



OP-IV.272.113.2018.AT

### Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi wsparcia technicznego i gwarancji na miejscu instalacji z opcją zachowania uszkodzonych nośników dla posiadanego przez Zamawiającego sprzętu serwerowego firmy Hewlett Packard.

#### Wymagania techniczne:

Usługa wsparcia technicznego i gwarancji powinna być świadczona za pośrednictwem producenta posiadanego sprzętu w standardzie nie gorszym niż: *Foundation Care: Next Business Day z opcją zachowania uszkodzonych nośników i gwarancją podstawową: HW Maintenance Onsite Support*, przez okres 1-go roku od daty jej uruchomienia. Usługa zostanie uruchomiona w terminie 7 dni od daty podpisania umowy.

| Lp. | Nazwa urządzenia       | Nr seryjny | Nr produktu | Ilość | Rodzaj posiadanego wsparcia tech.                                                              | Okres objęcia wsparciem technicznym            |
|-----|------------------------|------------|-------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1.  | HPE ProLiant BL460c G9 | CZ25430MJG | 727021-B21  | 1     | Foundation Care NBD w DMR Service, do daty zakończenia bieżącego wsparcia tj. do 02.11.2018 r. | Przez okres 1 roku od daty uruchomienia usługi |
| 2.  | HPE DL380 Gen9         | CZJ54308TJ | 719064-B21  | 1     | Foundation Care NBD w DMR Service, do daty zakończenia bieżącego wsparcia tj. do 02.11.2018 r. | Przez okres 1 roku od daty uruchomienia usługi |
| 3.  | HPE DL380 Gen9         | CZJ54308T3 | 719064-B21  | 1     | Foundation Care NBD w DMR Service, do daty zakończenia bieżącego wsparcia tj. do 02.11.2018 r. | Przez okres 1 roku od daty uruchomienia usługi |

#### Wymagania w zakresie gwarancji i wsparcia technicznego:

##### Wsparcie dla sprzętu:

- Usługa powinna być dostępna w godz. od 8:00 do 16:00, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy.
- Czas reakcji na miejscu: reakcja w miejscu instalacji do dwóch dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia. W przypadku incydentów dotyczących sprzętu objętego usługą, których nie można rozwiązać zdalnie, Wykonawca wykona usługę w miejscu instalacji sprzętu następnego dnia roboczego. Upoważniony przedstawiciel Wykonawcy pojawi się na miejscu u Zamawiającego w godzinach obsługi w celu rozpoczęcia serwisowania sprzętu. Czas reakcji w miejscu instalacji jest liczony od momentu otrzymania i potwierdzenia początkowego zgłoszenia awarii przez Wykonawcę, zgodnie z treścią sekcji „Postanowienia ogólne i pozostałe wyłączenia”. Czas reakcji kończy bieg z chwilą przybycia autoryzowanego przedstawiciela Wykonawcy do obiektu Zamawiającego lub po zamknięciu zgłoszenia z wyjaśnieniem, że w ocenie Wykonawcy interwencja w miejscu instalacji nie jest wymagana. Zgłoszenia przyjęte poza godzinami obsługi zostaną potwierdzone następnego dnia obsługi, a obsłużone w kolejnym dniu obsługi.

#### Wsparcie dla oprogramowania:

- Godziny obsługi: Usługa powinna być dostępna w godz. od 8:00 do 16:00, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy.
- Czas reakcji zdalnej: osoba uprawniona ze strony Wykonawcy odpowie na zgłoszenie dotyczące problemu z oprogramowaniem w ciągu dwóch godzin od przyjęcia zgłoszenia, zgodnie z warunkami podanymi w sekcji powyżej.

#### Postanowienia ogólne i pozostałe wyłączenia:

Wykonawca umożliwi Zamawiającemu zgłaszanie usterek kanałami: telefonicznym oraz w Internecie i będzie potwierdzać przyjęcie zgłoszenia poprzez zarejestrowanie sprawy, przekazanie Zamawiającemu identyfikatora sprawy oraz potwierdzenie poziomu ważności incydentu i poinformowanie o czasie potrzebnym do przystąpienia do czynności naprawczych. Zobowiązanie czasu naprawy od zgłoszenia oraz czas reakcji w zakresie zdalnej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania zależą od ważności incydentu. Poziom ważności incydentu określa Zamawiający. Incydenty mogą mieć jeden z następujących poziomów ważności:

- Poziom ważności 1 — krytyczna przerwa w pracy, na przykład awaria środowiska produkcyjnego, awaria lub poważne ryzyko awarii systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej, uszkodzenie/utrata danych lub ryzyko wystąpienia takiego zdarzenia, poważny wpływ na działalność biznesową, problemy z bezpieczeństwem.
- Poziom ważności 2 — krytyczne obniżenie wydajności, na przykład poważne problemy w środowisku produkcyjnym, zakłócone działanie lub zagrożenie systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej, ryzyko ponownego wystąpienia problemu, znaczący wpływ na działalność biznesową
- Poziom ważności 3 — normalny, na przykład awaria lub ograniczenie dostępności systemu nieprodukcyjnego (np. testowego), obniżenie dostępności systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej z dostępnym obejściem, utrata funkcjonalności o znaczeniu niestrategicznym, ograniczony wpływ na działalność biznesową
- Poziom ważności 4 — niski: na przykład brak wpływu na działalność biznesową lub na użytkowników.

Wykonawca dodatkowo poprzez platformę komunikacyjną umożliwi Zamawiającemu:

- \* pobieranie, po zarejestrowaniu się wybranego oprogramowania producenta posiadanego sprzętu w celu aktualizacji komponentów urządzenia (w tym firmware) do najnowszej możliwej wersji, jaka została wydana przez producenta, subskrypcję proaktywnych powiadomień serwisowych dotyczących posiadanych urządzeń oraz udział w forum wsparcia, umożliwiającym rozwiązywanie problemów i współdzielenie dobrych praktyk z innymi zarejestrowanymi użytkownikami,
- \* rozszerzony system wyszukiwania dokumentów dotyczących pomocy technicznej, aby przyspieszyć rozwiązywanie problemów,
- \* dostęp do narzędzia diagnostycznych producenta sprzętu,
- \* oparte o technologię Web narzędzie, umożliwiające przekazywanie pytań oraz zgłaszanie problemów bezpośrednio do centrum wsparcia Wykonawcy lub producenta posiadanego sprzętu, a także monitorowanie statusu tych zgłoszeń, w tym zgłoszeń dokonanych telefonicznie.

Naprawa powinna obejmować wymianę (w razie konieczności) uszkodzonego elementu, podzespołu lub części na komponent nowy lub regenerowany (sprawny, dopuszczony do eksploatacji, opatrzony odpowiednią wersją firmware, nie starszą od wymienianego i nie odbiegający parametrami technicznymi od komponentu wymienianego), kompatybilny z naprawianym urządzeniem. Wymienione elementy oraz usługa naprawy i dojazdu muszą być wliczone w cenę świadczonej usługi wsparcia technicznego i gwarancji. Uszkodzone dyski twarde pozostają u Zamawiającego bez ponoszenia dodatkowych opłat z tego tytułu.