

Rzeczpospolita
PolskaUnia Europejska
Europejskie Fundusze
Strukturalne i Inwestycyjne

Wydatek współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Usługi wsparcia technicznego:

1. Świadczenie usług wsparcia technicznego dla posiadanego przez Zamawiającego Serwera kasetowego firmy IBM FlexSystem zwanego dalej „Serwerem” i Macierzy dyskowej firmy IBM Flex V7000 zwanej dalej „Macierzą”, przez okres 24 miesiące. Szczegółowy wykaz sprzętu objętego wsparciem wypisano w pkt III. Przedmiotem niniejszego postępowania jest świadczenie usług wskazanych wyżej, przedmiotem nie jest natomiast zakup jakiegokolwiek sprzętu.
2. W ramach pakietu wsparcia Zamawiający ma prawo do:
 - 1) Wsparcia służb technicznych Wykonawcy lub producenta sprzętu w trybie 24/7 – diagnostyka błędów Serwera oraz Macierzy;
 - 2) Wymiany uszkodzonych elementów Serwera i Macierzy na nowe, pozbawione wad;
 - 3) Możliwość pobierania ze strony Wykonawcy lub producenta sprzętu aktualizacji oprogramowania w okresie obowiązywania wsparcia technicznego;
3. W terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy Wykonawca rejestruje pakiet wsparcia technicznego, na stronie internetowej producenta Serwera i Macierzy. O fakcie zarejestrowania, Wykonawca powiadomi Zamawiającego drogą elektroniczną.
4. W ramach Umowy Wykonawca będzie świadczył Zamawiającemu usługi eksperckie w ilości 40 roboczogodzin w zakresie świadczenia obsługi technicznej Serwera i Macierzy i wsparcia administratorów Zamawiającego, zwanych dalej „Usługami” obejmujących:
 - 1) przyjmowanie zgłoszeń w zakresie awarii i problemów z Serwerem i Macierzą;
 - 2) usuwanie awarii i rozwiązywanie problemów z Serwerem i Macierzą, zgłoszonych przez Zamawiającego;
 - 3) udzielanie administratorom Zamawiającego wsparcia w postaci porad i wyjaśnień dotyczących Serwera i Macierzy;
 - 4) instruowanie administratorów Zamawiającego w zakresie działania Serwera i Macierzy.

II. Usługi eksperckie :

1. Usługi świadczone będą co do zasady telefonicznie oraz poprzez zdalny dostęp do systemów informatycznych za pomocą VPN. Zasady korzystania z VPN zostały opisane w Załączniku nr 3 do Umowy.
2. W przypadku, gdy będzie to konieczne, Usługi świadczone będą również w siedzibie Zamawiającego oraz w miejscu instalacji Serwera i Macierzy, na terenie Warszawy.
3. Strony ustalają następujące priorytety zgłoszeń:
 - 1) **priorytet niski** – dotyczy zgłoszeń nie zakłócających pracy Zamawiającego, w szczególności zmian w konfiguracji;
 - 2) **priorytet ważne** – dotyczy zgłoszeń istotnie utrudniających pracę Zamawiającego, niedostępności części funkcjonalności Serwera i Macierzy;
 - 3) **priorytet krytyczne** – dotyczy zgłoszeń uniemożliwiających pracę Zamawiającego, niedostępności całkowitej;
4. Zgłoszenia dokonywane będą za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres
Zgłoszenia o priorytecie krytycznym zgłaszane będą dodatkowo telefonicznie na numer

