

Opis przedmiotu zamówienia

System usług poczty elektronicznej

1. Serwer do usług poczty elektronicznej

Obudowa	<ul style="list-style-type: none"> • Typu RACK, wysokość nie więcej niż 1U; • Szyny umożliwiające wysunięcie serwera z szafy stelażowej; • Możliwość zainstalowania 8 dysków twardych hot plug; • Możliwość zainstalowania fizycznego zabezpieczenia; • Zainstalowane 2 szt. dysków SSD SATA 480GB – system RAID 10 • Zainstalowane 6 szt. dysków 960GB - dane
Płyta główna	<ul style="list-style-type: none"> • Dwuprocesorowa; • 16 gniazda pamięci RAM; • Obsługa minimum 128GB pamięci RAM DDR4 • Szybkość pamięci minimum 3200 MHz • Oprogramowanie do zarządzania serwerem za pomocą przeglądarki internetowej bez konieczności uruchamiania systemu operacyjnego na serwerze.
Procesory	<ul style="list-style-type: none"> • Minimalnie 1 procesor 12-rdzeniowy • Taktowanie 2.20GHz • architektura x86_64
Pamięć RAM	<ul style="list-style-type: none"> • minimalnie zainstalowane 128 GB pamięci RAM • DDR4 Registered • 3200Mhz
Kontrolery LAN	<ul style="list-style-type: none"> • Karta LAN, nie zajmująca żadnego z dostępnych slotów PCI Express, wyposażona minimum w interfejsy: 2x 1Gbit • Protokoły do komunikacji danych: Ethernet, Fast Ethernet, Gigabit Ethernet
Porty	<ul style="list-style-type: none"> • Minimum 2 porty LAN 1Gb • Zintegrowana karta graficzna ze złączem VGA z tyłu serwera; • Minimum 2 port USB 3.0; • Minimum 1 porty USB 2.0;
Zasilanie, chłodzenie	<ul style="list-style-type: none"> • Redundantne zasilacze hotplug o sprawności 94% o mocy minimalnej 800W; • Redundantne wentylatory hotplug;
Wspierane OS	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Server 2022, 2019, 2016 • VMWare vSphere 6.7, 7.0 • Suse Linux Enterprise Server 15 • Red Hat Enterprise Linux 7.9, 8.3
Gwarancja	<ul style="list-style-type: none"> • 24 miesiące gwarancji producenta serwera w trybie on-site z gwarantowaną wizytą technika serwisu do końca następnego dnia od zgłoszenia. Naprawa realizowana przez producenta serwera lub autoryzowany przez producenta serwis. • Funkcja zgłaszania usterek i awarii sprzętowych poprzez automatyczne założenie zgłoszenia w systemie helpdesk/servicedesk producenta sprzętu lub autoryzowanego partnera producenta; • Firma serwisująca musi posiadać ISO 9001:2000 na świadczenie usług serwisowych; • Bezpłatna dostępność poprawek i aktualizacji BIOS/Firmware/sterowników dożywotnio dla oferowanego serwera – jeżeli funkcjonalność ta wymaga dodatkowego serwisu lub licencji producenta serwera, takowy element musi być uwzględniona w ofercie;
Dokumentacja, inne	<ul style="list-style-type: none"> • Serwer musi być fabrycznie nowy i pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucyjnego w UE – wymagane oświadczenie wykonawcy lub producenta; • Telefoniczna infolinia/linia techniczna producenta serwera, w ofercie należy podać link do strony producenta na której znajduje się nr telefonu oraz maila na który można zgłaszać usterki; • W czasie obowiązywania gwarancji na sprzęt, możliwość po podaniu na infolinii numeru seryjnego urządzenia weryfikacji pierwotnej konfiguracji sprzętowej serwera, w tym model i typ dysków twardych, procesora, ilość fabrycznie zainstalowanej pamięci operacyjnej, czasu obowiązywania i typ udzielonej gwarancji; • Możliwość aktualizacji i pobrania sterowników do oferowanego modelu serwera w najnowszych certyfikowanych wersjach bezpośrednio z sieci Internet za pośrednictwem strony www producenta serwera; • Możliwość pracy w pomieszczeniach o wilgotności w zawierającej się w przedziale 10 - 85 %; • Zgodność z normami: CB, RoHS, WEEE, GS oraz CE;

