

OPIS PRZEDMIOTU ZAPYTANIA (OPZ)

Zapewnienie wsparcia technicznego dla urządzeń HPE wraz z dostawą elementów

Przedmiotem planowanego zamówienia jest:

Zapewnienie wsparcia technicznego dla urządzeń HPE wraz z dostawą elementów.

1. Podstawowe definicje:

- 1) dni robocze - dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi Wykonawcę pisemnie,
- 2) godziny robocze - godziny pomiędzy 8:15 - 16:15 w dni robocze,
- 3) urządzenia – serwery HP o numerach seryjnych: CZ20340JN7, GB894692NL, CZJ450001G, CZJ4490C96, CZJ549034M, CZJ549034P, CZJ549034N, CZJ4490C97, CZJ5470S2C, CZJ4490C9C, CZJ5490632, CZJ5470S22, CZJ44905XQ, CZJ44905XP, CZ3346T6DR, CZ3346T6DW, CZJ4490C99 oraz switche SAN HP o numerach seryjnych: CZC9223G3F, CZC9223G3M, USB850U6TZ, USB850U6TW. Informacje o konfiguracji urządzeń dostępne na stronie <https://partsurfer.hpe.com/>,
- 4) elementy - dyski i inne podzespoły urządzeń,
- 5) nowe urządzenie – wymieniony w ramach naprawy serwer HP rack lub switch SAN HP o parametrach nie gorszych niż naprawiane urządzenie użytkowane przez Zamawiającego,
- 6) nowy element – wymieniony w ramach naprawy element o parametrach nie gorszych niż element naprawiany,
- 7) awaria - stan niesprawności urządzenia uniemożliwiający prawidłowe jego funkcjonowanie, występujący nagle i powodujący niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie urządzenia,
- 8) usterka - stan, w którym urządzenie realizuje swoje zadania, ale sygnalizuje nieprawidłowe działanie,
- 9) wsparcie techniczne - wszelkie czynności podejmowane przez Wykonawcę w celu zapewnienia realizacji serwisu urządzeń zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 4 OPZ,
- 10) serwer HP - serwer firmy Hewlett Packard Enterprise,
- 11) switch SAN HP – SAN switch firmy Hewlett Packard Enterprise.

Ilekcroć w OPZ jest mowa o dniach bez sprecyzowania czy dotyczą dni roboczych, należy przez te dni rozumieć dni kalendarzowe,

2. Wykaz przedmiotu zamówienia:

- 1) Wykonawca dostarczy i zainstaluje w ramach wsparcia technicznego w serwerze HP o numerze seryjnym CZ20340JN7, dodatkowe pamięci RAM o łącznej wielkości 96 GB (dostarczenie kości pamięci, umożliwiające pozostawienie minimum dwóch wolnych slotów per procesor) oraz dwa dyski SSD minimum 1,9TB każdy, typu hot-swap,
- 2) Dostarczone i zainstalowane elementy, o których mowa w ppkt 1 muszą umożliwić poprawną pracę z serwerem HP o numerze seryjnym: CZ20340JN7,

- 3) Wsparcie techniczne urządzeń realizowane będzie w terminie 36 miesięcy od dnia zawarcia umowy z zastrzeżeniem ppkt. 6,
- 4) Wykonawca w terminie do 14 dni od dnia zawarcia umowy r. dostarczy elementy określone w ppkt. 1 oraz zamontuje je w serwerze HP określonym w ppkt. 2.
- 5) Zamawiający może odstąpić od objęcia wsparciem technicznym urządzenia, które zostało przez niego wycofane z eksploatacji. Wsparcie techniczne będzie aktywne do końca okresu rozliczeniowego, w którym Zamawiający powiadomił o tym Wykonawcę.
- 6) Wsparcie techniczne nie może rozpocząć się przed 27 grudnia 2024 r.

3. Warunki gwarancji:

- 1) Okres gwarancji na naprawione urządzenia/elementy wynosi 12 miesięcy,
- 2) Okres gwarancji na dostarczone i zainstalowane elementy, o których mowa w pkt. 2 ppkt 1 wynosi 36 miesięcy od dnia ich protokolarnego odbioru,
- 3) Okres gwarancji, o którym mowa w ppkt. 1 będzie liczony od daty podpisania przez Zamawiającego, bez zastrzeżeń, Protokołu odbioru naprawy urządzenia,
- 4) W okresie gwarancji Wykonawca zapewni, na żądanie Zamawiającego, pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta urządzenia uaktualnień i poprawek. Zamawiający nie jest zobowiązany do ponoszenia dodatkowych kosztów z tego tytułu,
- 5) Gwarantowany czas naprawy urządzeń/elementów po ich wcześniejszej naprawie, a także elementów, o których mowa w ppkt. 2 – do końca następnego dnia roboczego (NBD) od zgłoszenia awarii oraz do 5 dni roboczych od zgłoszenia usterki realizowany w miejscu instalacji urządzenia. Strony ustalają, że godziny przypadające w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy, a także dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi Wykonawcę pisemnie nie będą wliczane do czasu naprawy,
- 6) W przypadku konieczności wymiany urządzenia/elementu (wskutek usuwania awarii lub usterki) na nowe urządzenie/element, bieg okresu gwarancji rozpoczyna się na nowo, od dnia wymiany przez Wykonawcę, potwierdzonej podpisaniem protokołu odbioru przez Strony Umowy - bez zastrzeżeń,
- 7) Wykonawca w terminie do 5 dni od daty dostawy nowego urządzenia/elementu do Zamawiającego zobowiązany będzie dostarczyć prawidłowo wystawioną nową kartę gwarancyjną, w której zamieści informacje o nazwie, adresie i telefonie podmiotu wykonującego naprawy gwarancyjne,
- 8) W przypadku awarii dysków twardych uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego, a w ich miejsce zostaną dostarczone nowe o parametrach nie gorszych od zaoferowanych,
- 9) W przypadku konieczności wymiany lub naprawy dostarczonego urządzenia poza siedzibą Zamawiającego dyski twarde pozostają u Zamawiającego.

