

BDG-V.2611.72.2019.AD
**Załącznik Nr 1b do SIWZ/
Załącznik nr 3 do wzoru umowy**

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Przedmiot Zamówienia.

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług serwisu pogwarancyjnego oraz usług wsparcia technicznego dla infrastruktury serwerowej i innych urządzeń będących w posiadaniu Zamawiającego.

Przedmiot zamówienia obejmuje świadczenie usług serwisu pogwarancyjnego oraz usług wsparcia technicznego dla sprzętu wymienionego poniżej **do dnia 31.12.2020 roku.**

2. Zestawienie sprzętu do objęcia serwisem pogwarancyjnym i wsparciem technicznym.

2.1. Infrastruktura macierzy 1

Lp.	Model	SN	Ilość	Data rozpoczęcia świadczenia usługi*	Wymagane wsparcie producenta
1.	Storwize V3700 207224C	7818198	1	01-01-2020	TAK
1.1	dyski 600 GB 10K 6Gb SAS FRU00Y2430		16	01-01-2020	TAK
1.2	Dyski 1,2 TB 10K 6Gb SASFRU00Y2432		8		TAK
1.3	IBM V3700 Storwize Expansion 2072 12E	78ZZ1RH 7895543 78ZZ1RE	3	01-01-2020	TAK
1.4	dyski 4 TB 7.2K 6Gb SAS FRU		36	01-01-2020	TAK
2.	IBM V3700 Storwize M/T 207224C SFF DUAL CONTROL	7818291	1	01-01-2020	TAK
2.1	IBM V3700 SFF EXPANSION M/T 2072 24E	7820914	1	01-01-2020	TAK

2.2	dyski 300 GB 6Gb SAS FRU 00Y2428		12	01-01-2020	TAK
2.3	dyski 600 GB 10K 6Gb SAS FRU 00Y2430		36	01-01-2020	TAK
3.	NetApp FAS8040-R6	211451000055	1	01-01-2020	NIE
3.1	dysk 1,2 TB SAS		168	01-01-2020	NIE
3.2	dysk 200 GB SSD		8	01-01-2020	NIE
3.3	Dysk 400 GB SSD		24	01-01-2020	NIE

2.2. Infrastruktura macierzy 2

Lp.	Model	SN	Ilość	Data rozpoczęcia świadczenia usługi*	Wymagane wsparcie producenta*
1.	IBM V3700 Storwize M/T 2072 24C SFF DUAL CONTROL	7818287	1	01-01-2020	TAK
1.1.	IBM V3700 SFF EXPANSION M/T 2072 24E	7820900	1	01-01-2020	TAK
1.2.	dyski 300 GB 6Gb SAS FRU 00Y2428		12	01-01-2020	TAK
1.3.	dyski 600 GB 10K 6Gb SAS FRU 00Y2430		36	01-01-2020	TAK
2.	DS 3512 1746-C2A	13D0XH9	1	01-01-2020	TAK
2.1	dyski 3TB SAS FRU 81Y9878		12	01-01-2020	TAK

* w przypadku zawarcia umowy w dacie późniejszej niż data wymaganego świadczenia usługi, rozpoczęcie świadczenia usługi należy zapewnić od daty zawarcia umowy

3. Wymagany przez Zamawiającego zakres usług serwisu pogwarancyjnego i wsparcia technicznego dla sprzętu wymienionego w punkcie 2.1

a. Przyjmowanie zgłoszeń.

Wykonawca zapewni całodobowe przyjmowanie zgłoszeń incydentów serwisowych (w systemie 7x24x365) poprzez:

- e-mail;

- telefon;
- dedykowany system zgłoszeniowy udostępniony Zamawiającemu przez Wykonawcę poprzez sieć Internet.

Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego potwierdzenia przyjęcia zgłoszeń incydentów serwisowych poprzez jeden z poniższych kanałów:

e-mail, telefon lub dedykowany system zgłoszeniowy udostępniony Zamawiającemu przez Wykonawcę poprzez sieć Internet.

Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia rejestru wszystkich zgłoszeń incydentów serwisowych zawierającego wykaz przekroczeń w naprawie lub usunięciu incydentu serwisowego w ramach świadczonych usług.

Wykonawca jest zobowiązany do przekazania Zamawiającemu dostępu do rejestru lub wyciągu z ww. rejestru za okres ostatniego kwartału po zakończeniu każdego z okresu świadczenia usług.

b. Czas naprawy

Czas usunięcia zgłoszonego incydentu serwisowego wynosi:

- dla sprzętu wymienionego w punkcie 2.1 – godzin (zgodnie z zobowiązaniem zawartym w ofercie), od momentu przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego.

