Zał. nr 2

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego w zakresie nadzoru serwisowego oraz przeprowadzania czynności konfiguracyjnych urządzeń sieciowych, serwerów fizycznych, serwerów wirtualnych, usług oraz oprogramowania.

Przewidywany okres trwania umowy wynosi 12 (dwanaście) miesięcy w wymiarze 100 roboczogodzin we wskazanym okresie.

W przypadku przekroczenia przyznanego w ramach umowy limitu roboczogodzin przed upływem terminu obowiązywania Umowy dopuszcza się możliwość zwiększenia przez Zamawiającego liczby zleconych Wykonawcy do wykonania roboczogodzin, co może nastąpić w formie pisemnego aneksu pod rygorem nieważności.

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.

1. **Szczegółowe warunki techniczne**

Usługa nadzoru serwisowego świadczona będzie na rzecz Zamawiającego.

Zamawiający dopuszcza możliwość dokonania wizji lokalnej w siedzibie Zamawiającego po uprzednim ustaleniu terminu. Na prośbę Wykonawcy, Zamawiający udostępni niezbędne do realizacji usług informacje dotyczące systemów IT objętych umową.

1. **Słownik pojęć**

**Awaria krytyczna** - nieprawidłowość powodująca przerwę w działaniu systemów produkcyjnych.

**Usterka** - nieprawidłowość w działaniu urządzenia, powodująca ograniczenie funkcjonalności, ale niemająca bezpośredniego wpływu na pracę użytkowników.

**Zgłoszenie** – ciąg działań ze strony Zamawiającego mający na celu powiadomienie Wykonawcy o zaistniałej awarii, usterce lub innym problemie, wykonany zgodnie z ustaloną procedurą.

**Czas reakcji** – czas liczony od momentu zgłoszenia awarii, usterki, problemu przez Zamawiającego do momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia do realizacji.

**Czas rozwiązania** – czas liczony od momentu zgłoszenia awarii, usterki, problemu przez Zamawiającego do momentu usunięcia przez Wykonawcę awarii, usterki i/lub rozwiązania problemu, albo do znalezienia obejścia.

**Obejście** - zastosowanie tymczasowego rozwiązania, które ma na celu przywrócenie działania systemu, zanim zostanie usunięte źródło błędu.

**Gotowość serwisu** – gotowość Wykonawcy / pracowników Wykonawcy do przyjęcia zgłoszenia i/lub podjęcia czynności przewidzianych dla usług serwisu pogwarancyjnego i wsparcia technicznego.

**Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem świąt państwowych i dni ustawowo wolnych od pracy.

**Roboczogodzina** – Jedna godzina usługi, która trwa 60 minut, liczona od momentu faktycznego rozpoczęcia prac serwisowych przez Wykonawcę. W przypadku pracy zdalnej jest to czas liczony od momentu zalogowania się przez Wykonawcę do systemów Zamawiającego do momentu wylogowania się. W przypadku pracy w siedzibie Zamawiającego jest to czas liczony od momentu wejścia do siedziby Zamawiającego do momentu jej opuszczenia. Rozliczanie roboczogodzin będzie zaokrąglane w górę z dokładnością do 15 minut.

1. **Usługi serwisowe**

Zamawiający wymaga dla całego zadania zagwarantowania wsparcia na rzecz Zamawiającego. Wsparcie polega w szczególności na:

1. Systemy wirtualizacji (Vmware vSphere):

* Wsparcie przy aktualizowaniu środowiska Vmware vSphere,
* Wsparcie przy obsłudze zgłoszeń serwisowych prowadzonych w ramach wsparcia producenta,
* Wsparcie przy klasyfikacji zaistniałego problemu w środowisku,
* Wsparcie przy rozwiązywaniu bieżących problemów.

1. Usługi związane z zarządzaniem pamięcią masową HPE 3par:

* Asysta przy aktualizacji oprogramowania układowego (firmware),
* Asysta przy tworzeniu nowych zasobów (VVol, CPG, VolSet, Host, HostSet), konfiguracji replikacji,
* Konsultacje w zakresie optymalizacji posiadanych zasobów,
* Konsultacje w zakresie planów rozbudowy macierzy
* Analiza logów pod kątem zaistniałych problemów,
* Wsparcie przy obsłudze zgłoszeń serwisowych prowadzonych w ramach wsparcia producenta.

1. Usługi sieciowe (HPE):

* Wsparcie przy administracji urządzeniami sieci LAN,
* Wsparcie przy obsłudze zgłoszeń serwisowych prowadzonych w ramach wsparcia producenta,
* Analiza logów pod kątem zaistniałych problemów,
* Asysta przy aktualizacji oprogramowania (firmware),
* Konsultacje w zakresie rozbudowy infrastruktury sieci LAN.