4. Warunki wsparcia technicznego:

- 1) Wsparcie techniczne obejmuje naprawę urządzeń/elementów przez firmę zajmującą się ich naprawą, posiadającą wykwalifikowanych serwisantów i zaplecze techniczne,

- 2) Gwarantowany czas naprawy urządzeń/elementów w ramach wsparcia technicznego do końca następnego dnia roboczego (NBD) od zgłoszenia awarii oraz do 5 dni roboczych od zgłoszenia usterki realizowany w miejscu instalacji urządzenia,
- 3) Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminu naprawy określonego w pkt 3 ppkt 5 oraz pkt 4 ppkt 2,
- 4) Wykonawca zapewni możliwość przyjmowania zgłoszeń o usterekach i awariach w działaniu urządzeń/elementów w dni robocze w godz. 8:15-16:15. Zamawiający będzie dokonywał zgłoszenia drogą elektroniczną lub pisemnie. Zgłoszenia o usterekach i awariach w działaniu urządzeń/elementów doręczone Wykonawcy w dni robocze po godz. 16:15 lub w dni ustawowo wolne od pracy traktowane będą jako zgłoszenia otrzymane o godz. 8:15 kolejnego dnia roboczego,
- 5) W przypadku gdy naprawa urządzenia/elementów nie będzie możliwa w terminach określonych w pkt 3 ppkt 5 lub pkt 4 ppkt 2, na żądanie Zamawiającego, Wykonawca następnego dnia roboczego – na czas naprawy – dostarczy, na własny koszt, urządzenie/element o parametrach nie gorszych od posiadanego przez Zamawiającego, a także dokona jego instalacji i konfiguracji celem zapewnienia poprawnej pracy,
- 6) Wykonawca zobowiązany będzie do wymiany urządzenia/elementu na nowe w terminie do 5 dni roboczych, od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego takiego żądania w formie pisemnej, w przypadkach:
 - a) wystąpienia kolejnej awarii lub usterki urządzenia/elementu, po wcześniejszym wykonaniu 3 napraw urządzenia/elementu,
 - b) niewykonania naprawy w terminie do 30 dni,
- 7) W przypadku wymiany urządzenia/elementu na nowe, bieg okresu gwarancji rozpoczyna się na nowo, od dnia jego wymiany przez Wykonawcę, potwierdzonej protokołem odbioru przez Stronę Umowy bez zastrzeżeń,
- 8) W przedostatnim kwartale obowiązywania umowy Wykonawca przeprowadzi przegląd i konserwację wszystkich urządzeń/elementów,
- 9) Zakres przeglądu i konserwacji:
 - a) testy sprawności i raporty sprzętowe urządzeń przed wykonaniem przeglądu;
 - b) analiza wykonanych testów i logów sprzętowych oraz zalecenia dotyczące wykrytych błędów;
 - c) jeśli będzie to niezbędne demontaż urządzeń w celu konserwacji i czyszczenia;
 - d) testy sprawności i raporty sprzętowe urządzeń po wykonaniu konserwacji i czyszczenia, o których mowa w ppkt c,
 - e) analiza wykonanych testów i logów sprzętowych oraz zalecenia dotyczące wykrytych błędów i niesprawności podzespołów po wykonaniu ppkt d,
- 10) W okresie wsparcia technicznego Wykonawca zapewnia Zamawiającemu wsparcie w postaci konsultacji telefonicznych lub w siedzibie Zamawiającego w zakresie eksploatacji i konfiguracji urządzeń oraz zapewni, na żądanie Zamawiającego, pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta urządzenia uaktualnień i poprawek. Zamawiający nie jest zobowiązany do ponoszenia dodatkowych kosztów z tego tytułu,
- 11) Wykonawca zapewni wsparcie techniczne w zakresie eksploatowanych urządzeń na okres obowiązywania umowy, drogą telefoniczną i e-mailową na podany w umowie nr telefonu i adres e-mail,

- 12) Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zainstaluje dostarczoną pamięci RAM i dyski SSD w serwerze, o którym mowa w pkt. 2 ppkt 1.

5. Kary umowne

- 1) W razie wystąpienia zwłoki w realizacji usuwania awarii/usterek, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
 - a) w wysokości 200 zł za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w **usuwaniu awarii** urządzeń,
 - b) w wysokości 100 zł za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w **usuwaniu usterki** urządzeń.
- 2) W razie wystąpienia zwłoki w wykonaniu przeglądu i konserwacji, tj. niedotrzymania terminu określonego w pkt. 4 ppkt 8, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 200 zł za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.