Czas naprawy to okres, od momentu przekazania zgłoszenia incydentu serwisowego przez Zamawiającego, do momentu w jakim zostanie przywrócona pierwotna normatywna funkcjonalność i efektywność działania systemu.

c. Sposoby napraw:

- 1) poprzez wizytę serwisanta w siedzibie Zamawiającego i ewentualną wymianę wadliwej części na część o nie gorszych parametrach technicznych,
- 2) dostarczenie części o nie gorszych parametrach technicznych do samodzielnej instalacji, które Zamawiający zainstaluje zgodnie z dostarczonymi przez Wykonawcę pisemnymi instrukcjami w języku polskim. W zakresie instalacji części do samodzielnej naprawy przez Zamawiającego Wykonawca zapewni wsparcie telefoniczne,

- 3) w przypadku braku możliwości usunięcia incydentu serwisowego w terminie przewidzianym na naprawę (zaoferowanym przez Wykonawcę w ofercie, o którym mowa w pkt 3 lit. b Zdanie 1), Wykonawca na swój koszt, w tym terminie, powinien dostarczyć, uruchomić i skonfigurować urządzenia zastępcze o nie gorszych parametrach technicznych niż urządzenia serwisowane. W takim wypadku Wykonawca jest zobowiązany do wcześniejszego poinformowania Zamawiającego, poprzez e-mail, faks lub dedykowany system zgłoszeniowy udostępniony Zamawiającemu przez Wykonawcę poprzez sieć Internet o użyciu takiego sposobu obejścia naprawy urządzeń. Urządzenie zastępcze będzie uruchomione w siedzibie Zamawiającego na okres nie dłuższy niż 14 dni. W przypadku braku możliwości naprawy sprzętu w terminie 14 dni od daty dostarczenia urządzenia zastępczego, urządzenie to przechodzi na własność Zamawiającego,
- 4) wymienione podczas naprawy części (uszkodzone) stają się własnością Wykonawcy. Wyjątkiem są dyski twarde, które w przypadku konieczności ich wymiany pozostają u Zamawiającego (zachowanie uszkodzonych nośników),
- 5) wymienione podczas naprawy części (nowe) stają się własnością Zamawiającego,
- 6) konsultacje i instrukcje będą dostępne w języku polskim.

d. Usprawnienia techniczne.

Podczas realizacji zgłoszenia serwisowego przedstawiciel Wykonawcy za zgodą Zamawiającego dokona instalacji dostępnych i zalecanych w danym czasie ulepszeń technicznych w celu zapewnienia poprawnego działania sprzętu oraz podwyższenia jego wydajności.

e. Uaktualnienia oprogramowania.

Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do poprawek i nowych wersji mikrokodów dla urządzeń (aktualizacje oprogramowania układowego) objętych usługą przez cały okres świadczenia usług.

W zakresie instalacji oprogramowania układowego instalowanego przez Zamawiającego Wykonawca zapewni wsparcie telefoniczne.

f. Inne

Wykonawca jest zobowiązany do wykupienia kontraktów serwisowych dla sprzętu wymienionego w punktach, o których mowa w zdaniu poniżej u producentów sprzętu na cały okres obowiązywania umowy¹.

Wykonawca jest zobowiązany dla sprzętu wymienionego w punktach:

2.1 poz. 1-2 tabeli,

do przedstawienia potwierdzenia aktywnego kontraktu serwisowego wystawionego przez producenta serwisowanego sprzętu.

Przedstawienie Zamawiającemu potwierdzenia aktywnego kontraktu serwisowego wystawionego przez producenta serwisowanego sprzętu jest warunkiem koniecznym do dokonania odbioru świadczenia usług za zakończony okres.

4. Wymagany przez Zamawiającego zakres serwisu pogwarancyjnego i usług wsparcia technicznego dla sprzętu wymienionego w punktach: 2.2

a. Przyjmowanie zgłoszeń.

Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń incydentów serwisowych przez 8 godzin na dobę, od 8:00 do 16:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy poprzez:

- e-mail;
- telefon;
- dedykowany system zgłoszeniowy udostępniony Zamawiającemu przez Wykonawcę poprzez sieć Internet.

Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego potwierdzenia przyjęcia zgłoszeń incydentów serwisowych poprzez jeden z poniższych kanałów: e-mail, telefon lub dedykowany system zgłoszeniowy udostępniony Zamawiającemu przez Wykonawcę poprzez sieć Internet.

