

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Opis istniejącego środowiska Zamawiającego

I.1. Opis ogólny

Zamówienie ma na celu przedłużenie obecnie obowiązującego wsparcia producenta dla wskazanych macierzy dyskowych **Netapp** w podanych poniżej konfiguracjach oraz zaplanowanie i zrealizowanie reorganizacji wskazanych elementów macierzy poprzez zmianę rozlokowania ich w macierzach.

I.2. Konfiguracja macierzy i termin obecnego wsparcia **(część poufna)**

II. Wymagania

Przedstawione poniżej wymagania są domyślnie wymaganiami obligatoryjnymi, tj. muszą być spełnione, aby oferta była zgodna z zamówieniem.

II.1. Usługi **(część poufna)**

II.2. Wymagania organizacyjne

- II.2.1. Omówienie i ustalenie w szczegółach zakresu prac co najmniej 1 tydzień przed planowanymi działaniami. Ze strony Wykonawcy ustaleń będzie dokonywał inżynier, który będzie przeprowadzał prace reorganizacji, ze strony Zamawiającego pracownik, który będzie nadzorował i koordynował prace.
- II.2.2. Prace muszą zostać wykonane ze szczególną dbałością o organizację i ułożenie kabli w szafach stelażowych (RACK)
- II.2.3. Prace mogą być wykonane jedynie przez:
- pracownika serwisu Producenta urządzeń lub
 - pracownika Wykonawcy, posiadającego odpowiedni do wykonywanych prac certyfikat Producenta urządzeń lub
 - pracownika Wykonawcy, który w ciągu ostatnich 12 miesięcy uczestniczył w minimum dwóch wdrożeniach, których zakres prac obejmował zakres usług niniejszego zamówienia.
- II.2.4. Zakres prac po stronie Wykonawcy związanych z reorganizacjami, o których mowa w II.1.1. i II.1.3., obejmuje w szczególności:
- zaplanowanie migracji zasobów na poziomie fizycznym (półki, dyski) oraz logicznym (agregaty, wolumeny, luny),
 - zapewnienie wsparcia dla Zamawiającego przy procesie przenoszenia danych,

- c) przygotowanie macierzy do usunięcia i dodania przekładanych elementów,
- d) transport i montaż przekładanych elementów w macierzy docelowej,
- e) wgranie stabilnych, zalecanych przez Producenta wersji oprogramowania układowego spełniających warunki zależności ze środowiskiem Zamawiającego,
- f) konfiguracja zamontowanych elementów w macierzy docelowej, w tym np. utworzenie lub powiększenie agregatów, utworzenie flashpooli dla istniejących agregatów itp.

II.2.5. Wszystkie prace muszą być zatwierdzone przez Zamawiającego i wykonywane we współdziałaniu z Zamawiającym.

II.3. Gwarancja, wsparcie, usługi utrzymania i dokumentacja

II.3.1. Przedłużenie wsparcia, o którym mowa w II.1.2., musi być zrealizowane z zachowaniem ciągłości wsparcia.

II.3.2. Gwarantowany czas naprawy : następny dzień roboczy tzw. NBD

II.3.3. Możliwość zgłaszania usterek : 24h na dobę, 7 dni w tygodniu

II.3.4. Czas reakcji na zgłoszenie serwisowe : max 4h

II.3.5. Naprawa i wymiana komponentów sprzętowych w miejscu instalacji urządzeń

II.3.6. Uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego

II.3.7. Naprawy gwarancyjne i wsparcie techniczne mogą być świadczone przez:

- a) serwis Producenta urządzenia, lub
- b) partnera Producenta sprzętu, certyfikowanego przez Producenta do świadczenia napraw gwarancyjnych i wsparcia dla oprogramowania.

II.3.8. Zamawiający dopuszcza możliwość zdalnej pomocy lub zdalnego wykonywania prac serwisowych w przypadku diagnostyki, problemów z oprogramowaniem macierzy lub aktualizacji. Pomoc zdalna będzie mogła być świadczona w asyście wskazanego pracownika Zamawiającego poprzez MS Teams lub inny kanał pomocy zdalnej, nie wymagający jednak od Zamawiającego posiadania płatnych licencji.