**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.**

# 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: CZ3747640C, CZ3747640E, CZ27470KJD, CZ37508XMN, CZ37508XMM, CZJ747403G, CZJ747403F, CZJ7491QRM, CZJ74740S8, CZJ74740S9, CZJ7474036, GB8946920L,, GB8946921C, CZ2948078R, CZ2948078Q, CZ2948078T, CZ2948078S, CZ2948078M, CZ2948078N oraz obudowa blade HP o numerze seryjnym CZ37475RYJ. 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/blade lub obudowa blade 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. obudowa blade HP – obudowa blade BladeSystem c7000 Enclosure G3 firmy Hewlett Packard Enterprise,

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

# Wykaz przedmiotu zamówienia:

1. Wykonawca dostarczy i zainstaluje w ramach wsparcia technicznego w serwerach HP o  numerach seryjnych: CZ3747640C, CZ3747640E, CZ27470KJD, dodatkową pamięć RAM o  wielkości 256 GB/512 GB (w zależności od złożonej oferty),
2. Dostarczone i zainstalowane elementy, o których mowa w ppkt 1 muszą umożliwiać poprawną pracę z serwerami HP o numerach seryjnych: CZ3747640C, CZ3747640E, CZ27470KJD,
3. Wykonawca dostarczy i zainstaluje w ramach wsparcia technicznego w serwerach HP o numerach seryjnych: CZ2948078R, CZ2948078Q, CZ2948078T, CZ2948078S, CZ2948078M, CZ2948078N, dodatkową pamięć RAM o wielkości 192 GB/320 GB (w zależności od złożonej oferty),
4. Dostarczone i zainstalowane elementy, o których mowa w ppkt 3 muszą umożliwiać poprawną pracę z serwerami HP o numerach seryjnych: CZ2948078R, CZ2948078Q, CZ2948078T, CZ2948078S, CZ2948078M, CZ2948078N,
5. Wsparcie techniczne urządzeń realizowane będzie w terminie 36 miesięcy od dnia 30 października 2022 r. z zastrzeżeniem ppkt. 6-8,
6. Wsparcie techniczne serwerów HP o numerach seryjnych: CZ2948078R, CZ2948078Q, CZ2948078T, CZ2948078S, CZ2948078M, CZ2948078N - realizowane będzie w terminie od dnia 18 grudnia 2022 r. do dnia 29 października 2025 r.
7. Wykonawca w terminie do 14 dni od dnia 18 grudnia 2022 r. dostarczy elementy określone w ppkt. 1 i 3 oraz zamontuje je w serwerach HP określonych w ppkt. 2 i 4.

# 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 i pkt. 2 ppkt 3 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.

# 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 dla serwerów HP o numerach seryjnych: CZ3747640C, CZ3747640E, CZ27470KJD, CZJ747403F, GB8946920L i GB8946921C i obudowy blade HP o numerze seryjnym CZ37475RYJ,
* do 3 dni roboczych od zgłoszenia awarii oraz do 10 dni roboczych od zgłoszenia usterki realizowany w miejscu instalacji urządzenia dla serwerów HP o numerach seryjnych: CZ37508XMN, CZ37508XMM, CZJ747403G, CZJ7491QRM, CZJ74740S8, CZJ74740S9, CZJ7474036, CZ2948078R, CZ2948078Q, CZ2948078T, CZ2948078S, CZ2948078M i CZ2948078N.

1. Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminu naprawy określonego w pkt 3 ppkt 5 oraz pkt 4 ppkt 2,
2. Wykonawca zapewni możliwość przyjmowania zgłoszeń o usterkach 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 usterkach 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,
3. 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,
4. 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:
5. wystąpienia kolejnej awarii lub usterki urządzenia/elementu, po wcześniejszym wykonaniu 3 napraw urządzenia/elementu,
6. 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 Strony Umowy bez zastrzeżeń,
8. W przedostatnim kwartale obowiązywania umowy Wykonawca przeprowadzi przegląd i konserwację wszystkich urządzeń/elementów,
9. Zakres przeglądu i konserwacji:
10. testy sprawności i raporty sprzętowe urządzeń przed wykonaniem przeglądu;
11. analiza wykonanych testów i logów sprzętowych oraz zalecenia dotyczące wykrytych błędów;
12. jeśli będzie to niezbędne demontaż urządzeń w celu konserwacji i czyszczenia;
13. testy sprawności i raporty sprzętowe urządzeń po wykonaniu konserwacji i czyszczenia, o których mowa w ppkt c),
14. analiza wykonanych testów i logów sprzętowych oraz zalecenia dotyczące wykrytych błędów i niesprawności podzespołów po wykonaniu ppkt d),
15. 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,
16. 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,
17. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zainstaluje dostarczoną pamięć RAM w serwerach, o których mowa w pkt. 2 ppkt 1 i 3.

# Kary umowne

1. W razie wystąpienia zwłoki w realizacji usuwania awarii/usterek, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
   1. w wysokości 100 zł za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w **usuwaniu awarii** dla serwerów HP o numerach seryjnych: CZ37508XMN, CZ37508XMM, CZJ747403G, CZJ7491QRM, CZJ74740S8, CZJ74740S9, CZJ7474036, CZ2948078R, CZ2948078Q, CZ2948078T, CZ2948078S, CZ2948078M i CZ2948078N,
   2. w wysokości 200 zł za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w **usuwaniu awarii** dla serwerów HP o numerach seryjnych: CZ3747640C, CZ3747640E, CZ27470KJD, CZJ747403F, GB8946920L i GB8946921C i obudowy blade HP o numerze seryjnym CZ37475RYJ,
   3. w wysokości 50 zł za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w **usuwaniu usterki** dla serwerów HP o numerach seryjnych: CZ37508XMN, CZ37508XMM, CZJ747403G, CZJ7491QRM, CZJ74740S8, CZJ74740S9, CZJ7474036, CZ2948078R, CZ2948078Q, CZ2948078T, CZ2948078S, CZ2948078M i CZ2948078N,
   4. w wysokości 100 zł za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w **usuwaniu usterki** dla serwerów HP o numerach seryjnych: CZ3747640C, CZ3747640E, CZ27470KJD, CZJ747403F, GB8946920L i GB8946921C i obudowy blade HP o numerze seryjnym CZ37475RYJ.
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.