- Zgłoszenia mogą być dokonywane w dni robocze¹ w godzinach 8-17. Zgłoszenia dokonane poza tymi godzinami przyjmuje się za dokonane w następnym dniu, w którym zgodnie ze zdaniem poprzedzającym Wykonawca zobowiązany jest do ich przyjmowania.
5. Strony ustalają następujące czasy reakcji dla poszczególnych priorytetów zgłoszeń:
 - 1) priorytet niski – max 24 godziny od zgłoszenia;
 - 2) priorytet ważne – max 6 godziny od zgłoszenia;
 - 3) priorytet krytyczne – max 4 godziny od zgłoszenia (*kryterium pozacenowe; czas wskazany w Ofercie Wykonawcy*).
 6. Zgłoszenie powinno obejmować następujące dane:
 - 1) osobę zgłaszającą;
 - 2) priorytet zgłoszenia;
 - 3) opis sytuacji;
 - 4) opis dotychczas podjętych działań i ich dotychczasowe rezultaty.
 7. Przez czas reakcji Strony przyjmują maksymalny czas, jaki powinien upłynąć od momentu dokonania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 4 do rozpoczęcia działań ze strony Wykonawcy.
 8. Strony ustalają następujące czasy zakończenia zgłoszenia liczącego od momentu zakończenia przewidywanego czasu naprawy dla poszczególnych priorytetów zgłoszeń:
 - 1) priorytet niski – max 48 godziny;
 - 2) priorytet ważne – max 12 godziny;
 - 3) priorytet krytyczne – max 8 godzin (*kryterium pozacenowe, czas wskazany w Ofercie Wykonawcy*).
 9. Działania Wykonawcy podejmowane będą w dni robocze w godzinach 8-17.
 10. Zamawiający zastrzega sobie możliwość żądania wstrzymania działań przez Wykonawcę, żądania kierowane będą na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu określone w ust. 4.
 11. W przypadku, o którym mowa w ust. 10 Zamawiający będzie zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia za usługi świadczone do momentu zgłoszenia żądania wstrzymania działań.
 12. W przypadku konsultacji telefonicznych lub przy pomocy komunikatora Skype czas rozmowy liczony będzie w ten sposób, że rozmowa do 30 minut liczona będzie jako 50% stawki za roboczogodzinę, a powyżej 30 minut do 60 minut jako pełna stawka za roboczogodzinę.
 13. Po zakończonym miesiącu kalendarzowym świadczenia usług w ramach niniejszej Umowy Wykonawca prześle Zamawiającemu raport, który będzie wyszczególniać co najmniej:
 - 1) rodzaj wykonanych w danym miesiącu kalendarzowym zadań (naprawa błędów, konsultacje telefoniczne lub przy pomocy komunikatora Skype, konsultacje przez e-mail lub pisemnie, aktualizacja oprogramowania itp.);
 - 2) datę/okres wykonania danego zadania;
 - 3) czas poświęcony na wykonanie poszczególnych zadań.
 14. Raport powinien być przekazany co najmniej w formie elektronicznej na każdy z adresów e-mail podanych do komunikacji w § 8 Umowy.
 15. Celem usunięcia wątpliwości Strony zgodnie oświadczają, że czas dojazdu do siedziby Zamawiającego nie wlicza się do czasu pracy.

III. Wykaz sprzętu Zamawiającego, który zostanie objęty wsparciem:

1. Serwer kasetowy IBM FlexSystem:

Chassis	
Machine Type/Model	8721WRB
Machine Serial No.	06DNYCG
IBM Flex System EN2092 1GB Ethernet Scalable Switch	
Part Number	49Y4295
FRU Number	49Y4296
FRU Serial Number	Y015CM4BJ033

¹ dni robocze – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

IBM Flex System EN2092 1GB Ethernet Scalable Switch	
Part Number	49Y4295
FRU Number	49Y4296
FRU Serial Number	Y015CM4BJ023
IBM Flex System FC3171 8Gb SAN Switch	
Part Number	47C9990
FRU Number	69Y1933
FRU Serial Number	Y350NY48F581
IBM Flex System FC3171 8Gb SAN Switch	
Part Number	47C9990
FRU Number	69Y1933
FRU Serial Number	Y350NY48F494
Node 1	
Product Name	IBM Flex System x240
Machine Type/Model	8737S6M
Machine Serial No.	06DWEKK
Node 2	
Product Name	IBM Flex System x240
Machine Type/Model	8737S6M
Machine Serial No.	06DWEKM
Node 3	
Product Name	IBM Flex System x240
Machine Type/Model	8737S6M
Machine Serial No.	06DWEKL

2. Macierz dyskowa IBM Flex V7000 Dual Controller Storage Node:

Product	IBM Flex System V7000
Machine Type and Model	4939-A49
Serial Number	21A5617
24 x IBM 2.5" SAS 10K – 900GB	
Part Number	44X3217
Product ID	HUC109090CSS60

IV. Postanowienia w przypadku wymiany dysków twardych w Serwerach i Macierzy:

W przypadku konieczności wymiany uszkodzonego dysku twardego w Serwerze lub Macierzy, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia nowego dysku o takich samych parametrach. Uszkodzony dysk zostaje u Zamawiającego.