

Rozbudowa dwóch posiadanych macierzy dyskowych HPE 3PAR 9450 z 3 letnim wsparciem technicznym.

I Rozbudowa macierzy dyskowej HPE 3PAR 9450

Zamawiający posiada dwie identyczne macierze dyskowe HPE 3PAR 9450 i wymaga, aby każda z posiadanych macierzy HPE 3PAR 9450 została rozbudowana o minimum następujące komponenty:

ilość	Kod produktu	Opis produktu
2	Q0E97A	HPE 3PAR 9000 4-port 16Gb Fiber Channel Host Bus Adapter
12	Q0F41A	HPE 3PAR 9000 3.84TB SAS SFF (2.5in) SSD with All-inclusive Single-system Software
1	Q2R36A	HPE 3PAR StoreServ 9000 24-disk 2U SFF (2.5in) SAS Upgrade Drive Enclosure
12	Q0F41A	HPE 3PAR 9000 3.84TB SAS SFF (2.5in) SSD with All-inclusive Single-system Software
2	716197-B21	HPE External 2.0m (6ft) Mini-SAS HD 4x to Mini-SAS HD 4x Cable
24	H0JD6A1	HPE Storage SSD Extended Replacement SVC

W ramach rozbudowy macierzy dyskowych Wykonawca zobowiązany jest do instalacji wszystkich komponentów, o których mowa w pkt 1 oraz dostarczenia niezbędnego okablowania. Rozbudowa musi się odbyć zgodnie z zaleceniami producenta rozbudowywanych macierzy dyskowych. Należy wykonać niezbędną konfigurację zgodnie z zaleceniami producenta macierzy, w celu uzyskania rozbudowywanej przestrzeni dyskowej do celów produkcyjnych. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania wszystkich prac związanych z rozbudową macierzy w taki sposób, aby nie spowodowało to utraty lub ograniczenia posiadanej gwarancji.

II Gwarancja i Wsparcie techniczne

Gwarancja i wsparcie techniczne Podstawowy poziom wsparcia (minimalny wymagany poziom):

1. Minimum 36-cio miesięczny okres gwarancji i wsparcia serwisowego świadczonego w miejscu instalacji.
2. Okno czasowe zgłaszania incydentów dotyczących sprzętu – 5 dni w tygodniu, 11 godzin na dobę: poniedziałek – piątek, w godz. 7.00 – 18.00.
3. Obsługa zgłoszeń w języku polskim.
4. Czas reakcji na incydent dotyczący sprzętu - 4 godziny.
5. Gwarantowany czas naprawy sprzętu: najpóźniej w następnym dniu roboczym od momentu zgłoszenia awarii.
6. Okno czasowe zgłaszania incydentów dotyczących oprogramowania - 11 godzin na dobę (pon. – pt. w godzinach 7.00-18.00), przez 5 dni w tygodniu.
7. Czas reakcji na incydenty dotyczące oprogramowania – 2 godziny.
8. Dostęp do poprawek i nowych wersji oprogramowania objętego kontraktem serwisowym.

9. Wykonawca zapewni rozwiązywanie wszelkich problemów dotyczących dostarczanego oprogramowania w sposób nienaruszający praw majątkowych producenta,
10. Dostęp wyznaczonych osób Zamawiającego do baz wiedzy, zarówno producenta sprzętu, jak i oprogramowania.
11. Instalację nowych zalecanych wersji oprogramowania wbudowanego (mikrokody) i sterowników urządzeń (device driver) oraz oprogramowania objętego serwisem oraz jego instalację. Terminy i zakres instalacji będzie każdorazowo ustalany z Zamawiającym.
12. W przypadku uszkodzenia dysku twardego, uszkodzony nośnik pozostaje u Zamawiającego.

Podwyższony poziom wsparcia technicznego (jako kryterium do oceny oferty):

Zamawiający wymaga zapewnienia kompleksowego wsparcia, tj.: zintegrowanego wsparcia (1) proaktywnego i (2) reaktywnego dla wszystkich wymaganych elementów. Okres trwania wsparcia serwisowego (proaktywnego i reaktywnego) – min. 36 miesięcy od dnia podpisania bezusterkowego protokołu odbioru w miejscu instalacji dostarczonego sprzętu.