1. Usługi switchingu w obrębie pamięci masowych (HPE):

* Wsparcie przy dodawaniu nowych urządzeń do sieci SAN (zoning),
* Wsparcie przy obsłudze zgłoszeń serwisowych prowadzonych w ramach wsparcia producenta,
* Analiza logów pod kątem zaistniałych problemów,
* Asysta przy aktualizacji oprogramowania (firmware),
* Konsultacje w zakresie rozbudowy infrastruktury sieci SAN.

1. Usługi zarządzania serwerami (HP Proliant):

* Wsparcie przy obsłudze zgłoszeń serwisowych prowadzonych w ramach wsparcia producenta,
* Analiza logów pod kątem zaistniałych problemów,
* Asysta przy aktualizacji oprogramowania (firmware),
* Konsultacje w zakresie rozbudowy infrastruktury serwerowej,
* Wymiana uszkodzonych podzespołów zgodnie z rekomendacjami producenta.

1. Usługi związane z deduplikatorami:

* Wsparcie przy administracji urządzeniem biblioteki taśmowej Dell DataDomain 6300,
* Wsparcie przy obsłudze zgłoszeń serwisowych prowadzonych w ramach wsparcia producenta,
* Analiza logów pod kątem zaistniałych problemów,
* Asysta przy aktualizacji oprogramowania (firmware),
* Konsultacje w zakresie działania i pracy urządzenia.

1. Usługi związane z systemem poczty elektronicznej Zimbra:

* Wsparcie przy administracji systemem,
* Wsparcie przy obsłudze zgłoszeń serwisowych prowadzonych w ramach wsparcia producenta,
* Analiza logów pod kątem zaistniałych problemów,
* Asysta przy aktualizacji oprogramowania systemowego,
* Konsultacje w zakresie działania i pracy systemu.

1. **Obowiązki Wykonawcy**
2. Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie konieczności świadczenia usług wynosi maksymalnie 3 godziny w dni robocze w godzinach 7:00-15:00.
3. W przypadkach gdy wykonanie usługi wymagać będzie zmiany konfiguracji któregoś z systemów Wykonawca przekaże administratorom odpowiednie zmiany do dokumentacji powykonawczej systemu.
4. W przypadku niemożności rozwiązania problemu Wykonawca wskaże czynności, których wykonanie jest niezbędne do zminimalizowania skutków zaistniałego zdarzenia.
5. Na prośbę Zamawiającego Wykonawca udzieli wszelkich informacji na temat wykonywanych prac serwisowych, zaistniałych awarii i usterek oraz sposobu ich rozwiązania.
6. **Obowiązki Zamawiającego**
7. Zamawiający zobowiązuje się dostarczać niezwłocznie wszelkie potrzebne informacje i zapewnić Wykonawcy dostęp do sprzętu oraz pomieszczeń niezbędnych do prawidłowego wykonania powierzonych czynności.
8. **Usuwanie awarii**
9. Awarie i usterki w działaniu usługi Zamawiający zgłasza na numer dedykowany udostępniony przez Wykonawcę oraz na przeznaczony do tego celu adres e-mail.
10. Wykonawca przyjmuje zgłoszenia w dni robocze w godzinach od 7:00 do 15:00:

* znajduje przyczynę awarii lub usterki i usuwa ją,
* powiadamia Zamawiającego o usunięciu awarii lub usterki.

1. Jako początek czasu trwania awarii lub usterki uznaje się moment zgłoszenia jej przez Zamawiającego, bądź wykrycia jej przez Wykonawcę – w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi pierwsze. Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia awarii w najkrótszym możliwym terminie, z zastrzeżeniem punktu 4. Termin usunięcia awarii Wykonawca określa niezwłocznie po zgłoszeniu lub wykryciu danej awarii po uprzednim dokonaniu weryfikacji awarii.
2. Wykonawca zobowiązuje się do rozpoczęcia prac usunięcia awarii maksymalnie w ciągu 3 godzin od wykrycia lub przyjęcia zgłoszenia w przypadku zdalnej pracy, oraz w ciągu 5 godzin w przypadku wykonywania prac w siedzibie Zamawiającego. Wykonawca usunie awarię w możliwie najkrótszym terminie.
3. Wykonawca zobowiązuje się do rozpoczęcia prac usunięcia usterki w ciągu 1 dnia roboczego od wykrycia lub przyjęcia zgłoszenia w przypadku pracy zdalnej oraz w ciągu 1 dnia roboczego w przypadku pracy w siedzibie Zamawiającego. Wykonawca usunie usterkę w możliwie najkrótszym terminie.
4. W przypadku gdy Zamawiający nie potwierdza usunięcia awarii bądź usterki, Wykonawca podejmuje ponownie działania zmierzające do przywrócenia prawidłowej pracy systemu.
5. **Rozliczenie czasu pracy**
6. Czas pracy będzie rozliczany na podstawie Protokołu odbioru, w którym będą wpisywane godziny czasu pracy Wykonawcy w danych dniach.