2. Wymagania ogólne wobec urządzenia, o których w pkt. 1 powyżej:

1. Zamawiający wymaga, by dostarczony sprzęt był nowy oraz nieużywany (przy czym Zamawiający dopuszcza, by sprzęt był rozpakowany i uruchomiony przed jego dostarczeniem wyłącznie przez wykonawcę i wyłącznie w celu weryfikacji działania sprzętu, przy czym jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o zamiarze rozpakowania sprzętu, a Zamawiający ma prawo inspekcji sprzętu przed jego rozpakowaniem),
2. Wykonawca zapewnia i zobowiązuje się, że korzystanie przez Zamawiającego z dostarczonego przedmiotu zamówienia nie będzie stanowić naruszenia majątkowych praw autorskich osób trzecich, w szczególności Zamawiającemu nie mogą być zaoferowane sprzęt i oprogramowanie, które jest zarejestrowane w bazach producentów jako przeznaczone do sprzedaży lub sprzedane do innego klienta końcowego.
3. Zamawiający wymaga, by dostarczone oprogramowanie było oprogramowaniem w wersji aktualnej w dniu poprzedzającym dzień składania ofert,
4. Wymagane jest, aby dostarczone urządzenia były sprzętem zakupionym w oficjalnym kanale sprzedaży producenta na terenie Unii Europejskiej. Zamawiający zastrzega możliwość weryfikacji powyższego wymogu u przedstawiciela producenta oferowanego rozwiązania.
5. Zaoferowane urządzenia nie mogą być na dzień składania ofert przeznaczone przez producenta do wycofania z produkcji.

Wymagane jest, aby data produkcji dostarczonych urządzeń nie była wcześniejsza niż 12 miesięcy od daty ogłoszenia postępowania.

3. System do wirtualizacji

Wymagane jest dostarczenie 1 szt. licencji oprogramowania spełniającego poniższe wymagania minimalne:

1. Warstwa wirtualizacji musi być zainstalowana bezpośrednio na sprzęcie fizycznym bez dodatkowych pośredniczących systemów operacyjnych.
2. Rozwiązanie musi zapewnić możliwość obsługi wielu instancji systemów operacyjnych na jednym serwerze fizycznym i powinno się charakteryzować maksymalnym możliwym stopniem konsolidacji sprzętowej.
5. Oprogramowanie do wirtualizacji musi zapewnić możliwość skonfigurowania maszyn wirtualnych, z których każda może mieć 1-10 wirtualnych kart sieciowych.
6. Oprogramowanie do wirtualizacji musi zapewnić możliwość skonfigurowania maszyn wirtualnych, z których każda może mieć 32 porty szeregowo.
7. Oprogramowanie do wirtualizacji musi zapewnić możliwość skonfigurowania maszyn wirtualnych, z których każda może mieć 20 portów USB.
8. Oprogramowanie do wirtualizacji musi zapewnić możliwość skonfigurowania maszyn wirtualnych, z których każda może mieć 4 GB pamięci graficznej.
9. Rozwiązanie musi umożliwiać łatwą i szybką rozbudowę infrastruktury o nowe usługi bez spadku wydajności i dostępności pozostałych wybranych usług.

