OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest usługa opieki technicznej sprzętu serwerowego opisanego w tabeli nr 1 oraz wsparcia oprogramowania opisanego w tabeli nr 2.

1. **Warunki świadczenia usług dla sprzętu wymienionego w Tabeli nr 1.**
   Zamawiający wymaga od Wykonawcy lub podmiotu świadczącego usługę na rzecz Wykonawcy autoryzacji producenta w zakresie przedmiotu zamówienia.

   W ramach umowy Wykonawca, będzie zobowiązany do realizacji następujących czynności w miejscu zainstalowania przedmiotu zamówienia:

   - usunięcie wszelkich awarii oraz usterek sprzętu,
   - diagnostyka sprzętu,
   - stały monitoring parametrów urządzeń,
   - świadczenie merytorycznych konsultacji i wsparcia technicznego w zakresie eksploatacji sprzętu.

   Wszystkie elementy muszą być objęte opieką serwisową, świadczoną przez **autoryzowany serwis producenta** w siedzibie Zamawiającego w trybie **24/7 (tj. 24 godzin na dobę, 7 dni w tygodniu**) z reżimem usunięcia awarii zgodnie z tabelą podaną poniżej.

TYP AWARII	CZAS REAKCJI	CZAS NAPRAWY
Awaria Krytyczna	2 godziny	24 godzin
Awaria	4 godziny	2 dni
Usterka	4 godziny	7 dni
Konsultacje / Wsparcie	8 godzin	-

DEFINICJE

- **czas reakcji** – oznacza czas pomiędzy zgłoszeniem, a potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia przez serwis Wykonawcy oraz przekazania informacji o rozpoczęciu prac nad usuwaniem awarii,
- **czas naprawy** – jest to maksymalny czas, który może upłynąć pomiędzy momentem zgłoszenia awarii urządzenia przez Zamawiającego, a momentem, w którym specjalista Wykonawcy przywróci to urządzenie do pełnej sprawności,
- **awaria krytyczna** – oznacza awarię dostarczonego sprzętu, która uniemożliwia pracę systemów informatycznych, np. awaria dwóch przełączników LAN zainstalowanych w obudowie kasetowej,
- **awaria** – oznacza sytuację, w której uszkodzeniu uległa część infrastruktury sprzętowej, ale funkcjonalność z racji zastosowania redundancji jest zachowana lub awarii uległ system składowania danych,

- **usterka** – oznacza sytuację, w której występują utrudnienia w funkcjonowaniu infrastruktury, ale główne funkcjonalności, wydajność jest zachowana.
- **konsultacja** – porada w sprawie zmiany konfiguracji, możliwości dodania nowych funkcjonalności i problemów, których nie obejmuje umowa serwisowa,
- **rozwiązanie „workaround"** – oznacza zastępcze, tymczasowe rozwiązanie przywracające w 100% funkcjonalność i minimalnie 50% wydajności rozwiązania. W przypadku „awarii krytycznej", po zastosowaniu rozwiązania workaround, typ awarii ulega zmianie na „awarię" natomiast czas naprawy liczony jest od momentu zgłoszenia „awarii krytycznej".

TABELA NR 1

Wykaz sprzętu (należy rozumieć, jako sprzęt wraz z niezbędnym wyposażeniem oraz licencjami):

NR	PRODUCENT	SERIA	NAZWA	ILOŚĆ	SERIAL #	Czas wsparcia
1	Brocade	Brocade	Brocade 24-port 1G Switch	2	BZN3232K0GJ, BZN3232K0GB	24 miesiące
2	Brocade	Brocade	Brocade 6510	6	BRW2539K031, BRW2539K02J, BRW2541K060, BRW2539K01D, BRW2539K014, BRW2541K05V	24 miesiące
3	Fujitsu	Primequest	Blade CA07603-D602	4	PP142300DH, PP142200GT, PP1422039J, PP142200GR	24 miesiące
4	Fujitsu	Primequest	PRIMEQUEST 2800B	1	YLVU001163	24 miesiące
5	Fujitsu	Primergy	Connection Blades Ethernet Swich/IBP 10Gb 18/8	7	YKSD002120, YKSD002121, YKSD002122, YKSD002147, YKSD002148, YKSD003859, YKSD003858	24 miesiące
6	Fujitsu	Primergy	Connection Blades Fiber Channel Swich 8Gb 18/8 26 (Brocade)	7	ATB0415H001, ATB0415H003, ATB0415H00N, ATB0415H01B, ATB0415H01E, ATB0436K00P, ATB0436K00W	24 miesiące
7	Fujitsu	Primergy	PRIMERGY BX900 S2	3	YLGB001139, YLGB001154, YLGB002469	24 miesiące
8	Fujitsu	Primergy	PRIMERGY BX920 S2	1	YL4E013766	24 miesiące
9	Fujitsu	Primergy	PRIMERGY BX922 S2	15	YKNP005135, YKNP005148, YKNP005149, YKNP005138, YKNP005133, YKNP005134, YKNP005151, YKNP005139,	24 miesiące

