

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Opis przedmiotu zamówienia:

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 miesięcy. Szczegółowy wykaz sprzętu objętego wsparciem wypisano w pkt III. Aktualne wsparcie techniczne wygasa w dniu 17.12.2019 r.
2. W ramach pakietu wsparcia Zamawiający ma prawo do:
 - 1) Wsparcia służb technicznych producenta 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 producenta aktualizacji oprogramowania w okresie obowiązywania wsparcia technicznego;
3. W terminie 14 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 60 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 tj. NASK, ul. Wąwozowa 18, Warszawa.
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 krytyczne 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 (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 liczonego od momentu zakończenia przewidywanego czasu reakcji dla poszczególnych priorytetów zgłoszeń:
 - 1) priorytet niski – max 48 godziny;
 - 2) priorytet ważne – max 12 godziny;
 - 3) priorytet krytyczne – max 8 godzin (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 dni robocze – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

- 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 objętego wsparciem:

1. Serwer kasetowy IBM FlexSystem

Chassis	
Machine Type/Model	8721WRB
Machine Serial No.	06DNYCG
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

