odtwarzania kopii baz danych ze szczególnym uwzględnieniem baz danych Oracle 19/Microsoft SQL/PostgreSQL wskazanych przez Zamawiającego na etapie wdrożenia celem umożliwienia weryfikacji możliwości odtworzenia baz danych wraz z ich konfiguracjami
4.	Raportowanie i powiadomienia	Przygotowanie cyklicznych raportów (w interwałach czasowych zdefiniowanych przez Zamawiającego) z wykonywanych kopii (objętych harmonogramem jak i wykonywanych na żądanie) Przygotowanie automatycznych powiadomień np. na e-mail z wykonywanych zadań kopii i ich statusów
5.	Wykaz systemów Zamawiającego podlegających objęciem wdrożenia systemu kopii zapasowych	- kopie maszyn wirtualnych ze środowiska VMware/Hyper-v w ilości około 30TB z około 100 maszyn wirtualnych - kopie plików z serwerów NAS/SMB w ilości około 10TB (kopie z serwerów Synology, QNAP, oraz plikowych Microsoft File Server oraz plikowych po protokole SMB) - kopie baz danych Oracle 19/MySQL/PostgreSQL w ilości około 7TB - inne kopie plikowe w ilości około 1TB
6	Zabezpieczenie wdrożonego środowiska	Po zakończeniu pełnego wdrożenia systemu Wykonawca wykona pełną kopię konfiguracji wdrożonego rozwiązania i prześle Zamawiającemu

Lp.	Wytyczne	Opis szczegółowy
		Zapewnieni cyklicznego wykonywania w/w kopii
7	Dokumentacja powdrożeniowa	Wykonawca dostarczy pełną dokumentację powdrożeniową zastosowanej/wdrożonej konfiguracji Systemu zawierającą: - opis konfiguracji całego systemu - przygotowanie procedury postępowania w przypadku utraty systemu kopii zapasowych razem z kopiami – powołanie nowej maszyny, instalacji OS oraz systemu kopii, wgranie kopii konfiguracji systemu kopii, podłączenie kopii zapasowych - instrukcje administrowania Systemem

3. Warunki gwarancji -

Zamawiający wymaga zapewnienia **gwarancji na okres minimum 48 miesięcy** od daty podpisania protokołu końcowego odbioru, zgodnie z następującymi minimalnymi wymaganiami, o ile w specyfikacji poszczególnych elementów zamówienia nie wymagano inaczej:

Lp.	Wytyczne	Opis szczegółowy
Gwarancja dotycząca dostarczonego sprzętu		
1.	Warunki serwisu gwarancyjnego	Serwis gwarancyjny w formule 8/5/365: Serwisowany sprzęt oraz jego części, w razie awarii, muszą zostać wymienione na części oryginalne producenta zaoferowanego sprzętu, fabrycznie nowe, o parametrach nie gorszych niż parametry sprzętów podlegających wymianie, Wykonawca, na czas naprawy, zobowiązany jest do zapewnienia sprzętu zastępczego, który na własny koszt zainstaluje i skonfiguruje, tak aby zapewniał poprawną pracę systemu Zamawiającego, zgodnie z obowiązującymi politykami i procesami Zamawiającego Wykonawca gwarantuje pozostawienie uszkodzonych dysków i pamięci masowych u Zamawiającego. Czas naprawy Awarii (krytycznej, zwykłej) liczony od momentu zgłoszenia do momentu poinformowania skutecznie Zamawiającego o jej naprawie: Awaria krytyczna - Nieprawidłowe działanie urządzenia (np. błąd, usterka, awaria) będącego przedmiotem umowy, przy czym nieprawidłowość jego działania prowadzi do braku możliwości jego wykorzystania lub elementu redundantnego w danym urządzeniu. Awaria zwykła - Obejmuje inne zdarzenia (będące błędem, usterką, awarią) niż te będące „Awarią krytyczną”. Jest to nieprawidłowe działanie urządzenia będącego przedmiotem Umowy, przy czym nieprawidłowość ta prowadzi do utrudnień w korzystaniu z urządzenia, lecz nie powoduje jego całkowitej dysfunkcji Czas naprawy - Awaria krytyczna 24h Czas naprawy - Awaria zwykła 72h Rodzaj awarii określa Zamawiający w zgłoszeniu awarii, o ile w specyfikacji nie zaznaczono inaczej.
2.	Pozostałe wymagania	Gdy liczba napraw gwarancyjnych tego samego urządzenia lub części urządzenia przekroczy 3 (trzy) (z wyjątkiem uszkodzeń z winy Zamawiającego) Wykonawca zobowiązuje się do wymiany urządzenia lub części urządzenia na swój koszt. Czas wymiany urządzenia lub części urządzenia na sprawne nie może przekroczyć 10 dni roboczych liczonych od dnia otrzymania przesyłki przez wskazany przez Wykonawcę serwis do dnia otrzymania sprawnego urządzenia przez Zamawiającego (nie dotyczy dysków twardych). Usunięcie awarii objętych gwarancją, w tym także ewentualne koszty transportu przedmiotu zamówienia lub jego elementów składowych do miejsca naprawy i z miejsca na koszt własny Wykonawcy. Okres gwarancji udzielonej przez Wykonawcę ulega przedłużeniu o pełen

