

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Opis istniejącego środowiska Zamawiającego

I.1. Opis ogólny

Zamówienie ma na celu objęcie wsparciem Wykonawcy macierzy dyskowej **Netapp** w konfiguracji podanej w pkt. I.2 z uwzględnieniem elementów które zostaną przełożone do tej macierzy w ramach zadania 1 na wsparcie producenta.

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. Wyjaśnienie i usługi **(część poufna)**

II.2. Wsparcie

- II.2.1. Zapewnienie wsparcia, o którym mowa w II.1.2. oraz II.1.3, musi być zrealizowane z zachowaniem ciągłości wsparcia
- II.2.2. Czas reakcji na awarię/podjęcia akcji serwisowej - Nie później niż NBD (następny dzień roboczy) od zgłoszenia.
- II.2.3. Dostawa części zamiennych - Nie później niż NBD (następny dzień roboczy) od zgłoszenia.
- II.2.4. Przywrócenie sprzętu do działania po awarii - Nie później niż 2 dni robocze od zgłoszenia
- II.2.5. Przywrócenie sprzętu do działania po awarii obejmuje usunięcie ew. usterki sprzętu poprzez wymianę części zamiennych lub podzespołów i przywrócenie konfiguracji sprzętu do stanu sprzed awarii.
- II.2.6. Udzielenie konsultacji lub odpowiedzi na pytanie w ramach zgłoszenia - Nie później niż 5 dni roboczych od zgłoszenia.
- II.2.7. Świadczenie usług wsparcia serwisowego w trybie co najmniej od 8:00 do 17:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- II.2.8. Zamawiający dopuszcza możliwość samodzielnego montażu modułów znajdujących się na liście producenta do samodzielnej wymiany przez klienta tzw. CustomerReplaceableUnits — CRU.
- II.2.9. Uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego.

II.2.10. Realizacja prac w ramach akcji serwisowych odbywać się będzie w siedzibie Zamawiającego z udziałem pracownika Zamawiającego.