Znak sprawy: XIV.263.**2**.2020. Załącznik nr 1 do SIWZ / Załącznik nr 1 do Umowy

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

**U****sługa wsparcia serwisowego oraz asysty technicznej dla platformy pamięci masowych**

**Repozytorium Cyfrowego Biblioteki Narodowej.**

1. **Definicje:**

**Asysta techniczna -** zakresczynności opisanych w punkcie 4.1 „Opisu Przedmiotu Zamówienia“   
i świadczonych dla wszystkich elementów infrastruktury wymienionych w **Tabeli nr 1**.

**Awaria** – oznacza całkowitą niedostępność całego Urządzenia, jednego lub kilku elementów Urządzenia, funkcjonalności Urządzenia lub anomalie w funkcjonowaniu Sprzętu, Oprogramowania systemowego lub Oprogramowania układowego powodujące niedostępność całego Urządzenia, jednego lub kilku elementów Urządzenia, funkcjonalności Urządzenia.

**Gwarantowany czas reakcji** – maksymalny czas reakcji Wykonawcy, liczony od zgłoszenia do Wykonawcy Awarii do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę za pomocą e-maila przesłanego do Zamawiającego.

**Gwarantowany czas naprawy** – maksymalny czas Naprawy, w którym Wykonawca zobowiązany jest do zdiagnozowania przyczyn Awarii i do wykonania Naprawy, liczony od momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia Awarii.

**Naprawa** –usunięcie Awarii, każdorazowo zgłoszone przez Wykonawcę w formie email na adres Zamawiającego podany w Umowie.

**NBD** **–** Next Business Day – następny dzień roboczy.Przez „dni robocze” rozumieć należy dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium RP.

**Oprogramowanie systemowe** –oprogramowanie umożliwiające konfigurację i bieżącą administrację Sprzętu.

**Oprogramowanie układowe (firmware)** -oprogramowanie wbudowane w Urządzenie, zapewniające podstawowe procedury jego obsługi.

**SBD** - Same Business Day – ten sam dzień roboczy. Przez „dni robocze” rozumieć należy dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium RP.

**Sprzęt/Urządzenie** –urządzenia wchodzące w zakres usługi Wsparcia serwisowego i Asysty technicznej. Dla celów niniejszego zamówienia, pojęcia „Sprzęt” i „Urządzenie” używane są zamiennie.

**Serwis producenta** – zakres czynności świadczonych przez producenta Sprzętu wspierających realizację usługi Wsparcia serwisowego oraz Asysty technicznej przez Wykonawcę.

**Wsparcie serwisowe** – podjęcie ogółu zadań serwisowych dotyczących Sprzętu wymienionego w **Tabeli nr 1** „Opisu Przedmiotu Zamówienia “, świadczonych w zakresie i na zasadach określonych w punkcie 3 „Opisu Przedmiotu Zamówienia”.

**Okres 12 miesięcy -** przez okres 12 miesięcy Zamawiający rozumie okres, który kończy się z dniem poprzedzającym dzień, który nazwą lub datą odpowiada początkowemu dniowi terminu np.   
01.06.2020 - początek terminu, 31.05.2021 – koniec terminu.

1. **Stan obecny**

Infrastruktura pamięci masowych Repozytorium Cyfrowego Biblioteki Narodowej składa się z macierzy Hitachi rozmieszczonych odpowiednio w dwóch lokalizacjach, Centrum Podstawowym oraz Centrum Zapasowym.

Szczegółowe informacje dotyczące Sprzętu i jego rozmieszczenia przedstawia **Tabela nr 1**.

**Tabela nr 1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **LP** | **Lokalizacja** | **Producent** | **Model** | **Nr seryjny** |
| 1 | Centrum Podstawowe Biblioteki Narodowej  Warszawa | Hitachi | HUS 150 | 93050069 |
| 2 | Hitachi | VSP | 86671 |
| 3 | Centrum Zapasowe Biblioteki Narodowej  Piaseczno | Hitachi | HUS 150 | 93050055 |
|  |  |  |  |

Szczegółowe zestawienie półek i dysków w macierzach HUS 150 objętych usługą Wsparcia serwisowego   
i Asysty technicznej znajduje się w **Załączniku Nr 1** do Opisu Przedmiotu Zamówienia.

