**Świadczenie usług serwisu pogwarancyjnego na posiadane przez Zamawiającego urządzenia Dell EMC Unity 600 na okres 36 miesięcy oraz** **świadczenie usług wsparcia eksperckiego.**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług serwisu pogwarancyjnego posiadanych przez Zamawiającego macierzy Dell EMC Unity 600 o nr seryjnym **CKM00181203552** inr seryjnym **CKM00190303023** oraz świadczenie usług wsparcia eksperckiego z zakresu wskazanego powyżej sprzętu.

**Proszę o przeprowadzenie szacowania wartości zamówienia poprzez wskazanie szacunkowej wartości we wskazanych polach. W celu obliczenia wartości należy przyjąć świadczenie usług w trybie 8/5/NBD**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp** | **Serwis pogwarancyjny na okres 36miesięcy** | **kwota netto [36 m-cy]** | **kwota brutto [36 m-cy]** |
| 1 | CKM00190303023 |  |  |
| 2 | CKM00181203552 |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp** | **Roboczogodzina** | **kwota netto [5000 h]** | **kwota brutto [5000 h]** |
| 1 | Świadczenie usług wsparcia eksperckiego w oparciu o stawkę za godzinę wsparcia w wysokości ………………. zł (brutto: …………..) w łącznym wymiarze do 5000h. |  |  |

W ramach świadczonych usług Wykonawca zobowiązany jest do:

|  |  |
| --- | --- |
| **Usługa** | **Opis** |
| Zdalne wsparcie techniczne | Zamawiający może skontaktować się z Wykonawcą telefonicznie lub za pomocą dedykowanej strony internetowej producenta w trybie 24x7 w celu zgłoszenia problemu dotyczącego sprzętu lub oprogramowania.  Wykonawca zapewnia zdalne wsparcie techniczne lub jeśli jest to niezbędne, wsparcie na miejscu zgodnie z zasadami opisanymi poniżej |
| Wsparcie w miejscu instalacji | Po określeniu istoty problemu i podjęciu decyzji o konieczności pracy w miejscu instalacji Wykonawca wysyła autoryzowany personel na miejsce instalacji, aby przeprowadzić prace mające na celu rozwiązanie problemu. |
| Części zamienne i ich instalacja | W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę konieczności wymiany części, zostaną one przez Wykonawcę zapewnione.  Instalacja części zamiennych jest wykonywana przez Wykonawcę. Dyski twarde podlegające wymianie pozostają w posiadaniu Zamawiającego. |
| Prawo do nowych wersji oprogramowania | Wykonawca udostępnia nowe wersje oprogramowania urządzenia w miarę ich powstawania bez naruszania jakichkolwiek praw licencyjnych (w tym producenta urządzeń). |
| Instalacja oprogramowania | Wykonawca przeprowadza instalację nowych wersji oprogramowania dla oprogramowania, które producent sprzętu definiuje jako oprogramowanie wewnętrzne produktów (kod sterujący).  Zamawiający samodzielnie instaluje nowe wersje oprogramowania, które nie jest zaliczane do oprogramowania wewnętrznego. |
| Zdalne wsparcie oraz monitoring | Wymagana jest funkcjonalność zdalnej notyfikacji, automatycznie i niezależnie kontaktującej się z Wykonawcą oraz producentem sprzętu w przypadku wystąpienia problemu. Jeśli zajdzie taka potrzeba, dzięki funkcjonalności zdalnego dostępu, Wykonawca lub producent łączy się z urządzeniem w celu wykonania dodatkowych czynności diagnostycznych oraz zdalnego przeprowadzenia czynności naprawczych. |
| Dostęp do internetowych narzędzi serwisowych | Zamawiający, po dokonaniu rejestracji na stronie producenta zyskuje dostęp 24x7 do informacji technicznych oraz do wsparcia serwisowego Wykonawcy i producenta. |
| W celu zapewnienia kompatybilności i poprawności eksploatacji infrastruktury informatycznej posiadanej przez zamawiającego, zamawiający wymaga aby, w ramach gwarancji Wykonawca zapewnił: | a) dostęp do portali internetowych producenta zawierających narzędzia wsparcia elektronicznego oraz zapewni możliwość korzystania z nich,  b) przeszukiwanie bazy wiedzy producenta dotyczącej urządzeń i oprogramowania stanowiącego przedmiot umowy,  c) pobieranie z serwera WWW lub ftp producenta urządzeń poprawek, aktualizacji, oprogramowania narzędziowego i nowych wersji systemu operacyjnego urządzenia (firmware), umożliwiających jego instalację, udostępnionych przez producenta w okresie trwania umowy; pobieranie tych aktualizacji musi być zgodne z zasadami licencjonowania producenta oprogramowania.  d) uzyskanie informacji o statusie umowy oraz o urządzeniach nią objętych. |
| Aktualizacja | Nie rzadziej niż raz na 180 dni (w zależności od udostępnianych nowych wersji oprogramowania) Wykonawca będzie dokonywał aktualizacji oprogramowania dostarczanego sprzętu i oprogramowania w uzgodnieniu z Zamawiającym. |
| Wymagania dodatkowe | W ramach i w czasie przewidzianym dla usunięcia awarii Zamawiający dopuszcza możliwość wymiany przez Wykonawcę po uzgodnieniu z Zamawiającym poszczególnych elementów lub podzespołów sprzętu lub całego sprzętu na fabrycznie nowy, wolny od wad, taki sam lub inny, o co najmniej takich samych parametrach, funkcjonalności i standardzie w tym macierze muszą zapewniać natywną replikacje synchroniczną i asynchroniczną (bez użycia wirtualizatorów) z posiadanymi macierzami Zamawiającego Dell EMC. |
| Godziny wsparcia eksperckiego | **Wykonawca zapewni wsparcie eksperckie w okresie obowiązywania umowy w siedzibie Zamawiającego w zakresie zmian konfiguracji sprzętu i oprogramowania w łącznym wymiarze do 5 000 roboczogodzin w okresie obowiązywania umowy w zależności od zapotrzebowania Zamawiającego. Usługa wsparcia eksperckiego będzie świadczona przez inżyniera/ów Wykonawcy posiadających wiedzę i doświadczenie z zakresu obsługi serwisowanych urządzeń potwierdzoną certyfikatem producenta Sprzętu.** |