10. Rozwiązanie powinno w możliwie największym stopniu być niezależne od producenta platformy sprzętowej.
11. Rozwiązanie musi wspierać następujące systemy operacyjne: Windows 7/8/10, Windows Server, Amazon Linux 2, Ubuntu, CentOS, NeoKylin, CoreOS, Debian, FreeBSD, Oracle Linux, RHEL, SUSE, Photon OS.
12. Rozwiązanie musi umożliwiać przydzielenie większej ilości pamięci RAM dla maszyn wirtualnych niż fizyczne zasoby RAM serwera w celu osiągnięcia maksymalnego współczynnika konsolidacji.
13. Oprogramowanie do wirtualizacji powinno zapewnić możliwość wykonywania kopii migawkowych instancji systemów operacyjnych (tzw. snapshot) na potrzeby tworzenia kopii zapasowych bez przerywania ich pracy.
14. Rozwiązanie musi umożliwiać udostępnienie maszynie wirtualnej większej ilości zasobów dyskowych niż jest fizycznie zarezerwowane na dyskach lokalnych serwera lub na macierzy.
15. System musi posiadać funkcjonalność wirtualnego przełącznika sieciowego umożliwiającego tworzenie sieci wirtualnej w obszarze hosta i pozwalającego połączyć maszyny wirtualne w obszarze jednego hosta, a także na zewnątrz sieci fizycznej. Pojedynczy przełącznik wirtualny powinien mieć możliwość konfiguracji do 4000 portów.
16. Pojedynczy wirtualny przełącznik musi posiadać możliwość przyłączania do niego dwóch i więcej fizycznych kart sieciowych, aby zapewnić bezpieczeństwo połączenia ethernetowego w razie awarii karty sieciowej.
17. Wirtualne przełączniki muszą obsługiwać wirtualne sieci lokalne (VLAN).
18. Polityka licencjonowania musi umożliwiać przenoszenie licencji na oprogramowanie do wirtualizacji pomiędzy serwerami różnych producentów z zachowaniem wsparcia technicznego i zmianą wersji oprogramowania na niższą (downgrade). Wsparcie techniczne musi być świadczone bezpośrednio przez producenta oprogramowania. Licencjonowanie nie może odbywać się w trybie OEM.
19. Oprogramowanie zarządzające musi posiadać możliwość przydzielania i konfiguracji uprawnień z możliwością integracji z usługami katalogowymi, w szczególności Microsoft Active Directory, Open LDAP.
20. Rozwiązanie musi posiadać wbudowany interfejs programistyczny (API) zapewniający pełną integrację zewnętrznych rozwiązań wykonywania kopii zapasowych z istniejącymi mechanizmami warstwy wirtualizacyjnej.
21. Rozwiązanie musi zapewniać mechanizm replikacji wskazanych maszyn wirtualnych pomiędzy różnymi systemami pamięci masowych.
22. Rozwiązanie musi zawierać funkcjonalność pozwalającą na ominięcie testów inicjalizacyjnych sprzętu fizycznego w celu szybkiego startu wirtualizatora.
23. Rozwiązanie musi zawierać możliwość zabezpieczania maszyn wirtualnych przez rozwiązania antywirusowe firm trzecich bez konieczności instalacji agenta wewnątrz maszyny wirtualnej.

24. Rozwiązanie musi mieć możliwość przenoszenia maszyn wirtualnych w czasie ich pracy, bez jakiegokolwiek przestoju i bez utraty danych, pomiędzy serwerami fizycznymi, niezależnie od dostępności współdzielonej przestrzeni dyskowej,
25. Rozwiązanie musi mieć możliwość przenoszenia maszyn wirtualnych w czasie ich pracy, bez jakiegokolwiek przestoju i bez utraty danych, pomiędzy zasobami dyskowymi, niezależnie od dostępności współdzielonej przestrzeni dyskowej,
26. Rozwiązanie musi mieć możliwość przenoszenia maszyn wirtualnych w czasie ich pracy, bez jakiegokolwiek przestoju i bez utraty danych, jednocześnie między serwerami fizycznymi oraz zasobami dyskowymi, niezależnie od dostępności współdzielonej przestrzeni dyskowej.
27. Musi zostać zapewniona odpowiednia redundancja i taki mechanizm (wysokiej dostępności HA), aby w przypadku awarii lub niedostępności serwera fizycznego wybrane przez administratora i uruchomione nim wirtualne maszyny zostały uruchomione na innych serwerach z zainstalowanym oprogramowaniem wirtualizacyjnym. Rozwiązanie musi posiadać co najmniej 2 niezależne mechanizmy wzajemnej komunikacji między serwerami oraz z serwerem zarządzającym, gwarantujące właściwe działanie mechanizmów wysokiej dostępności na wypadek izolacji sieciowej serwerów fizycznych lub partycjonowania sieci.
28. Rozwiązanie musi zapewniać wsparcie dla wirtualizacji zagnieżdżonej, w szczególności w zakresie możliwości zastosowania wszystkich funkcjonalności w tym Hyper-V systemu Windows Server na maszynie wirtualnej.
29. Rozwiązanie musi zapewniać możliwość dodawania zasobów w czasie pracy maszyny wirtualnej, w szczególności w zakresie ilości procesorów, pamięci operacyjnej i przestrzeni dyskowej.
Oprogramowanie do wirtualizacji musi zapewniać mechanizm takiego zabezpieczenia wybranych przez administratora wirtualnych maszyn, aby w przypadku awarii lub niedostępności serwera fizycznego maszyny, które na nim pracowały, były bezprzerwowo dostępne na innym serwerze z zainstalowanym oprogramowaniem wirtualizacyjnym. Mechanizm ten umożliwi zabezpieczenie maszyn wirtualnych wyposażonych w minimum 2 wirtualne procesory.
30. Oprogramowanie musi posiadać centralną konsolę graficzną do zarządzania wieloma maszynami wirtualnymi oraz ich zasobami pracującymi na wielu serwerach fizycznych
31. Oprogramowanie musi umożliwiać globalne zarządzanie kontrolą dostępu do serwerów i maszyn wirtualnych
32. Oprogramowanie musi umożliwiać wykonywanie automatycznych bądź manualnych zadań w celu optymalizacji infrastruktury dla maszyn wirtualnych.
33. Rozwiązanie musi zapewniać widok całego systemu i zbioru maszyn wirtualnych - Mapy Infrastruktury.
34. Rozwiązanie musi umożliwiać monitorowanie dostępności i wydajności maszyn wirtualnych
35. Oprogramowanie musi mieć możliwość raportowania dostępności i wydajności maszyn wirtualnych
36. Rozwiązanie musi posiadać funkcje ochrony dostępu zintegrowane z mechanizmem uwierzytelniania Windows