1. **Zakres oraz wymagane warunki usługi Wsparcia serwisowego**

Usługa Wsparcia serwisowego objęta przedmiotem niniejszego zamówienia to podjęcie ogółu zadań serwisowych dotyczących Sprzętu wymienionego w **Tabeli nr 1**, świadczonych w następującym zakresie i na zasadach określonych poniżej:

* 1. Zawiadomienia o Awariach przyjmowane będą przez Wykonawcę w trybie ciągłym 24/7/365 i potwierdzane przez Wykonawcę w Gwarantowanym czasie reakcji mailem na adres wskazany w Umowie.
  2. Wymagany Gwarantowany czas reakcji i Gwarantowany czas naprawy wynoszą:
     1. Gwarantowany czas reakcji - **maksymalnie 2 godziny**,
     2. Gwarantowany czas naprawy – **maksymalnie NBD**.

Wartość Gwarantowanego czasu reakcji i Gwarantowanego czasu naprawy, które będą obowiązywać w trakcie realizowania przedmiotu umowy, będą zgodne z wartościami Gwarantowanego czasu reakcji i Gwarantowanego czasu naprawy zadeklarowanymi w ofercie przez Wykonawcę (podlegają one ocenie w ramach kryterium oceny ofert).

* 1. Wsparcie serwisowe świadczone będzie w miejscu eksploatowania Urządzeń (on-site) lub zdalnie, lub z możliwością Naprawy w serwisie Wykonawcy.
  2. Wymiana uszkodzonych elementów:
     1. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć nowe, oryginalne elementy firmowane logo producenta Sprzętu. Zamawiający nie dopuszcza stosowania zamienników.
     2. Dostarczone elementy, które zostaną zainstalowane muszą być kompatybilne w stopniu pozwalającym na utrzymanie wykupionego serwisu producenta, o którym mowa   
        w punkcie 3.11.
     3. Dostarczone elementy, które zostaną zainstalowane muszą być kompatybilne w stopniu pozwalającym na utrzymanie pełnej wydajności i funkcjonalności Urządzenia sprzed Awarii.
     4. Dostarczone i zainstalowane nowe elementy muszą być objęte Serwisem producenta.
  3. W ramach Wsparcia serwisowego Wykonawca dostarczy i zainstaluje, bez dodatkowych opłat, wszystkie nowe wersje Oprogramowania systemowego (SW upgrade) i patche korekcyjne/łatki (SW update), wraz z niezbędnymi licencjami, jeśli takie są wymagane.
  4. W ramach Wsparcia serwisowego Wykonawca dostarczy i zainstaluje, bez dodatkowych opłat, wszystkie nowe wersje Oprogramowania układowego (firmware).
  5. W ramach Wsparcia serwisowego Wykonawca zapewni obsługę automatycznych powiadomień generowanych przez Urządzenia wymienione w **Tabeli nr 1**. Wykonawca będzie niezwłocznie informował Zamawiającego o wszystkich raportowanych przez Urządzenia błędach i podejmował działania niezbędne do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Urządzeń.
  6. W ramach Wsparcia serwisowego Wykonawca, poprzez monitorowanie i analizę błędów pod kątem wykrywania Awarii, będzie zapobiegał Awariom, podejmując działania niezbędne do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Urządzeń.
  7. W przypadku wymiany uszkodzonego Sprzętu lub jego elementów Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia Zamawiającemu, wraz z wymienionym Sprzętem/elementami, raportu z wymiany uszkodzonego Sprzętu/ lub jego elementów, którego wzór stanowi **Załącznik nr 3** do Umowy*.*
  8. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia rejestru wykonanych prac i dostarczania Zamawiającemu miesięcznych raportów z wykonanych prac dotyczących między innymi liczby interwencji, czasu Naprawy. Wzór raportu stanowi **Załącznik nr 2** do Umowy.
  9. W ramach Wsparcia serwisowego, Wykonawca wykupi Serwis producenta na Sprzęt ujęty  
     w **Tabeli nr 1.**
  10. Wykonawca przez cały okres obowiązywania Umowy musi posiadać status autoryzowanego partnera producenta Sprzętu Hitachi wymienionego w **Tabeli nr 1** oraz znajdować się na liście autoryzowanych partnerów producenta.
  11. Przez cały okres obowiązywania Umowy do realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca zapewni co najmniej 2 osoby posiadające ważny certyfikat producenta „Installing and Supporting Hitachi Virtual Storage Platform Midrange Family” z obsługi i serwisowania Urządzeń Hitachi wymienionych w **Tabeli nr 1** lub równoważny certyfikat producenta uprawniający do obsługi i serwisowania urządzeń Hitachi wymienionych w **Tabeli nr 1** - Wykaz wyżej wymienionych osób będzie stanowić  
      **Załącznik nr 4** do Umowy.
  12. Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności polegające na usuwaniu Awarii oraz przyjmowaniu zgłoszeń o Awarii, przy czym wymaganie to nie dotyczy osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą uczestniczącą w realizacji zamówienia jako Wykonawca lub podwykonawca, która osobiście wykonuje ww. czynności.
  13. Jeśli do objęcia usługą Wsparcia serwisowego wymagane jest przeprowadzenie przeglądu zerowego, Zamawiający dopuszcza przeprowadzenie przez Wykonawcę przeglądu zerowego Urządzeń wymienionych w **Tabeli nr 1**, na koszt Wykonawcy i jego staraniem, w ramach wynagrodzenia umownego. Wykonanie przeglądu zerowego nie wpływa na okres świadczenia usługi Wsparcia serwisowego.
  14. Wykonawca ponosi, w ramach wynagrodzenia umownego, wszelkie koszty związane z realizacją Przedmiotu Umowy, w szczególności koszt nowych elementów lub Urządzeń, o ile zachodzi konieczność ich wymiany, koszt transportu, instalacji i uruchomienia Sprzętu.