1. Wsparcie proaktywne.

1.1. Zamawiający wymaga zapewnienia wsparcia proaktywnego o niżej opisanych cechach:

1.1.1. Zespół pomocy technicznej:

Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu Zespół pomocy Technicznej, zawierający następujących, wykwalifikowanych specjalistów ds. technicznych:

1.1.1.1. Koordynator kontraktu serwisowego:

Koordynator kontraktu serwisowego to oddelegowany do obsługi Zamawiającego pracownik Wykonawcy, który we współpracy z Zamawiającym, na podstawie jego potrzeb, odpowiednio dopasowuje zakres usług pomocy technicznej, oraz zapewni usługi doradcze. Zamawiający wymaga, by Koordynator kontraktu serwisowego był dostępny w dniach i godzinach pracy Zamawiającego (tj. od 8.00 do 16.00 w dni robocze), z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Zamawiający dopuszcza, by Koordynator kontaktu serwisowego mógł realizować usługi w miejscu instalacji lub zdalnie.

1.1.1.2. Specjalista w zakresie rozwiązań technicznych:

Zamawiający, w czasie realizacji kontraktu serwisowego wymaga dostępności Specjalisty w zakresie rozwiązań technicznych. Będzie on udzielał pomocy technicznej związanej z incydentami i zajmował się zgłoszeniami od przyjęcia do zamknięcia. Zamawiający dopuszcza, by zależnie od sytuacji specjalista w zakresie rozwiązań technicznych mógł podejmować decyzje o zaangażowaniu dodatkowych zasobów specjalistycznych, które pomogą w rozwiązaniu problemu. Zamawiający wymaga jednak, by Specjalista w zakresie rozwiązań technicznych uczestniczył w całym procesie rozwiązywania problemu — od utworzenia zgłoszenia po jego zamknięcie — czuwając nad jakością usług pomocy technicznej świadczonych Zamawiającemu.

1.1.1.3. Koordynator ds. zdarzeń krytycznych:

Zamawiający, w czasie realizacji kontraktu serwisowego wymaga dostępności Koordynatora ds. zdarzeń krytycznych. Zamawiający wymaga, by Koordynator ds. zdarzeń krytycznych był przydzielany do zgłoszeń o poziomie ważności 1 (zgodnie z definicją w podaną w niniejszej specyfikacji). Koordynator ds. zdarzeń krytycznych ma być telefonicznie dostępny Zamawiającemu. Zadaniem

Koordinatora ds. zdarzeń krytycznych ma być zarządzanie procesem obsługi incydentu krytycznego, w zależności od występujących potrzeb przygotowanie dodatkowych zasobów, zarządzanie procesem eskalacji po stronie Wykonawcy i na bieżąco informowanie Zamawiającego o podejmowanych działaniach. W związku z wysokim stopniem krytyczności obsługiwanej infrastruktury dla ciągłości procesu produkcyjnego Zamawiający wymaga w przypadku awarii krytycznych dostępności w/w Koordynatora, by zapewnić szybsze rozwiązanie incydentu i sprawniejszą komunikację z Zamawiającym dla zapewnienia adekwatnej kontroli nad procesem rozwiązywania problemu.

1.1.1.4. Sprzętowy specjalista serwisowy:

Zamawiający wymaga, by na potrzeby naprawy sprzętu w miejscu instalacji Wykonawca zapewnił sprzętowych specjalistów serwisowych.

