

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**Świadczenie wsparcia technicznego dla macierzy HPE MSA 2050 (VL270P002-02)**

Wsparcie techniczne musi być świadczone w okresie do 30.06.2026 od dnia podpisania umowy.

1. Warunki wsparcia:

1. Całodobowe przyjmowanie zgłoszeń za pomocą www/ e-mail/ telefonicznie.
2. Serwis świadczony zdalnie przez autoryzowanego inżyniera, przez całą dobę 365 dni w roku.
3. Możliwość komunikacji z inżynierami za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Czas reakcji na zgłoszenie awarii w zależności od krytyczności problemu:

Priorytet	Definicja	Opis	Czas reakcji
1	Awaria Krytyczna	Urządzenie nie działa, nie można wykonywać podstawowych działań	30 min
2	Awaria	Urządzenie nie działa w pełni swoich możliwości jednak nadal funkcjonuje	2 h
3	Usterka	Urządzenie działa normalnie, z małą liczbą lub bez poważniejszych problemów	4 h
4	Zapytanie	Pytania i problemy związane z użytkowaniem urządzenia	NBD

5. Diagnozowanie zgłoszonych awarii i problemów przez całą dobę, 365 dni w roku.
6. Maksymalny czas naprawy liczony od chwili przyjęcia zgłoszenia:
NBD (następny dzień roboczy).
7. Dostęp do części zamiennych.
8. Instalacja części zamiennych przez inżyniera.
9. Uszkodzone dyski pozostają własnością Zamawiającego.
10. Instalacja poprawek oprogramowania w miejscu instalacji urządzenia lub zdalnie.
11. Instalacja aktualizacji oprogramowania w miejscu instalacji urządzenia lub zdalnie.
12. Funkcjonalność monitorowania stanu macierzy, z automatycznym zgłaszaniem usterek i awarii.
13. Obsługa serwisu w języku polskim, w polskiej strefie czasowej.