					YKNP005136, YKNP005147, YKNP005152, YKNP005150, YKNP005140, YKNP005146, YKNP005137	
10	Fujitsu	Primergy	PRIMERGY BX924 S4	28	YLPG004707, YLPG004703, YLPG004681, YLPG004699, YLPG004670, YLPG004675, YLPG004695, YLPG004711, YLPG004705, YLPG004709, YLPG004706, YLPG004700, YLPG004669, YLPG004660, YLPG004698, YLPG004694, YLPG004696, YLPG004668, YLPG004710, YLPG004667, YLPG004683, YLPG004682, YLPG004708, YLPG004701, YLPG004680, YLPG004697, YLPG004702, YLPG004704	24 miesiące
11	Hitachi	NAS 4000 Series	Hitachi NAS 4020/4040 Base System	4	M2SEKW1411237, M2SEKW1411290, M2SEKW1420147, M2SEKW1438541	Do 10.2022r.
12	Hitachi	NAS 4000 Series	System Management Unit 400 (SMU)	2	S000820120002693, S000820120002688	Do 10.2022r.
13	Hitachi	Unified Storage	HUS 130	2	92152725, 92250058	24 miesiące
14	Hitachi	Unified Storage VM	HUS VM Controller Chassis	1	213197	24 miesiące
15	Hitachi	Virtual Storage Platform	G200	1	460344	Od 30.9.2022 tzn. po upływie gwarancji

2. Warunki świadczenia usług dla oprogramowania wymienionego w Tabeli nr 2.

2.1 Usługi wsparcia i konsultacji wykonywane na żądanie (12h/miesiąc=96h). Między innymi:

- Aktualizacja systemu operacyjnego (update, upgrade), na którym funkcjonuje serwer aplikacyjny.
- Aktualizacja serwera aplikacyjnego (update, upgrade).
- Rekonfiguracja serwerów aplikacyjnych oraz systemów operacyjnych zgodnie z najlepszymi praktykami i zalecaniami producenta oprogramowania.
- Rekonfiguracja serwerów aplikacyjnych oraz systemów operacyjnych wynikającą z potrzeby zwiększenia wydajności systemu, odporności na awarię, zapotrzebowania na większą przestrzeń danych, m.in. z powodu zwiększenia skali użycia systemów.
- Na życzenie klienta, wykonywanie w siedzibie Zamawiającego, m.in. konfiguracji/rekonfiguracji, upgrade serwera aplikacyjnego, systemu operacyjnego.

2.2. Usługi serwisowe:

TYP AWARII	CZAS REAKCJI	CZAS NAPRAWY
Awaria Krytyczna	2 godziny	24 godzin
Awaria	4 godziny	3 dni roboczych
Konsultacje / Wsparcie	48 godzin	-

Po każdej awarii krytycznej czy tez awarii Wykonawca musi dostarczyć Zamawiającemu raport zawierający opis przyczyny, wystąpienia awarii oraz zalecenia instruujące jak zapobiec awarii w przyszłości.

Definicja awarii krytycznej

System operacyjny lub serwer aplikacyjny nie jest zdatny do użytku. Nie można się z nim połączyć zdalnie, zalogować do systemu operacyjnego lub aplikacyjnego; system nie świadczy całkowicie usług, dla których jest stworzony. Nie można odczytać danych w nim zmagazynowanych. W przypadku systemów komunikacyjnych nie można odbierać i wysyłać wiadomości.

Definicja awarii niekrytycznej

System operacyjny lub serwer aplikacyjny działa, zachowując swoje podstawowe funkcje, lecz usługi pośrednie, nie będące fundamentem podstawowych funkcjonalności nie działają prawidłowo. Podstawowa komunikacja działa poprawnie.

TABELA NR 2
Lista serwerów aplikacyjnych oraz systemów objętych wsparciem.

L.P.	TYP SERWERA	ILOŚĆ (SZT.)
1	Microsoft Active Directory	4
2	Microsoft Exchange	2
3	Microsoft Skype for Business	3
4	Microsoft Sharepoint	2
5	Klaster MS SQL (4VM)	4
6	Serwery PKI	2
7	VMware	-