1.1.2. Raporty proaktywne:

Zamawiający wymaga dostarczenia zestawu raportów obejmujących urządzenia podlegające wsparciu serwisowemu. Zamawiający wymaga również, by raporty te były udostępniane kanałami elektronicznymi. Zamawiający dopuszcza wykorzystanie narzędzi do świadczenia pomocy zdalnej w celu pobrania informacji o wersjach i konfiguracjach, które są niezbędne do analizy i tworzenia raportów. Zamawiający wymaga także, by po opublikowaniu raportu Koordynator kontraktu serwisowego omówił go z wybranymi reprezentantami Zamawiającego w uzgodnionym terminie, w standardowych godzinach pracy Zamawiającego. Celem Zamawiającego jest rozpoznanie i szczegółowe omówienie konsekwencji wykrytych problemów, ich adekwatna priorytetyzacja oraz ewentualna modyfikacja zakresu oczekiwanych przez Zamawiającego konsultacji technicznych. Następujące sekcje wymieniają rodzaje oczekiwanych raportów.

1.1.2.1. Raport dotyczący wersji oprogramowania zarządzającego oraz oprogramowania wbudowanego:

Ze względu na fakt, iż na niezawodność i stabilność systemów informatycznych wpływają wykorzystywane poziomy wersji oprogramowania systemowego i oprogramowania układowego w związku z powyższym Zamawiający wymaga od Wykonawcy przeprowadzenia 3 razy w roku kontroli i weryfikacji produktów objętych umową i sprawdzenia, czy zainstalowane wersje oprogramowania są zgodne z zalecanymi przez producenta. Wykonawca 3 razy w roku przygotowuje Zamawiającemu raport z zaleceniami dotyczącymi odpowiednich wersji oprogramowania, wymaganych poprawek i aktualizacji oprogramowania wbudowanego. Ponadto Wykonawca sprawdzi zależności pomiędzy oprogramowaniem objętym wsparciem. Zakres opracowanych zaleceń odnośnie wersji oprogramowania oraz oprogramowania wbudowanego obejmuje analizę wskazującą zainstalowane i zalecane do instalacji wersje oprogramowania wbudowanego oraz oprogramowania zarządzającego dla urządzeń objętych umową serwisową, przy czym analiza oprogramowania wbudowanego ogranicza się do urządzeń objętych umową. Zgodnie z oczekiwaniem przedstawionym wcześniej Zamawiający wymaga, by Koordynator kontraktu serwisowego omawiał te zalecenia z wybranymi przedstawicielami Zamawiającego.

1.1.2.2. Raport z przeglądu proaktywnego:

Zamawiający, w czasie realizacji kontraktu serwisowego wymaga, by 3 razy w roku Wykonawca przeprowadził proaktywny przegląd urządzeń objętych serwisem. Zamawiający dopuszcza jednocześnie, by zbieranie danych odbywało się za pomocą narzędzi do świadczenia pomocy zdalnej. Zamawiający oczekuje, by przeprowadzana analiza opierała się na zasadach porównawczych z najlepszymi praktykami zarządzania, adekwatnym systemem lub dokumentacją techniczną producenta rozwiązania. Zamawiający wymaga jednocześnie, by szczegółowe zestawienie wyników analizy zostało ujęte w raporcie, w którym przedstawione zostaną zagrożenia i problemy wymagające rozwiązania lub zbadania. Raport ma objąć elementy niedostosowane do najlepszych rozwiązań producenta urządzenia oraz zalecenia dotyczące działań koniecznych, aby je rozwiązać. Zgodnie z oczekiwaniem przedstawionym wcześniej Zamawiający wymaga, by Koordynator kontraktu serwisowego omówił z wybranymi przedstawicielami Zamawiającego możliwe skutki i zalecenia sformułowane przez Wykonawcę.

1.1.2.3. Raport dotyczący incydentów:

Dwa razy w roku Zamawiający oczekuje raportu szczegółowo przedstawiającego historię zgłoszeń i trendy dotyczące incydentów. Zamawiający wymaga ponadto, by Koordynator kontraktu serwisowego omówił z wybranymi przedstawicielami Zamawiającego treść raportu, szczegóły incydentów, zastosowane rozwiązania i długoterminowe trendy.

