

ROZDZIAŁ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

CPV:

50000000 - 5 Usługi naprawcze i konserwacyjne

50312000 - 5 Usługi w zakresie napraw i konserwacji sprzętu komputerowego

72250000 - 2 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia i serwisu urządzeń i oprogramowania platformy wirtualizacyjnej Simplivity do dnia 14.03.2020 r.

Zestawienie komponentów Platformy objętych serwisem znajduje się w Tabeli nr 1.

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Na potrzeby niniejszego dokumentu, określenia poniższe będą miały następujące znaczenie:
 - 1) Platforma – platforma wirtualizacyjna Simplivity, składająca się z Urządzeń i Oprogramowania określonych w OPZ,
 - 2) Oprogramowanie – wszelkie oprogramowanie służące do zarządzania Platformą oraz oprogramowanie wbudowane na poziomie komponentów sprzętowych Platformy,
 - 3) Sprzęt – elementy serwerowe wskazane w Tabeli 1,
 - 4) Awaria Krytyczna – nieprawidłowe działanie Platformy powodujące całkowity brak możliwości korzystania z Platformy albo takie ograniczenie korzystania z Platformy, że przestaje ona spełniać funkcje umożliwiające zarządzanie Platformą i udostępnianie uruchomionych w obrębie Platformy usług,
 - 5) Awaria zwykła – nieprawidłowe działanie Platformy niebędące Awarią Krytyczną, powodujące ograniczenia w korzystaniu z innych, niż zarządzanie Platformą i udostępnianie uruchomionych w obrębie Platformy usług, funkcji Platformy,
 - 6) Dni robocze - wszystkie dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymywania Platformy w stanie przydatnym do używania zgodnie z jego przeznaczeniem przy zachowaniu parametrów technicznych zgodnych ze specyfikacją producenta przez okres obowiązywania Umowy.

3. Do obowiązków Wykonawcy należy usuwanie Awarii:
 - 1) Awarii Krytycznych – w terminie nie później niż do ...¹ od chwili zgłoszenia Awarii Krytycznej (w tym dostawa części zapasowych po uprzednim zidentyfikowaniu uszkodzonych części).
 - 2) Awarii Zwykłych – nie później niż do końca następnego Dnia Roboczego, tj. do godz. 19 od chwili zgłoszenia Awarii Zwykłej.
4. W przypadku braku możliwości naprawy Sprzętu, w miejsce Sprzętu, które nie może być przez Wykonawcę naprawione, Wykonawca zobowiązany jest w ramach realizacji zobowiązań wynikających z Umowy, do dostarczenia i przekazania Zamawiającemu, bez dodatkowego wynagrodzenia, innego Sprzętu, o nie gorszych parametrach niż sprzęt wymieniany, a następnie świadczenia Usługi w stosunku do tego Sprzętu przez okres obowiązywania Umowy.
5. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia nośnika danych (typu dysk twardy, pamięć RAM), będzie on wymieniony przez Wykonawcę na nowy, o parametrach nie gorszych niż sprzęt wymieniany, wolny od wad, bez konieczności zwrotu uszkodzonego i dokonywania ekspertyzy poza miejscem użytkowania przedmiotu Umowy.
6. W ramach wsparcia technicznego Oprogramowania Wykonawca zapewni Zamawiającemu:
 - 1) wsparcie techniczne świadczone telefonicznie oraz pocztą elektroniczną,
 - 2) dostęp do nowych wersji fabrycznie zainstalowanego oprogramowania, sterowników i firmware'u w sposób nienaruszający praw twórców i właściciela praw autorskich oraz nieograniczający praw Zamawiającego do korzystania z tego oprogramowania,
 - 3) dostępu do uaktualnień, poprawek oraz możliwość zgłoszenia zauważanych błędów,
 - 4) powiadomienia o lukach bezpieczeństwa oprogramowania.
7. Wsparcie techniczne Sprzętu będzie świadczone na następujących warunkach:
 - 1) serwis realizowany będzie każdorazowo w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, w granicach miasta stołecznego Warszawy,
 - 2) serwis świadczony będzie w języku polskim,
 - 3) godziny i dni tygodnia przyjmowania zgłoszeń: 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę,
 - 4) wsparcie techniczne świadczone będzie w godzinach od 7:00 do 19:00 w dni robocze,
 - 5) wykonawca będzie świadczył usługi wsparcia technicznego również w postaci konsultacji mailowych i telefonicznych dotyczących problemów związanych z administracją i utrzymaniem platformy.

¹ Kryterium oceny Ofert. Maksymalnie 8 h.

8. Minimum 3 razy w trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zaproponuje sposób aktualizacji Platformy do nowych wersji oprogramowania/firmware tzn. aktualizacji wszystkich części Platformy udostępnionych przez ich producentów.
9. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymywania elektronicznego systemu rejestracji zgłoszeń serwisowych z możliwością weryfikacji przez personel Zamawiającego działań podejmowanych w ramach ich obsługi oraz weryfikacji dotrzymania wymaganych czasów reakcji i naprawy.
10. W ramach internetowego systemu informatycznego zostanie zapewniona możliwość zakładania kont dla pracowników Zamawiającego oraz podgląd wszystkich zgłoszeń Zamawiającego wraz z możliwością sporządzania raportów ze zgłoszeń.
11. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzania każdego zgłoszenia na adres poczty internetowej: wskazanej przez Zamawiającego.
12. Zamawiający wymaga, aby podmiot realizujący usługę posiadał przyznany przez producenta Platformy status partnerstwa na poziomie minimum GOLD potwierdzony poświadczeniem producenta.

Tabela nr 1

Opis	Vendor	Numer seryjny	Przeznaczenie\System	Uwagi
Lenovo x3650 M5	HPE	J32DRP3	Simplivity	PDC
Lenovo x3650 M5	HPE	J32DRP2	Simplivity	PDC
Lenovo x3650 M5	HPE	J32DRP4	Simplivity	PDC
Lenovo x3650 M5	HPE	J32DRP0	Simplivity	SDC
Lenovo x3650 M5	HPE	J32DRP1	Simplivity	SDC
Lenovo x3650 M5	HPE	J32DRP5	Simplivity	SDC

13. Pozostałe zasady realizacji niniejszego zamówienia określone zostały w Rozdziale III - Wzorce Umowy.