

Rozdział II SWZ - OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi serwisu i wsparcia technicznego dwóch przełączników Fibre Channel HP w okresie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy, nie wcześniej jednak niż od 08.10.2021 r.

Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg CPV:

72611000-6 Usługi w zakresie wsparcia technicznego

72250000-2 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów

Zestawienie Urządzeń objętych usługą serwisu i wsparcie technicznego znajduje się w poniższej Tabeli:

Nazwa	Opis	Ilość	Numery seryjne
Switch FC HP SN8000B	Każdy przełącznik wyposażony jest w: <ul style="list-style-type: none">• dwie karty 48 portów SFP+ E7Y69A• dwie karty CP8• dwie karty CR8• 96 wkładek SFP+ 16Gb	2 szt.	CZC538BKE8 CZC538BKU5

SZCZEGÓLWE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Na potrzeby niniejszego dokumentu, określenia poniższe będą miały następujące znaczenie:
 - 1) Awaria – nieprawidłowe działanie Urządzenia lub Oprogramowania, w tym stan, w którym nie jest możliwe korzystanie z Urządzenia lub Oprogramowania w sposób zgodny z OPZ lub Umową;
 - 2) Dni robocze – wszystkie dni od poniedziałku do piątku, w godz. 7.00 – 18.00, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 3) Lokalizacja – miejsce na terenie m.st. Warszawy, w których zainstalowane są Urządzenia objęte Wsparciem Technicznym, z zastrzeżeniem § 2 ust. 3 Umowy;

- 4) Oprogramowanie pozwalające na korzystanie z Urządzeń, w szczególności oprogramowanie wbudowane. Pojęcie to obejmuje wszystkie aktualizacje Oprogramowania i elementy przewidziane przez producenta Oprogramowania dla prawidłowego korzystania z Oprogramowania wraz z odpowiednimi licencjami uprawniającymi do korzystania z Oprogramowania, w tym aktualny firmware oraz sterowniki i inne oprogramowanie umożliwiające prawidłowe działanie Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem.
- 5) Urządzenia – dwa przetącniki Fibre Channel firmy Hewlett Packard Enterprise posiadane przez Zamawiającego wraz z Oprogramowaniem, wchodzące w skład jego infrastruktury, wykazane w Tabeli powyżej;
2. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymywania Urządzeń w stanie przydatnym do używania zgodnie z ich przeznaczeniem przy zachowaniu parametrów technicznych zgodnych ze specyfikacją producenta przez okres 12 miesięcy od dnia przekazania danych dostępowych i dokumentacji, nie wcześniej jednak niż od dnia 08.10.2021 r.
3. Wykonawca jest zobowiązany w ciągu 3 Dni roboczych od dnia zawarcia umowy podać Zamawiającemu wszelkie dane niezbędne do skorzystania przez Zamawiającego wsparcia technicznego, w tym: numerów telefonicznych, adresów e-mail, a także dane dostępne do: konta w serwisie producenta umożliwiające samodzielne pobieranie aktualizacji Oprogramowania, a także później przy każdej zmianie tych danych.
4. Do obowiązków Wykonawcy należy usuwanie Awarii Urządzenia w ciągu maksymalnie 12h¹ od chwili zgłoszenia Awarii zgodnie z pkt 9.
5. W razie nieusunięcia Awarii Urządzenia w terminie, o którym mowa w pkt 4, Wykonawca dostarczy na czas naprawy urządzenie zastępcze o parametrach technicznych nie gorszych od parametrów technicznych Urządzenia naprawianego oraz zapewniających nie gorszy poziom bezpieczeństwa, do Lokalizacji, w której znajduje się Urządzenie, które uległo Awarii.
6. W przypadku braku możliwości naprawy Urządzenia, w miejsce Urządzenia, które nie może być przez Wykonawcę naprawione, Wykonawca zobowiązany jest w ramach realizacji zobowiązań wynikających z Umowy, do dostarczenia i przekazania Zamawiającemu, w tym do przeniesienia własności Urządzenia na Zamawiającego, w ramach wynagrodzenia Wykonawcy, innego urządzenia, wolnego od wad, w terminie wskazanym w pkt 4 i o parametrach technicznych nie gorszych od parametrów technicznych Urządzenia naprawianego oraz zapewniających nie gorszy poziom bezpieczeństwa, a następnie świadczenia usługi serwisu i wsparcia technicznego w stosunku do tego Urządzenia przez okres obowiązywania Umowy.

¹ Stanowi kryterium oceny ofert

7. W razie niedotrzymania przez Wykonawcę terminu usunięcia Awarii Zamawiający ma prawo zlecić realizację naprawy osobie trzeciej, przy czym będzie ona realizowana w całości na koszt Wykonawcy. W takiej sytuacji Zamawiający wezwie Wykonawcę do zaprzestania dalszych działań związanych z obsługą zgłoszenia oraz przekaże informację o przekierowaniu zgłoszenia do osoby trzeciej.
8. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do najnowszych wersji Oprogramowania w sposób autoryzowany przez producenta Urządzenia.
9. Zgłoszenia w ramach realizacji umowy będą przyjmowane: 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, przy czym:
 - 1) w Dni robocze – na numer telefonu, adres e-mail lub przez internetowy system informatyczny Wykonawcy,
 - 2) w pozostałe dni – na adres e-mail lub przez internetowy system informatyczny Wykonawcy.
10. Wszystkie wykonane prace podjęte w celu usunięcia Awarii wymagają pisemnego potwierdzenia przez przedstawiciela Zamawiającego. Przedstawiciel Wykonawcy wykonujący prace serwisowe jest zobowiązany w dniu wykonania czynności serwisowej do sporządzenia protokołu usunięcia Awarii. Dokument musi zostać podpisany przez przedstawiciela Zamawiającego.
11. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymywania internetowego systemu informatycznego, o którym mowa w pkt 9 z możliwością weryfikacji przez personel Zamawiającego działań podejmowanych w ramach obsługi zgłoszeń oraz weryfikacji historii tej obsługi. 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.
12. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do informowania Zamawiającego o zmianie statusu w zakresie obsługi zgłoszenia na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego.
13. Usługa wsparcia technicznego będzie świadczona w języku polskim.

Pozostałe warunki realizacji zamówienia zawarte są w Rozdziale III SWZ – Projektowane postanowienia umowy.