1.1.3. Wdrożenie rekomendowanych aktualizacji

Zamawiający, w czasie realizacji kontraktu serwisowego wymaga, by 3 razy w roku Wykonawca dla dostarczonych urządzeń pamięci masowej przeprowadził implementację zaleceń dotyczących aktualizacji oprogramowania wbudowanego i oprogramowania zarządzającego. Zamawiający wymaga ponadto, by Koordynator kontraktu serwisowego ustalił z Zamawiającym harmonogram prac oraz opracował plan wycofania się ze zmian w razie konieczności, jak również nadzorował realizację prac.

1.1.4. Planowanie i przegląd pomocy technicznej:

W celu zapewnienia adekwatności planów do bieżących potrzeb Zamawiającego oraz na bieżąco kontrolować realizację dotychczasowych celów Zamawiający wymaga, by w cyklu półrocznym, w czasie realizacji kontraktu serwisowego wszelkie plany obsługi środowiska Zamawiającego były omawiane z Zamawiającym, opracowywane we współpracy z Zamawiającym oraz dokumentowane przez Koordynatora kontraktu serwisowego. Zamawiający oczekuje, że podczas spotkań związanych z planowaniem obsługi środowiska Koordynator kontraktu serwisowego będzie pomagał w planowaniu prac utrzymaniowych, dzieląc się doświadczeniem Wykonawcy oraz udzielając wskazówek operacyjnych i technicznych.

1.1.5. Narzędzia do świadczenia pomocy zdalnej

Zamawiający dopuszcza, by w czasie realizacji kontraktu serwisowego Wykonawca wykorzystywał narzędzia do świadczenia pomocy zdalnej. Wspomniane narzędzia mogą służyć i ich rola musi ograniczać się wyłącznie do pomocy zdalnej, monitorowania zdarzeń, automatycznego tworzenia zgłoszeń i dostarczania proaktywnych raportów. Jeżeli Wykonawca zdecyduje się wspomniane narzędzia wykorzystywać, wówczas Zamawiający zobowiązuje się do instalacji wskazanych

przez Wykonawcę narzędzi oraz bieżącej ich aktualizacji. Instalacja wybranych przez Wykonawcę narzędzi nie może naruszać praw stron trzecich.

1.1.5.1. Pomoc przy instalacji narzędzi do świadczenia pomocy zdalnej

Ponieważ narzędzia do świadczenia pomocy zdalnej mogą opierać się na nieznanym Zamawiającemu rozwiązaniu, poza przedstawieniem odpowiedniej dokumentacji instalacyjnej Zamawiający oczekuje, by Wykonawca zapewnił 8 godzin udzielanych zdalnie porad technicznych przy początkowej instalacji i konfiguracji wspomnianych narzędzi. Zamawiający oczekuje ponadto, by w ramach tego działania Wykonawca przedstawił funkcje i korzyści narzędzi do świadczenia pomocy zdalnej oraz sformułował zalecenia dotyczące odpowiedniej konfiguracji. Koordynator kontraktu serwisowego odpowiadać będzie za koordynację realizacji tego zadania. Zamawiający jest świadom potrzeby, zgadza się na to i zadba o umożliwienie transferu danych diagnostycznych do Wykonawcy, jak również zadba o poprawną konfigurację oraz aktualność wszelkich wymaganych metadanych.

2. Wsparcie reaktywne

2.1. Zamawiający wymaga zapewnienia wsparcia reaktywnego o niżej opisanych cechach.

2.1.1. Wsparcie dla sprzętu.

2.1.1.1. Okno przyjmowania zgłoszeń i reakcja w miejscu instalacji.

Zamawiający, w czasie realizacji kontraktu serwisowego wymaga, by obsługa zgłoszeń była dostępna 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. W przypadku problemów krytycznych (o poziomie ważności 1 lub poziomie ważności 2, zgodnie z definicją podaną w specyfikacji) Wykonawca usunie usterkę najpóźniej w ciągu 6 godzin od momentu przyjęciu zgłoszenia. W przypadku problemów o poziomie ważności 3 lub 4 lub na życzenie Zamawiającego Wykonawca i Zamawiający ustalą czas rozpoczęcia usuwania usterki, przy czym sześciogodzinne zobowiązanie do wykonania naprawy zacznie biec od ustalonego pomiędzy stronami terminu rozpoczęcia usuwania usterki. Zgłaszając problem do serwisu Wykonawcy Zamawiający definiuje poziom ważności, zgodnie z zapisami z przedstawionymi w specyfikacji. Czas naprawy oznacza czas od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę do momentu, w którym usterka zostanie usunięta.

