

## 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 oraz oprogramowania platformy wirtualizacyjnej Simplivity na okres 36 miesięcy.

Zestawienie komponentów Platformy objętych serwisem znajduje się w poniższej Tabeli.

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

### SZCZEGÓŁOWE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Na potrzeby niniejszego dokumentu, określenia poniższe będą miały następujące znaczenie:
  - 1) **Awaria** - nieprawidłowe działanie Platformy będące Awarią Krytyczną lub Awarią Zwykłą,
  - 2) **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,
  - 3) **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,
  - 4) **Dni Robocze** - wszystkie dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 5) **Obejście** - tymczasowe rozwiązanie mające na celu usunięcie uciążliwości wynikających z Awarii, przywracające funkcjonalność Platformy bez usunięcia Awarii,

str. 27

- 6) **Oprogramowanie** – wszelkie oprogramowanie służące do zarządzania Platformą oraz oprogramowanie wbudowane na poziomie komponentów sprzętowych Platformy,
  - 7) **OPZ** – Opis przedmiotu zamówienia,
  - 8) **Platforma** – platforma wirtualizacyjna Simplivity, składająca się z Urządzeń i Oprogramowania określonych w OPZ,
  - 9) **Przegląd zerowy** – przegląd Platformy przed objęciem wsparciem, zgodnie z wytycznymi producenta,
  - 10) **Urządzenia/Sprzęt** – elementy serwerowe wskazane w Tabeli powyżej.
2. **W ramach realizacji przedmiotu zamówienia należy:**
- 1) wykonać Przegląd zerowy Platformy, którego realizacja zakończy się przekazaniem Zamawiającemu do weryfikacji raportu z wykonanego przeglądu,
  - 2) utrzymać Platformę w stanie przydatnym do używania zgodnie z jego przeznaczeniem przy zachowaniu parametrów technicznych, przez okres obowiązywania Umowy.
3. Do obowiązków Wykonawcy należy usuwanie Awarii:
- 1) Awarii Krytycznych – w terminie nie później niż do ...<sup>1</sup> godzin/y od chwili zgłoszenia Awarii Krytycznej (w tym dostawa części zapasowych po uprzednim zidentyfikowaniu uszkodzonych części),
  - 2) Awarii Zwykłych – nie później niż do godziny 19:00 następnego Dnia Roboczego od chwili zgłoszenia Awarii Zwykłej.
4. W przypadku braku możliwości naprawy Sprzętu, w miejsce Sprzętu, który nie może być przez Wykonawcę naprawiony, 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 usług wsparcia i serwisu, w stosunku do tego sprzętu przez okres obowiązywania Umowy, na warunkach opisanych w OPZ oraz Umowie.
5. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia nośnika danych (typu dysk twardy, pamięć RAM), należy wymienić go 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. Wsparcie techniczne i serwis Urządzeń należy świadczyć 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,

---

<sup>1</sup> Kryterium oceny Ofert. Maksymalnie 8 godzin.

- 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) wsparcie techniczne również w postaci konsultacji mailowych i telefonicznych dotyczących problemów związanych z administracją i utrzymaniem Platformy.
7. W ramach wsparcia technicznego Oprogramowania Wykonawca zapewnia 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) dostęp do uaktualnień, poprawek oraz możliwość zgłoszenia zauważanych błędów,
  - 4) powiadomienia o lukach bezpieczeństwa oprogramowania.
8. 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.
9. W ramach internetowego systemu informatycznego zostanie zapewniona możliwość założenia konta dla Zamawiającego oraz podgląd wszystkich zgłoszeń Zamawiającego wraz z możliwością sporządzania raportów ze zgłoszeń.
10. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzania każdego zgłoszenia na adres poczty internetowej: wskazanej przez Zamawiającego.
11. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał status partnera producenta Platformy z zastrzeżeniem, że jeśli producent stosuje kilka poziomów partnerstwa, Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał poziom partnerstwa nie niższy niż drugi poziom w kolejności licząc od najwyższego poziomu partnerstwa w hierarchii poziomów partnerstwa stosowanej przez producenta. Zamawiający wyklucza, aby wyłącznie podwykonawca posiadał status, o którym mowa jest w zdaniu pierwszym.
12. Pozostałe zasady realizacji niniejszego zamówienia określone zostały w rozdziale III – Istotne Postanowienia Umowy.