37. Musi umożliwiać planowanie zadań i ustawianie znaczników alarmów w celu generowania automatycznych powiadomień o statusie serwerów lub maszyn wirtualnych
38. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie obrazów maszyn wirtualnych oraz klonowanie maszyn wirtualnych
39. Rozwiązanie musi umożliwiać wykonywanie wielu kopii migawkowych (snapshot) w każdym momencie pracy maszyny wirtualnej oraz możliwość powrotu do jej stanu z każdego momentu zrobienia kopii.

4. Wymagania ogólne wobec licencji, o których mowa w pkt. 3 powyżej:

Zamawiający wymaga zapewnienia licencji zgodnie z następującymi minimalnymi wymaganiami, o ile w specyfikacji poszczególnych elementów zamówienia nie wymagano inaczej:

1. Dostarczone przez Wykonawcę licencje muszą pochodzić z legalnych źródeł oraz zostać dostarczone Zamawiającemu ze wszystkimi składnikami niezbędnymi do potwierdzenia legalności ich pochodzenia (np.: certyfikat autentyczności, kod aktywacyjny wraz z instrukcją aktywacji, wpis na stronie producenta oprogramowania, itp.).
2. Zamawiający nie dopuszcza dostawy licencji typu OEM.
3. Zamawiający nie dopuszcza dostawy licencji ograniczonych czasowo.
4. W przypadku, gdy zaoferowane przez Wykonawcę oprogramowanie równoważne nie będzie właściwie współdziałać ze sprzętem i oprogramowaniem funkcjonującym u Zamawiającego lub spowoduje zakłócenia w działaniu środowiska sprzętowo-programowego u Zamawiającego, Wykonawca pokryje wszystkie koszty związane z przywróceniem infrastruktury sprzętowo-programowej do stanu sprzed instalacji Oprogramowania oraz na własny koszt dokona niezbędnych modyfikacji przywracających właściwe działanie środowiska sprzętowo-programowego Zamawiającego, również po odinstalowaniu oprogramowania równoważnego.
5. Licencje mają pozwalać na korzystanie z aktualizacji danego oprogramowania
6. Licencje mają pozwalać na korzystanie z ukazujących się poprawek do danego oprogramowania.

5. Zaprojektowanie systemu poczty elektronicznej, uruchomienie i przeniesieniem wszystkich obecnych danych.

Zamawiający wymaga zakupu, dostarczenia serwera oraz zaplanowania, przygotowania i wdrożenia systemu do obsługi poczty elektronicznej Zamawiającego. Oprogramowanie musi być uruchomione na wirtualnym serwerze wskazanym przez Zamawiającego. Jeżeli Wykonawca uzna iż do tych zadań przygotowane rozwiązanie jest niewystarczające powinien to zgłosić Zamawiającemu na etapie planowania.

Zamawiający wymaga by systemem operacyjnym na którym będą uruchomione kolejne elementy systemu pocztowego był Linux. Pakiety wchodzące w skład oprogramowania muszą tworzyć grupę aplikacji spełniająca wszystkie potrzeby Zamawiającego. Obowiązkowymi elementami całego narzędzia do obsługi poczty elektronicznej muszą być:

1. system MTA typu Postfix, oprogramowanie do wymiany poczty elektronicznej za pośrednictwem protokołu SMTP. Wykonawca musi zaproponować najbardziej odpowiedni skład tych modułów. System musi współpracować z oprogramowaniem bazodanowe zawarte w dystrybucji systemu,

gdzie są przechowywane informacje o konfiguracji kont użytkowników np. MySQL, MariaDB lub PostgreSQL.