2.1.1.2. Zarządzanie eskalacjami.

Zamawiający oczekuje, by Wykonawca posiadał sformalizowane procedury eskalacyjne umożliwiające efektywne rozwiązywanie złożonych problemów technicznych, które przewidują zaangażowanie kierownictwa po stronie Wykonawcy w celu przydzielenia adekwatnych zasobów technicznych, wymaganych dla sprawnego rozwiązania problemu.

2.1.1.3. Elektroniczne narzędzia wsparcia.

Zamawiający dopuszcza zastosowanie elektronicznych narzędzi wsparcia, umożliwiających efektywną diagnostykę i naprawę usterek oraz posiadających bazę danych zawierającą informację o aktualnych i archiwalnych incydentach zgłoszonych do Wykonawcy. Zamawiający zastrzega jednak, że Wykonawca może skorzystać z systemów dostępu zdalnego, tylko i wyłącznie po uzyskaniu uprzedniej zgody Zamawiającego. Jednocześnie niedopuszczalne jest zastosowanie takiego rozwiązania które bez kontroli i możliwości zablokowania

przez Zamawiającego nawiązuje połączenia z zewnętrznymi systemami (producenta, serwisu, Wykonawcy, itp.).

2.1.1.4. Zatrzymanie uszkodzonych nośników.

Zamawiający wymaga, by w przypadku kwalifikujących się do tego produktów Wykonawca zapewnił możliwość zachowania przez Zamawiającego uszkodzonych nośników (dysków twardych lub dysków SSD/Flash), których Zamawiający nie chce się pozbywać ze względu na zapisane na nich poufne dane. Opcją zachowania uszkodzonych nośników muszą być objęte wszystkie dyski twarde lub dyski SSD/Flash w systemie objętym usługą. Wykonawca zrzeka się prawa do przejęcia na własność lub w posiadanie uszkodzonych dysków twardych lub dysków SSD/Flash objętych opcją zachowania uszkodzonych nośników w przypadku dostarczenia Zamawiającemu komponentu zamiennego.

2.1.1.5. Elektroniczny dostęp do informacji i usług Zamawiający wymaga zapewnienia przez Wykonawcę dostępu do narzędzi wsparcia elektronicznego w postaci oprogramowania czy zasobów WWW. W szczególności Zamawiający wymaga dostępu do:

2.1.1.5.1. aktualizacji oprogramowania objętego wsparciem, nowych wersji oprogramowania wbudowanego i sterowników urządzeń;

2.1.1.5.2. narzędzi do zarządzania posiadanymi licencjami do oprogramowania;

2.1.1.5.3. publikowanych przez producenta biuletynów zawierających informacje o błędach występujących w produktach producenta i metodach ich neutralizacji;

2.1.1.5.4. forów użytkowników produktów objętych wsparciem;

2.1.1.5.5. bazy wiedzy dostępnych za pomocą narzędzi WWW;

2.1.1.5.6. wybranych narzędzi diagnostycznych Wykonawcy;

2.1.1.5.7. narzędzi do otwierania, uaktualnienia i śledzenia statusu zgłoszeń serwisowych.

Zamawiający jest świadom i zastosuje się do wymogu, że dostęp do powyższych zasobów może wymagać uprzedniej rejestracji użytkownika i wprowadzenia odpowiednich danych.

