

Opis przedmiotu zamówienia

I. Zestawienie urządzeń objętych przedłużeniem gwarancji i usługami wsparcia technicznego

Nazwa urządzenia	Numer seryjny	Data przedłużenia okresu gwarancyjnego
Macierz - OceanStor 2600 V3	210235980810KB000027	31.12.2026
Przełącznik Sieciowy - CloudEngine S6730-S24X6Q	1019C0097744	31.05.2028
Przełącznik Sieciowy - CloudEngine S6730-S24X6Q	1019C0097746	31.05.2028

II Szczegółowy zakres usług wsparcia technicznego

W ramach realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca świadczyć będzie następujące usługi:

- Pomoc w administracji macierzą Huawei, w tym wsparcie przy instalacji nowych wersji oprogramowania systemowego macierzy.
- Administracja obejmuje: konfigurację systemu zgodnie z wytycznymi Zamawiającego, konsultacje, optymalizację i dostrajanie działającej platformy VMware zainstalowanej na serwerach współpracujących z serwisowaną infrastrukturą Huawei. Wymagane jest posiadanie przez minimum 2 inżynierów Wykonawcy aktualnego certyfikatu VMware Certified Professional - Data Center Virtualization (VCP-DCV).
- Konsultacje merytoryczne w zakresie eksploatacji, konfiguracji i optymalizacji macierzy oraz przełączników sieciowych Huawei.
- Naprawa macierzy i przełączników sieciowych w przypadku wystąpienia awarii.
- Przeprowadzenie szkoleń dla pracowników Zamawiającego w zakresie użytkowania i podstawowej obsługi macierzy oraz przełączników sieciowych objętych umową.

III. Wymagania dotyczące gwarancji i usługi wsparcia technicznego

Wykonawca zobowiązany jest do:

- Dostarczenia odpowiedniego oświadczenia producenta lub przedstawiciela producenta o wykupieniu serwisu producenta na serwisowany sprzęt, dostępności części zamiennych oraz aktualizacji oprogramowania przez cały okres trwania umowy.
- Zapewnienia nieodpłatnego dostępu do uaktualnień oprogramowania mikrokodów (tzw. firmware'ów) urządzeń i dostarczonego oprogramowania będących przedmiotem umowy w okresie trwania gwarancji i usługi wsparcia technicznego,
- zapewnienia świadczenia usługi wsparcia technicznego w języku polskim.
- zapewnienia aktualizacji oprogramowania dla macierzy i przełączników sieciowych, w tym nowych wersji oprogramowania (upgrade), niższych wersji (downgrade), wydań uzupełniających, poprawek programistycznych (patche), aktualnych wersji oprogramowania.
- zapewnienia całodobowego (7 dni w tygodniu) dostępu do serwisów elektronicznych udostępnianych przez producenta macierzy i przełączników sieciowych za pośrednictwem dedykowanego portalu, w tym: repozytoriów oprogramowania, for dyskusyjnych i bazy wiedzy producentów oprogramowania macierzy i przełączników sieciowych, zawierających wykazy znanych symptomów nieprawidłowego działania

oraz sposobów naprawy oprogramowania macierzy i przełączników sieciowych. Dedykowany portal do zgłoszeń serwisowych będzie utrzymywany i obsługiwany przez Wykonawcę.

- Zapewnienia przyjmowania zgłoszeń w dedykowanym portalu: 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu (również w dni ustawowo wolne od pracy),
- Usuwania awarii urządzeń w terminach określonych w pkt IV (SLA) w okresie obowiązywania umowy - bez limitu godzin i ilości awarii,
- dostarczania aktualizacji oprogramowania macierzy i przełączników sieciowych wolnych od mechanizmów celowo blokujących ich funkcje i wolnych od wirusów, koni trojańskich, robaków i innych szkodliwych programów.
- świadczenia usług wsparcia technicznego w sposób zapobiegający utracie danych, do których będzie miał dostęp w czasie świadczenia wsparcia.
- Zapewnienia wsparcia technicznego Zamawiającego w wymiarze 90 (dziewięćdziesięciu) godzin do wykorzystania w okresie trwania umowy na realizację zadań wykraczających poza standardową obsługę zgłoszeń serwisowych (opisaną w SLA – pkt IV) oraz rutynowe działania administracyjne. Godziny te mogą być przeznaczone na dodatkowe konsultacje, konfiguracje, optymalizacje, prace rozwojowe lub inne zadania uzgodnione z Wykonawcą. Wykorzystanie godzin będzie ewidencjonowane i raportowane Zamawiającemu. Prace przekraczające ten limit będą podlegały odrębnej wycenie i akceptacji przez Zamawiającego.

IV. Obsługa zgłoszeń awarii (SLA) – poziomy awarii i czasy reakcji

Zamawiający wyróżnia trzy następujące poziomy awarii:

Awaria Krytyczna

Występuje, gdy:

- Zamawiający nie może korzystać z SYSTEMU,
- SYSTEM przerwał swoje działanie i nie da się go uruchomić pomimo podejmowanych prób,
- nastąpiła utrata danych (lub ich części).

Czas reakcji: do 4 godzin, *Czas naprawy:* do 24 godzin.

Awaria Istotna

Występuje, gdy:

- awarii uległ jeden z redundantnych elementów SYSTEMU powodujący degradację wydajności,
- istnieje zagrożenie utraty danych (lub ich części) lub istnieje zagrożenie utraty spójności danych.

Czas reakcji: do 24 godzin, *Czas naprawy:* do 72 godzin.

Awaria Zwykła

Oznacza wszelką inną awarię niebędącą Awarią Krytyczną lub Awarią Istotną.

Czas reakcji: do 24 godzin, *Czas naprawy:* do 168 godzin.

Przez czas naprawy Zamawiający rozumie czas liczony od momentu zgłoszenia awarii do momentu dokonania skutecznej naprawy.

V. Termin realizacji usługi wsparcia technicznego

Usługa wsparcia technicznego będzie świadczona przez 36 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru przedłużenia gwarancji – bez względu na obowiązywanie gwarancji.