2. oprogramowanie typu Amavis, Spamassassin, służące do zabezpieczenia serwera poczty elektronicznej opartej o Linux przed SPAM'em. Dający możliwość przygotowania odpowiedniej kombinacji filtrów umożliwiające blokowanie niechcianej poczty. Narzędzie to musi umożliwiać testowanie każdej wiadomości przed dostarczeniem do użytkownika. Jeśli zostanie spełniony określony warunek naliczane są punktu. Po sprawdzeniu wszystkich reguł punkty są sumowane, jeśli przekroczą określony pułap poczta klasyfikowana jest jako SPAM. Narzędzie to musi także wykorzystać komercyjne lub darmowe filtry antyspamowe i antywirusowe jak na przykład CISCO ESA – IronPort.
3. oprogramowanie typu Dovecot, obsługujące protokoły POP/IMAP, służące do odbioru poczty elektronicznej przez aplikacje klienckie . Tak jak Postfix, Dovecot posiada bogatą konfigurację oraz potrafi współpracować z aplikacjami zewnętrznymi w tym bazami danych, gdzie może być przechowywana konfiguracja użytkowników. System MTA oraz Dovecot posiadają moduły umożliwiające współpracę np. w obszarze autoryzacji użytkowników.
4. oprogramowanie typu Roundcube czy Modoboa, daje możliwość korzystania z poczty elektronicznej przez interfejs WWW. Aplikacja te posiadają szereg rozszerzeń, które Wykonawca w trakcie planowania może zaproponować Zamawiającemu jako bardziej optymalne.
5. oprogramowanie umożliwiające przesyłanie na odpowiednie konta administratorów informacji o:
 - a. utworzeniu nowego konta
 - b. zmianie już istniejącego konta
 - c. innych informacji niezbędnych do prawidłowego zarządzania systemem poczty elektronicznej
6. Zamawiający wymaga sprawdzenia poprawności działania całego systemu podtrzymania zasilania UPS w tym również systemu poczty elektronicznej.
 - a. Sprawdzenie ma obejmować prawidłowość obciążenia poszczególnych UPS'ów
 - b. Możliwość uruchomienia komunikacji z wykorzystaniem modułów LAN
 - c. Stanu zużycia akumulatorów w tych UPS'ach

6. Wymagania dotyczące licencji

Zamawiający wymaga zapewnienia licencji zgodnie z następującymi minimalnymi wymaganiami, o ile w specyfikacji poszczególnych elementów zamówienia nie wymagano inaczej:

1. Dostarczone przez Wykonawcę licencje muszą pochodzić z legalnych źródeł oraz zostać dostarczone Zamawiającemu ze wszystkimi składnikami niezbędnymi do potwierdzenia legalności ich pochodzenia (np.: certyfikat autentyczności, kod aktywacyjny wraz z instrukcją aktywacji, wpis na stronie producenta oprogramowania, itp.).
2. Zamawiający nie dopuszcza dostawy licencji ograniczonych czasowo.
3. W przypadku, gdy zaoferowane przez Wykonawcę oprogramowanie równoważne nie będzie właściwie współdziałać ze sprzętem i oprogramowaniem funkcjonującym u Zamawiającego lub spowoduje

zakłócenia w działaniu środowiska sprzętowo-programowego u Zamawiającego, Wykonawca pokryje wszystkie koszty związane z przywróceniem infrastruktury sprzętowo-programowej do stanu sprzed instalacji Oprogramowania oraz na własny koszt dokona niezbędnych modyfikacji przywracających właściwe działanie środowiska sprzętowo-programowego Zamawiającego, również po odinstalowaniu oprogramowania równoważnego.

4. Licencje mają pozwalać na korzystanie z aktualizacji danego oprogramowania.
5. Licencje mają pozwalać na korzystanie z ukazujących się poprawek do danego oprogramowania.

W przypadku gdy Wykonawca zaproponuje licencje odpłatne Zamawiający wymaga zabezpieczenia 36 miesięcznego okresu wsparcia ze strony producenta oprogramowania lub autoryzowanego partnera.