2.1.2. Zdalna diagnostyka i wsparcie.

Zamawiający zgadza się, by Wykonawca po przyjęciu zgłoszenia przeprowadził działania diagnostyczne w celu izolacji problemu. Zamawiający zgadza się również, że przed wysłaniem specjalisty do miejsca instalacji Wykonawca ma prawo użyć środków komunikacji elektronicznej (takich jak telefon, poczta email) oraz narzędzi do zdalnego wsparcia w celu przeprowadzenia diagnostyki oraz jeśli to okaże się możliwe zdalnego rozwiązania zgłoszonego problemu. Zamawiający wymaga jednak, by Wykonawca co najmniej zapewnił zdalną asystę, jeśli zajdzie konieczność wykonania przez Zamawiającego aktualizacji oprogramowania wbudowanego sprzętu.

2.1.3. Wsparcie sprzętu w miejscu instalacji.

Zamawiający wymaga, by w przypadku problemów technicznych, których nie można rozwiązać zdalnie, przedstawiciel Wykonawcy przyjechał na miejsce instalacji sprzętu w celu wykonania naprawy, wymiany poszczególnych komponentów lub całego urządzenia w zależności od stopnia złożoności usterki. Podczas realizacji zgłoszenia przedstawiciel Wykonawcy za zgodą Zamawiającego może dokonać instalacji

dostępnych i zalecanych w danym czasie ulepszeń technicznych w celu zapewnienia poprawnego działania sprzętu oraz podwyższenia jego wydajności (zgodnie z zainstalowanymi częściami zamiennymi), może również instalować uaktualnienia oprogramowania wewnętrznego danego urządzenia wspierającego sprawne przeprowadzanie procesu usuwania usterek. Dotyczy to w szczególności tych uaktualnień, które nie są dostępne do samodzielnej instalacji przez użytkownika.

2.1.4. Materiały i części zamienne.

Wykonawca dostarczy wszelkie części zamienne i materiały (z wyłączeniem części eksploatacyjnych), które są niezbędne do utrzymania sprzętu objętego usługą w należytym stanie technicznym oraz które są wymagane w ramach dostępnych i zalecanych ulepszeń technicznych. Wymienione części i moduły przechodzą na własność Wykonawcy z zastrzeżeniem dotyczącym nośników danych (opisanym wcześniej).

2.1.5. Wsparcie dla oprogramowania.

2.1.5.1. Okno przyjmowania zgłoszeń i czas reakcji.

Zamawiający, w czasie realizacji kontraktu serwisowego wymaga, by obsługa jest zgłoszeń była dostępna 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Wykonawca zobowiązany jest rozpocząć rozwiązywanie problemu najpóźniej w ciągu dwóch godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia.

2.1.5.2. Dostęp do specjalistów serwisowych ds. oprogramowania.

Zamawiający wymaga dostępu do specjalistów serwisowych ds. oprogramowania za pośrednictwem (do wyboru Zamawiającego) telefonu, elektronicznych środków komunikacyjnych, lub faksu, aby otrzymać pomoc przy rozwiązywaniu problemów związanych z wdrażaniem lub obsługą oprogramowania.

2.1.5.3. Analizowanie i rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem.

Zamawiający wymaga, by Wykonawca zapewnił wsparcie techniczne w zakresie diagnozowania i rozwiązywania problemów z oprogramowaniem zarówno w przypadku problemów, które są możliwe do wykrycia i odtworzenia przez Zamawiającego, jak również tych, które są trudne do odtworzenia i prawidłowego zdiagnozowania. Zamawiający oczekuje również, że uzyska od Wykonawcy pomoc przy ustawianiu parametrów konfiguracyjnych.

2.1.5.4. Izolowanie problemów.

Zamawiający wymaga, by w ramach umowy zapewnione było izolowanie problemów dotyczących oprogramowania. Zamawiający oczekuje powiadomienia, jeśli problem okaże się mieć związek ze sprzętem. W przypadku sprzętu objętego wsparciem Wykonawcy zostanie zarejestrowane zgłoszenie zdiagnozowania sprzętu.