Lp.	Wytyczne	Opis szczegółowy
		okres niesprawności dostarczonego przedmiotu zamówienia.
		Dostęp do centrów kompetencyjnych Producenta oraz dokumentacji sprzętu/produktu
		Usługi serwisu gwarancyjnego dotyczące sprzętu świadczone w siedzibie Zamawiającego
		Zdalne wsparcie gwarancyjne realizowane za pomocą bezpiecznego łącza pod nadzorem IT Zamawiającego dla obsługi zapytań dotyczących wad lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu, zgodnie zasadami dostępu zdalnego opisanego w załączniku nr
		Konsultacje zdalne w języku polskim z zespołem serwisowym bez ograniczeń w czasie trwania wsparcia gwarancyjnego w zakresie zgłaszania wad
Gwarancja dotycząca dostarczonego oprogramowania		
1.	Warunki ogólne	W ramach udzielonej gwarancji Wykonawca zapewni także wsparcie techniczne producenta oprogramowania na okres zgodny z udzieloną gwarancją
		Gwarancja musi być świadczona przez producenta oprogramowania lub podmiot upoważniony. Wykonawca wskaże podmiot realizujący gwarancję
2.	Warunki wsparcia technicznego	Musi być świadczona w języku polskim, bezpośrednio przez producenta oprogramowania lub podmiot upoważniony
		Musi zapewniać dostęp do aktualizacji dostarczonego systemu
		Może być realizowane zdalnie, za pośrednictwem dedykowanego systemu, poprzez zgłoszenia e-mail lub drogą telefoniczną
		Nie przedłużone/nie wykupione wsparcie techniczne NIE może stanowić o poprawnym działaniu/funkcjonowaniu dostarczonego Systemu w przyszłości
3.	Pozostałe warunki gwarancji	Gwarancja będzie świadczona w dni robocze od 07:00-16:00
		W ramach gwarancji Wykonawca będzie usuwał wszelkie błędy w oprogramowaniu: Błąd krytyczny – błąd uniemożliwiający użytkowanie dostarczonego rozwiązania (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika i prowadzący do zatrzymania jego eksploatacji) Pozostałe błędy – błędy nie będące błędami krytycznymi. Stan mający wpływ na poprawne funkcjonowanie dostarczonego rozwiązania lub jego składowych, odbiegający od założeń, niezakłócający rutynowej eksploatacji rozwiązania.
		Czasy usunięcia błędów: - dla błędu krytycznego - 4 godziny robocze od momentu zgłoszenia błędu przez Zamawiającego - dla błędów pozostałych - 2 dni robocze od momentu zgłoszenia błędu przez Zamawiającego
		Aktualizacja oprogramowania w przypadku pojawienia się nowszych wersji lub poprawek do dostarczonego oprogramowania

Pozostałe Wymogi :

Podpisanie umowy powierzenia danych z wykonawcą (załącznik nr 9 do SWZ)

Podpisanie zasad zdalnego dostępu (załącznik nr 1 do umowy)