7. Wdrożenie

1. Bezpieczne zmodernizowanie, przeniesienie i produkcyjne uruchomienie na nowej platformie obecnie działającej poczty elektronicznej,
2. Zamawiający wymaga migracji wszystkich danych z obecnie działających serwerów poczty elektronicznej do nowych zgodnie z uzgodnieniami dokonanymi z Zamawiającym. W ramach umowy Wykonawca w uzgodnionym z Zamawiającym terminie dokona migracji w taki sposób, aby wszystkie materiały i pliki były dostępne dla użytkowników końcowych w trakcie wykonywania migracji. Jeśli z przyczyn technicznych migracja online dla wybranego zasobu będzie niedostępna Wykonawca uzgodni z Zamawiającym termin i czas niedostępności zasobu (np. godziny nocne, sobota).
3. Wykonawca zapewni przez okres pierwszy 7 dni od produkcyjnego uruchomienia systemu możliwość szybkiego wsparcia w trakcie sytuacji awaryjnej. Przez sytuacje awaryjna Zamawiający rozumie zatrzymanie jakiegokolwiek z usług serwera poczty elektronicznej, nie przekazywanie wiadomości do skrzynek użytkowników, brak możliwości zalogowania się do skrzynek przez użytkowników.

8. Szkolenia

1. Zamawiający wymaga przeszkolenia dwóch administratorów w zakresie:
 - a. Monitorowania pracy całego systemu,
 - b. Aktualizowanie całego systemu operacyjnego na którym uruchomiony jest serwer poczty elektronicznej,
 - c. Pobierania i uruchamiania aktualizacji poszczególnych modułów,
 - d. Tworzenia kont dla nowych użytkowników,
 - e. Tworzenia aliasów do poszczególnych kont i użytkowników,
 - f. Modyfikacji już istniejących kont
 - g. Modyfikacja i tworzenie nowych filtrów do poczty
 - h. Tworzenie nowych i modyfikowanie działających zabezpieczeń systemu poczty elektronicznej

7. Specyfikacja usług gwarancyjnych oraz usług wsparcia technicznego

1. W ramach udzielonej gwarancji - przez okres 12 miesięcy od daty podpisania Końcowego Protokołu Odbioru – bezusterkowego, Wykonawca zapewni pełną funkcjonalność systemu w skład którego wchodzi dostarczone oprogramowanie wraz z pakietami - poprzez bezpłatne usuwanie awarii, usterek i wad dostarczonych urządzeń, dostarczanie nowych wersji oprogramowania oraz udzielanie bezpłatnych konsultacji.

4. Wymagane godziny pracy serwisu Wykonawcy: 7.30-15.30 od poniedziałku do piątku w dni robocze.
5. Wymagany czas reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe: max. 6 godziny od momentu zaewidencjonowania zgłoszenia serwisowego przez Użytkownika Zamawiającego.
6. Użytkownik Zamawiającego będzie miał możliwość zaewidencjonować następujące rodzaju zgłoszenia:
 - 6.1. awaria - oznacza sytuację, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie części lub całości uruchomionego systemu.
 - 6.3. konsultacja - usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na bieżącym udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących działania systemu w całości lub jego części.
7. Obsługa zgłoszenia serwisowego przebiegać powinna na zasadach określonych we wskazanych niżej procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług:
 - 7.1. Awaria
 - 7.2. Konsultacje

Zasady świadczenia usług – tabela skrócona:

L.p.	Rodzaj świadczonych usług	Czas wykonania zlecenia serwisowego	Warunki świadczenia usług
1.	Awaria	czas usunięcia – 6 h	Czas liczony w godzinach od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii.
2.	Konsultacja	czas wykonania max. 10 dni roboczych	Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy. Zamawiający przewiduje 10 godzin na każde 12 miesięcy gwarancyjnych usług serwisowych.

Szczegółowy zakres oraz warunki realizacji usług:

1. Awaria
 - 1.1. Czas usunięcia awarii - maksymalnie 6 godzin od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do godziny całkowitego usunięcia awarii i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania systemu, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
 - 1.2. Po usunięciu awarii i wykonaniu przez Wykonawcę testu poprawnego działania systemu, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.
 - 1.3. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Awarii i wykonania testu systemu zaakceptowanego przez Zamawiającego, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku.
2. Konsultacja
 - 2.1. Przyjęcie zgłoszenia Konsultacji związane jest z podjęciem następujących działań:
 - 2.1.1. wskazanie Użytkownikowi w dokumentacji lub materiałach szkoleniowych zapisów, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia serwisowego,

2.1.2. wskazanie Użytkownikowi miejsca, w którym można pobrać informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie.

2.1.3. udzielenie konsultacji i wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.

2.2. Po uznaniu przez Użytkownika i pracownika serwisu, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na zakończone.

Po upływie 7 dni od terminu, w którym zgłoszenie serwisowe uzyskało status zakończone, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń, zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane.

Opracował: Rafał Skorus