2.1.5.5. Dostęp elektroniczny do informacji o pomocy technicznej.

Zamawiający wymaga, by Wykonawca zapewnił dostęp do serwisu elektronicznego, który obejmują bazę wiedzy zawierającą wykaz znanych symptomów nieprawidłowego działania oprogramowania oraz sposobów naprawy, jak również, opisy i specyfikacje produktów oraz dokumentację techniczną.

2.1.5.6. Zarządzanie eskalacjami.

Zamawiający oczekuje, by Wykonawca posiadał sformalizowane procedury eskalacyjne umożliwiające efektywne rozwiązywanie złożonych problemów

technicznych, które przewidują zaangażowanie kierownictwa po stronie Wykonawcy w celu przydzielenia adekwatnych zasobów technicznych, wymaganych dla sprawnego rozwiązania problemu.

- 2.1.5.7. Pomoc i porady w zakresie nowej funkcjonalności i obsługi oprogramowania
Wykonawca dostarczy Zamawiającemu informacji o najnowszych funkcjach produktów, znanych problemach i dostępnych rozwiązaniach oraz porady dotyczące obsługi oprogramowania.
 - 2.1.5.8. Zdalny dostęp Zamawiający zgadza się by Wykonawca według uznania, ale za każdorazową zgodą Zamawiającego mógł wykorzystać narzędzia zdalnego dostępu, które ułatwią rozwiązywanie problemów.
 - 2.1.5.9. Licencja na używanie i kopiowanie uaktualnień oprogramowania
W ramach usługi Zamawiający otrzymuje licencję na używanie uaktualnień oprogramowania i kopiowanie ich na wszystkie systemy objęte pierwotną licencją na oprogramowanie, zgodnie z obowiązującymi warunkami licencji na oprogramowanie i niniejszą umową serwisową.
 - 2.1.5.10. Uaktualnienia oprogramowania i dokumentacji.
Po opublikowaniu przez producenta uaktualnień do oprogramowania, najnowsze wersje oprogramowania i instrukcji obsługi zostaną udostępnione Zamawiającemu. Uaktualnienia oprogramowania Zamawiający otrzyma bezpośrednio od Wykonawcy lub zostaną one dostarczone przez producenta. W ramach usługi udostępniony zostanie również kod dostępu lub klucz licencyjny (albo instrukcje jego pozyskania), jeśli jest on niezbędny do zainstalowania lub uruchomienia najnowszej wersji oprogramowania.
 - 2.1.5.11. Pomoc techniczna w zakresie instalacji
Zamawiający wymaga, by Wykonawca udzielił pomocy doradczej w przypadku napotkania przez Zamawiającego problemów przy instalowaniu produktu lub dotyczącej właściwych metod instalacji i uaktualnienia autonomicznych aplikacji.
- 2.1.6. Postanowienia ogólne.
 - 2.1.7. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia.
Wykonawca potwierdzi przyjęcie zgłoszenia awarii przez zarejestrowanie sprawy, przekazanie Zamawiającemu identyfikatora sprawy (pocztą elektroniczną) oraz poinformowanie go o poziomie ważności incydentu i czasie potrzebnym do przystąpienia do czynności naprawczych. Uwaga: W przypadku zdarzeń zgłoszonych za pośrednictwem rozwiązań do zdalnej pomocy technicznej Wykonawca ma obowiązek skontaktowania się z Zamawiającym, określenia wspólnie z nim poziomu ważności incydentu i zorganizowania dostępu do systemu; dopiero od tego momentu zaczyna się bieg czasu naprawy sprzętu lub czas reakcji na zgłoszenie dla sprzętu w miejscu instalacji.
 - 2.1.8. Poziomy incydentów
Czas reakcji pomocy technicznej, mogą się różnić w zależności od poziomu ważności incydentu. Poziomą ważności incydentu określa Zamawiający. Incydenty mogą mieć jeden z następujących poziomów ważności: Poziomą ważności 1 — krytyczna przerwa w pracy, na przykład nie działa środowisko produkcyjne; nie działa system produkcyjny lub aplikacja produkcyjna lub są one poważnie zagrożone; doszło do uszkodzenia, utraty lub zagrożenia danych; poważnie ucierpiała działalność biznesowa; występują problemy z bezpieczeństwem.

