

CZĘŚĆ 4
SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA
Odnowienie kontraktu serwisowego dla macierzy dyskowej
NetApp FAS2220

Kody CPV:

72250000-2 usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów

1. Urządzenie, którego dotyczy przedmiot zamówienia:

- Macierz dwukontrolerowa NetApp FAS2220
- Numery seryjne kontrolerów: 650000067344 i 650000067356
- Numer aktualnego kontraktu NetApp: 0011288981 (data zakończenia – 31 grudnia 2018 r.)

2. Zakres kontaktu:

- 1) Przedmiotem zamówienia jest **przedłużenie** gwarancji i serwisu dla w/w urządzenia
- 2) Okres ważności nowego kontraktu – od 1 stycznia 2019 r. do 31 marca 2020 r.
- 3) Pozostawienie dysków u Zamawiającego w przypadku awarii.
- 4) Całodobowe przyjmowanie zgłoszeń za pomocą WWW
- 5) Zdalna wsparcie i diagnoza zgłoszonych awarii i problemów
- 6) Dostawa podzespołu zapasowego na następny dzień roboczy od momentu uznania zgłoszenia serwisowego.
- 7) Przedłużenie subskrypcji dla dostarczonego wraz z macierzą oprogramowania, dostęp do aktualizacji oprogramowania
- 8) Dostęp do portalu serwisowego producenta, bazy wiedzy i informacji technicznych dotyczących oferowanego urządzenia.

3. Kryteria dodatkowe:

- Wsparcie serwisowe w języku polskim oraz w tej samej strefie czasowej. Możliwość kontaktu drogą e-mail oraz telefoniczną (co najmniej w godzinach 9-16 w dni robocze) **[20 pkt]**
- Aktualizacja oprogramowania macierzy przez autoryzowanego inżyniera raz do roku w ramach kontraktu serwisowego **[10 pkt]**
- Zdalny monitoring zdarzeń z urządzenia objętego serwisem połączony z reagowaniem inżynierów, którzy będą starali się ustalić przyczynę nietypowego zachowania (np. nagły restart w nocy, awaria dysku itp.) poprzez kontakt i zdalne logowanie **[10 pkt]**