1. **Zakres i wymagane warunki usługi Asysty technicznej**
   1. Zakres Asysty technicznej obejmuje:
      1. Konsultacje dotyczące rozbudowy, konfigurowania i eksploatacji Urządzeń wraz z Oprogramowaniem systemowym i Oprogramowaniem układowym (firmware).
      2. Konsultacje przy rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem Sprzętu.
      3. Konsultacje przy rekonfiguracji i parametryzacji Urządzeń zgodnie z zaleceniami i najlepszymi praktykami producenta Sprzętu.
   2. Usługa Asysty technicznej będzie świadczona w miejscu używania Sprzętu lub zdalnie.
   3. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia rejestru świadczenia usługi Asysty technicznej i podawania danych dotyczących świadczenia usługi Asysty technicznej w danym okresie rozliczeniowym, w tym liczby wykorzystanych godzin Asysty technicznej w danym okresie rozliczeniowym, w treści miesięcznego raportu z wykonanych prac, o którym mowa w punkcie 3.10.
   4. Usługa świadczona będzie na żądanie Zamawiającego, w wymiarze **minimum** **20 godzin**, w skali całego okresu obowiązywania Umowy.

Liczba godzin Asysty technicznej, która będzie obowiązywać w trakcie trwania Umowy, będzie zgodna z liczbą godzin Asysty technicznej zadeklarowaną w ofercie przez Wykonawcę (podlega ona ocenie w ramach kryterium oceny ofert).

1. **Procedura zgłoszenia Awarii lub Asysty technicznej.**
   1. Zgłoszenie Awarii lub Asysty technicznej przez Zamawiającego odbywa się w poniżej opisany sposób:
      1. Zgłoszenie powinno zawierać następujące informacje:
2. numer seryjny Urządzenia,
3. lokalizację Urządzenia,
4. w przypadku zgłaszania Awarii, opis Awarii wraz z numerami identyfikacyjnymi błędów, jeśli są dostępne,
5. kontakt do osoby, która umożliwi fizyczny dostęp do Urządzenia,
6. w przypadku zgłaszania Awarii logi błędów wygenerowane z Urządzenia, jeśli są dostępne.
   * 1. Zgłoszenie należy przesłać pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany w Umowie lub zgłosić telefonicznie na numer telefonu wskazany w Umowie.

Zgłoszenie telefoniczne zostanie niezwłocznie potwierdzone w formie e-mail.

* 1. Przez zgłoszenie Awarii rozumiane jest również automatyczne wysłanie powiadomienia przez Urządzenie.

1. **Okres świadczenia usługi Wsparcia Serwisowego oraz Asysty technicznej**

Usługa będzie świadczona **przez Okres 12 miesięcy od dnia podpisania Umowy. Świadczenie usługi rozpocznie się nie wcześniej niż w dniu 01 czerwca 2020 r**.