Poziom ważności 2 — krytyczne obniżenie wydajności, na przykład środowisko produkcyjne zostało poważnie uszkodzone; doszło do przerwy w działaniu bądź obniżenia wydajności środowiska produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej; istnieje zagrożenie ponownego wystąpienia zdarzenia; zdarzenie miało poważny wpływ na działalność biznesową.

Poziom ważności 3 — normalny, na przykład doszło do przerwy w działaniu lub obniżenia wydajności systemu nieprodukcyjnego (np. systemu testowego); doszło do obniżenia wydajności środowiska produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej, lecz zastosowano obejście; utracono funkcjonalność niemającą krytycznego znaczenia; zdarzenie miało ograniczony wpływ na działalność biznesową.

Poziom ważności 4 — niski: zdarzenie nie miało wpływu na działalność biznesową ani na użytkownika lub wpływ ten był niewielki.

2.1.9. Ograniczenia w zobowiązaniu dot. czasu naprawy.

Zamawiający dopuszcza, że poniższe sytuacje nie są objęte zobowiązaniem do wykonania naprawy w określonym czasie od zgłoszenia awarii:

2.1.9.1. Czas potrzebny na odtworzenie konfiguracji RAID lub procedury zamienne.

2.1.9.2. Przywracanie/odzyskiwanie utraconych danych.

2.1.9.3. Problemy spowodowane blokadą numeru jednostki logicznej w celu zachowania integralności danych.

2.1.9.4. Wszelkie okresy niedostępności niespowodowane bezpośrednio awarią sprzętu objętego tym kontraktem serwisowym.

2.2. Oferowane urządzenie w dniu składania ofert nie może być przeznaczone przez producenta do wycofania z produkcji lub sprzedaży.

2.3. Oferowane urządzenie musi być fabrycznie nowe. Urządzenie musi pochodzić z legalnego źródła, zakupione w autoryzowanym kanale sprzedaży producenta w Unii Europejskiej.

2.4. Każdy oferowany komponent musi być nieużywany i fabrycznie nowy, pochodzić z seryjnej produkcji z uwzględnieniem opcji konfiguracyjnych przewidzianych przez Producenta dla oferowanego modelu, pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji Producenta na rynek polski. Zamawiający nie dopuszcza oferowania komponentu będącego prototypem.

2.5. Poszczególne komponenty muszą pochodzić od producenta urządzenia (muszą być kompletnym produktem opatrzonym numerem seryjnym). Nie dopuszcza się komponentów opartych o elementy pochodzące od różnych producentów, które po zintegrowaniu proponowane są przez oferenta w ramach pojedynczego komponentu architektury. Wszystkie komponenty składowe urządzeń muszą być identyczne dla wszystkich egzemplarzy danego modelu urządzenia.

III Rozbudowa macierzy o elementy równoważne

Użyte powyżej określenia wskazujące znaki towarowe, nazwy własne, lub pochodzenie przedmiotu zamówienia należy odczytywać wraz z wyrazami „lub równoważne”. Zamawiający dopuści możliwość rozbudowania macierzy dyskowej o elementy równoważne w przypadku zachowania parametrów użytkowych, funkcjonalnych i jakościowych, które będą na poziomie nie niższym od parametrów wskazanych przez Zamawiającego w punkcie I. Na **Wykonawcy ciąży obowiązek wykazania równoważności oferowanego rozwiązania równoważnego**. Przed przystąpieniem do realizacji zamówienia Wykonawca będzie musiał przedstawić Zamawiającemu dokument (zawierający informację o numerach seryjnych rozbudowywanych urządzeń) wystawiony przez

producenta rozbudowywanego sprzętu potwierdzający poprawne funkcjonowanie całości sprzętu i oprogramowania z wykorzystaniem podzespołów równoważnych oraz potwierdzający utrzymanie ciągłości gwarancji/wsparcia serwisowego jakie posiada Zamawiający na rozbudowywany sprzęt.

.