¹ Nie dotyczy sprzętu dla którego w kolumnie „Wymagane wsparcie producenta” zaznaczono „NIE”.

Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia rejestru wszystkich zgłoszeń incydentów serwisowych zawierającego wykaz przekroczeń w naprawie lub usunięciu incydentu serwisowego w ramach świadczonych usług.

Wykonawca jest zobowiązany do przekazania Zamawiającemu dostępu do rejestru lub wyciągu z ww. rejestru za okres ostatniego kwartału po zakończeniu każdego z okresu świadczenia usług.

b. Czas naprawy

Czas naprawy zgłoszonego incydentu serwisowego wynosi:

- dla sprzętu wymienionego w punktach: 2.2 – godzin (zgodnie z zobowiązaniem zawartym w ofercie) od momentu przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego, liczone w oknie w dni robocze od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

Czas naprawy to okres, od momentu przekazania zgłoszenia incydentu serwisowego przez Zamawiającego, do momentu w jakim zostanie przywrócona pierwotna normatywna funkcjonalność i efektywność działania systemu.

c. Sposoby napraw:

- 1) poprzez wizytę serwisanta w siedzibie Zamawiającego i ewentualną wymianę wadliwej części na część o nie gorszych parametrach technicznych,
- 2) dostarczenie części o nie gorszych parametrach technicznych do samodzielnej instalacji, które Zamawiający zainstaluje zgodnie z dostarczonymi przez Wykonawcę pisemnymi instrukcjami w języku polskim. W zakresie instalacji części do samodzielnej naprawy przez Zamawiającego Wykonawca zapewni wsparcie telefoniczne,
- 3) w przypadku braku możliwości usunięcia incydentu serwisowego w terminie przewidzianym na naprawę (zaoferowanym przez Wykonawcę w ofercie, o którym mowa w pkt 4 lit. b Zdanie 1), Wykonawca na swój koszt, w tym terminie, powinien dostarczyć, uruchomić i skonfigurować urządzenia

zastępcze o nie gorszych parametrach technicznych niż urządzenia serwisowane. W takim wypadku Wykonawca jest zobowiązany do wcześniejszego poinformowania Zamawiającego, poprzez e-mail, faks lub dedykowany system zgłoszeniowy udostępniony Zamawiającemu przez Wykonawcę poprzez sieć Internet o użyciu takiego sposobu obejścia naprawy urządzeń. Urządzenie zastępcze będzie uruchomione w siedzibie Zamawiającego na okres nie dłuższy niż 14 dni. W przypadku braku możliwości naprawy sprzętu w terminie 14 dni od daty dostarczenia urządzenia zastępczego, urządzenie to przechodzi na własność Zamawiającego,

- 4) wymienione podczas naprawy części (uszkodzone) stają się własnością Wykonawcy. Wyjątkiem są dyski twarde, które w przypadku konieczności ich wymiany pozostają u Zamawiającego (zachowanie uszkodzonych nośników),
- 5) wymienione podczas naprawy części (nowe) stają się własnością Zamawiającego,
- 6) konsultacje i instrukcje będą dostępne w języku polskim.

d. Usprawnienia techniczne.

Podczas realizacji zgłoszenia serwisowego przedstawiciel Wykonawcy za zgodą Zamawiającego dokona instalacji dostępnych i zalecanych w danym czasie ulepszeń technicznych w celu zapewnienia poprawnego działania sprzętu oraz podwyższenia jego wydajności.

e. Inne

Wykonawca jest zobowiązany do wykupienia kontraktów serwisowych dla sprzętu wymienionego w punktach, o których mowa w zdaniu poniżej u producentów sprzętu na cały okres obowiązywania umowy².

Wykonawca jest zobowiązany dla sprzętu wymienionego w punktach:

2.2 wszystkie poz. tabeli,

² Nie dotyczy sprzętu dla którego w kolumnie „Wymagane wsparcie producenta” zaznaczono „NIE”.

do przedstawienia potwierdzenia aktywnego kontraktu serwisowego wystawionego przez producenta serwisowanego sprzętu.

Przedstawienie Zamawiającemu potwierdzenia aktywnego kontraktu serwisowego wystawionego przez producenta serwisowanego sprzętu jest warunkiem koniecznym do dokonania odbioru świadczenia usług za zakończony okres.

5. Miejsce dostawy zamówienia

Miejscem realizacji zamówienia publicznego jest siedziba Zamawiającego:

- Warszawa, ul. Wspólna 2/4