

Załącznik nr 1 do OIWZ

Opis przedmiotu zamówienia

1. Definicje

- 1.1 **Awaria** – uszkodzenie systemu/urządzenia, elementu systemu/urządzenia (sprzętowe lub programowe) lub poważne zakłócenie pracy systemu/urządzenia, którego skutkiem jest brak możliwości korzystania z niego lub jego części. Za Awarię uważane jest również jednoczesne wystąpienie szeregu usterek, w przypadku, gdy można wykazać, że występujące jednocześnie usterki mają ten sam skutek, co opisane powyżej Awarie.
- 1.2 **Usterka** – uszkodzenie elementu systemu/urządzenia (sprzętowe lub programowe), której skutkiem jest brak dostępu do określonej funkcjonalności systemu/urządzenia, niemającej wpływu na realizację podstawowych jego funkcjonalności.
- 1.3 **Dzień roboczy** – dzień roboczy Zamawiającego

2. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest dostarczenie usługi wsparcia technicznego dla 12 serwerów kasetowych Dell Blade wraz z obudową przez okres od dnia podpisania protokołu rozpoczęcia świadczenia wsparcia technicznego jednak nie wcześniej niż od dnia 01.03.2017 r. do dnia 31.12.2017 r. Zakres wsparcia musi obejmować wszystkie elementy składowe serwerów i obudowy.

2.1 Podstawowe informacje o serwerach i obudowie:

Model	nr seryjny
DELL PowerEdge M620	4F98H5J
DELL PowerEdge M620	5F98H5J
DELL PowerEdge M620	6F98H5J
DELL PowerEdge M620	7F98H5J
DELL PowerEdge M620	8F98H5J
DELL PowerEdge M620	9F98H5J
DELL PowerEdge M620	73MCLY1
DELL PowerEdge M620	G3MCLY1
DELL PowerEdge M620	J2MCLY1
DELL PowerEdge M620	54MCLY1
DELL PowerEdge M620	82MCLY1
DELL PowerEdge M620	J3MCLY1
DELL PowerEdge M1000e	2DN8H5J

3. Zakres i warunki wsparcia technicznego.

- 3.1 Usługi wsparcia technicznego będą świadczone w języku polskim.
- 3.2 W okresie obowiązywania umowy na urządzenia o których mowa w pkt. 2.1 musi zostać udzielone wsparcie techniczne. Zamawiający wymaga, aby serwis był autoryzowany przez producenta urządzeń/oprogramowania, to jest by zapewniona była naprawa lub wymiana urządzeń/oprogramowania lub ich części, na części nowe i oryginalne, zgodnie z metodyką i zaleceniami producenta.
- 3.3 Usługa wsparcia technicznego dla urządzeń nią objętych ma być świadczona w miejscu ich instalacji
- 3.4 Czasy reakcji:
 - 3.4.1 na zgłoszoną **awarię** (rozumianą jako podjęcie działań diagnostycznych i kontakt ze zgłaszającym) nie może przekroczyć 4 godzin; usunięcie awarii (naprawa lub wymiana wadliwego podzespołu lub urządzenia lub oprogramowania) musi zostać wykonane w ciągu następnego dnia roboczego od momentu zgłoszenia awarii.
 - 3.4.2 na zgłoszoną **usterkę** (rozumianą jako podjęcie działań diagnostycznych i kontakt ze zgłaszającym) nie może przekroczyć 24 godzin; usunięcie usterki (naprawa lub wymiana wadliwego podzespołu lub urządzenia lub oprogramowania) musi zostać wykonane w przeciągu 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki.
- 3.5 Wykonawca ma obowiązek przyjmowania zgłoszeń serwisowych przez telefon (w godzinach pracy Zamawiającego), e-mail lub WWW (przez całą dobę); Wykonawca ma udostępnić pojedynczy punkt przyjmowania zgłoszeń.
- 3.6 Zamawiający otrzyma dostęp do pomocy technicznej Wykonawcy (telefon, e-mail lub WWW) w zakresie rozwiązywania problemów związanych z bieżącą eksploatacją urządzeń objętych wsparciem w godzinach pracy Zamawiającego.
- 3.7 W czasie obowiązywania wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązany jest do udzielania konsultacji, pomocy w zakresie funkcjonowania urządzeń nim objętych.
- 3.8 W przypadku Sprzętu, dla którego jest wymagany dłuższy czas na naprawę, Zamawiający dopuszcza podstawienie na czas naprawy sprzęt o nie gorszych a porównywalnych parametrach funkcjonalnych. Naprawa w takim przypadku nie może przekroczyć 21 dni roboczych od momentu zgłoszenia awarii lub usterki.
- 3.9 W przypadku, gdy Wykonawca nie dokona naprawy Urządzenia w okresie 21 dni roboczych od momentu upłynięcia terminu naprawy, Urządzenie objęte wsparciem technicznym zostanie wymienione na nowe wolne od wad. Wymiana Urządzenia nastąpi najpóźniej w 21 dniu roboczym od momentu zgłoszenia Awarii lub Usterki.
- 3.10 Wszelkie koszty związane z naprawami, usuwaniem awarii i usterek, włączając w to koszt części i transportu z i do siedziby Zamawiającego ponosi Wykonawca.
- 3.11 Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu kosztów naprawy zrealizowanej przez Zamawiającego w przypadku, gdy dwukrotnie bezskutecznie wzywał Wykonawcę do jej wykonania.
- 3.12 W czasie obowiązywania wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia Zamawiającemu nowych wersji BIOS, firmware i sterowników (na płytach CD lub stronach internetowych).