

Szczegółowy opis, zakres i warunki realizacji przedmiotu umowy

1. Zamawiający użytkuje urządzenia:

1) Macierz dyskową Oracle ZFS Storage ZS3-2 model family

| Product Name | CSI# | Serial Number | Service Level |
|---|----------|---------------|--|
| Oracle ZFS Storage ZS3-2: model family | 19748439 | 1447NM2015 | Oracle Premier Support for Systems & Oracle Customer Data and Device Retention |
| Oracle Storage Drive Enclosure DE2-24C: model family | 19748439 | 1447NMT03G | Oracle Premier Support for Systems & Oracle Customer Data and Device Retention |
| Oracle ZFS Storage ZS3-2: model family | 20354703 | 1547NM2005 | Oracle Premier Support for Systems & Oracle Customer Data and Device Retention |
| Oracle Storage Drive Enclosure DE2-24C: model family | 20695320 | 1624NMT015 | Oracle Premier Support for Systems & Oracle Customer Data and Device Retention |
| Sun Storage Dual 16 Gb Fibre Channel PCIe Universal HBA, Qlogic | 21468518 | | Oracle Premier Support for Systems |
| 2 Sun Storage 16 Gb FC short wave optics, Qlogic | 21468517 | | Oracle Premier Support for Systems |

2) Bibliotekę taśmową Oracle Storage Tek SL150 modular library system

| Product Name | CSI# | Serial Number | Service Level |
|---|----------|---------------|------------------------------------|
| StorageTek SL150 modular library system | 19731530 | 464970G | Oracle Premier Support for Systems |
| StorageTek SL150 modular tape library: expansion module with 30 slots | 22635999 | | Oracle Premier Support for Systems |
| StorageTek SL150 modular tape library: power supply | 22636000 | | Oracle Premier Support for Systems |
| StorageTek LTO tape drive: 1 IBM LTO8 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL150 | 22636007 | | Oracle Premier Support for Systems |
| StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO6 half-height 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL150 | 21453351 | | Oracle Premier Support for Systems |

2. Zapewnienie usług wsparcia producenta i pomocy technicznej:

- 1) Wykonawca zapewni wsparcie producenta infrastruktury wskazanej w pkt 1 na okres 36 miesięcy od dnia podpisania umowy (jako kontynuacja po zakończeniu obecnie aktywnej usługi wsparcia dla danego urządzenia, na poziomie SLA nie gorszym niż realizowany dotychczas, zgodnie z opisem producenta dostępnym pod adresem:
<http://www.oracle.com/us/support/library/hardware-systems-support-policies-069182.pdf> oraz
<https://www.oracle.com/us/assets/057419.pdf>.
- 2) Wymagany poziom wsparcia producenta został określony w tabeli w pkt 1, w kolumnie „Service Level”.

- 3) W przypadku wymiany nośników danych (dyski twarde, flash) spowodowanej ich awarią, uszkodzony nośnik pozostaje u Zamawiającego.
3. Dla sprzętu wyszczególnionego w pkt 1 Wykonawca zobowiązuje się w ramach umowy do świadczenia usług wsparcia producenckiego, pomocy technicznej zgodnie z następującymi warunkami:
 - 1) Zgłaszanie awarii będzie możliwe przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu (24/7). Wykonawca w dniu zawarcia umowy przekaże Zamawiającemu stosowne informacje, takie jak całodobowy nr telefonu, adres strony internetowej systemu zgłaszania awarii i problemów (Wykonawca zapewni przynajmniej jeden numer telefonu do zgłaszania awarii). W przypadku konieczności świadczenia usług on-site, poza godzinami pracy Zamawiającego, tj. w godzinach 17.00-8.00 - termin realizacji tej usługi zostanie uzgodniony z Zamawiającym.
 - 2) Wykonawca zapewni możliwość konsultacji i pomocy w rozwiązywaniu bieżących problemów z funkcjonowaniem wyszczególnionego w pkt 1 sprzętu.
 - 3) Wykonawca umożliwi dostęp do aktualizacji programów, poprawek, poprawek bezpieczeństwa oraz alarmów bezpieczeństwa dla oprogramowania systemów operacyjnych oraz oprogramowania zintegrowanego.
 - 4) Świadczenie asysty technicznej sprzętu w lokalizacji Klienta dla serwerów lub systemów przechowywania Oracle w przypadku części wskazanych w dokumencie „Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates” jako podzespoły wymienne w lokalizacji Klienta (ang. Field Replaceable Units).
 - 5) Naprawa uszkodzonego lub wadliwie działającego sprzętu może być wykonana poprzez:
 - a) naprawę lub wymianę na nowe wadliwych elementów,
 - b) wymianę oprogramowania.
 - 6) Wykonawca zapewni wykonanie wszystkich formalnych wymagań producenta koniecznych do uruchomienia serwisu producenckiego (rejestracje, zgłoszenie nr seryjnych, itp.).
 - 7) Naprawa sprzętu będzie się odbywała w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Naprawa może odbyć się w serwisie, jeżeli Wykonawca uzna to za konieczne, przy czym Wykonawca transportuje uszkodzony sprzęt do serwisu, a po naprawie z serwisu, na własny koszt i ryzyko.
 - 8) Serwisowanie sprzętu odbywać się będzie w dni robocze w godzinach pracy Zamawiającego, tj. 8.00 – 17.00.
 - 9) W przypadku gdy czas usunięcia awarii przekracza 1 dzień roboczy, Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia sprzętu zastępczego o parametrach nie gorszych od sprzętu uszkodzonego. Po wykonaniu napraw Wykonawca przywróci stanowisko gotowe do pracy.
 - 10) W razie odrzucenia reklamacji przez Wykonawcę, Zamawiający może zlecić przeprowadzenie niezależnej ekspertyzy.
 - 11) Jeżeli reklamacja Zamawiającego okaże się uzasadniona, koszty związane z przeprowadzeniem ekspertyzy ponosi Wykonawca.

- 12) Podczas usuwania awarii sprzętu Wykonawca zobowiązuje się przestrzegać wymagań wynikających m. in. z polityki bezpieczeństwa lub procedur stosowanych u Zamawiającego, dotyczących m.in. ochrony danych osobowych. Stosowne oświadczenie zawiera załącznik nr 3 do Umowy.
4. Usługi wsparcia producenckiego, pomocy technicznej będą świadczone na miejscu (on-site) lub zdalnie. Warunkiem otrzymania przez Wykonawcę zdalnego dostępu do CPD MRiPS jest spełnienie wymagań wynikających z „Polityki Bezpieczeństwa Informacji” (PBI) Zamawiającego, PBI Zamawiającego zostanie udostępniona Wykonawcy niezwłocznie po zawarciu umowy.
5. W ramach świadczenia usług wsparcia producenckiego, pomocy technicznej Wykonawca będzie uzgadniał z Zamawiającym terminy i czas trwania okien serwisowych niezbędnych do wykonania czynności serwisowych, w tym także poza godzinami pracy MRiPS oraz w dni wolne od pracy, jeżeli wystąpi taka konieczność.
6. Czas usunięcia awarii krytycznej wynosi : godzin(ny) *(zostanie określone na podstawie oferty Wykonawcy).*
7. W celu zgłoszenia awarii, Zamawiający będzie mógł skorzystać z następujących sposobów:

Kontakt do Wykonawcy:

telefon:

e-mail:

Kontakt do Producenta