

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest: **Usługa wsparcia serwisowego NetApp i sieci SAN**

Kody CPV:

72253200-5 – „Usługi w zakresie wsparcia systemu”

50800000-3 – „Różne usługi w zakresie napraw i konserwacji”

1. Informacje ogólne dotyczące przedmiotu zamówienia:

Zamawiający wymaga zapewnienia wsparcia dla posiadanego rozwiązania zbudowanego w oparciu o cztery kontrolery macierzy dyskowych NetApp FAS8300, cztery przełączniki sieciowe Brocade G610 i cztery mostki Atto 7600N (po dwa w każdym klastrze).

Infrastruktura sieciowa służy do połączenia kontrolerów macierzy FAS8300 z półkami dyskowymi o interfejsie SAS wykorzystując lokalne połączenia FC przez mostki FC-SAS oraz zdalny dostęp do półek dyskowych w drugiej lokalizacji z wykorzystaniem łączy światłowodowych między lokalizacjami.

W infrastrukturze informatycznej Zamawiającego pracują również macierze dyskowe Netapp FAS2554, Netapp FAS2750 oraz AFF A250, wymienione macierze stanowią część środowiska wirtualnego obsługiwanego za pośrednictwem oprogramowania Vmware. Brzeg sieci Zamawiającego zabezpieczają urządzenia firmy Fortinet. W skład infrastruktury Zamawiającego wchodzi także biblioteka taśmowa Quantum Scalar i3, która stanowi jeden z elementów systemu backupu nadzorowanego przez oprogramowanie Veeam. Wsparciem należy objąć całość w/w sprzętu i oprogramowania, jak również dwa serwery Synology wraz z współpracującymi macierzami dyskowymi, które pracują w sieci SAN Zamawiającego.

2. Usługa wsparcia serwisowego:

1. W ramach Umowy Zamawiającemu przysługuje 150 godzin deweloperskich przeznaczonych na usunięcie awarii, zmiany konfiguracji zintegrowanego systemu

oraz na prace rozwojowe, wdrożenie aktualizacji oprogramowania, modyfikacje, ewentualne naprawy sprzętu. Prace dodatkowe będą realizowane wyłącznie po ich zleceniu przez Zamawiającego odrębnym zamówieniem i wysłaniu na adresy e-mail podane przez Wykonawcę.

2. Wykorzystanie godzin developerskich będzie realizowane w całym okresie trwania Umowy, w rozliczeniu miesięcznym. Rozliczenie prac dodatkowych nastąpi każdorazowo po obustronnym podpisaniu Protokołu Odbioru prac w ramach kolejnej faktury miesięcznej, (jego Wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy). Zamawiający w terminie do 5 dni zobowiązuje się potwierdzić prawidłową realizację lub zgłosić uwagi w zakresie wykorzystania godzin deweloperskich.
3. Zakres usług składających się opiekę serwisową:
 - 1) Zamawiający wymaga, aby czas reakcji na zgłoszenie Zamawiającego w ramach opieki serwisowej był zgodny ze wskazanym w Ofercie Wykonawcy. Czas reakcji jest liczony w dni robocze w godzinach 08:00-16:00. W tym czasie Wykonawca powinien uzgodnić z Zamawiającym termin wykonania prac. Czas reakcji na zgłoszenie jest kryterium oceny ofert w postępowaniu i jest liczony od momentu przekazania zgłoszenia.
 - 2) weryfikacja bieżącej konfiguracji sprzętowej i oprogramowania oraz identyfikacja potencjalnych problemów,
 - 3) aktualizacje oprogramowania i zmiany konfiguracji sprzętowej dokonywane na podstawie zgłoszeń Zamawiającego,
 - 4) dostosowanie sprzętu i oprogramowania do środowiska Zamawiającego,
 - 5) konfiguracje dotyczące funkcjonalności sprzętu i oprogramowania w zakresie potrzeb Zamawiającego.
 - 6) Tworzenie i bieżącą aktualizację dokumentacji.
4. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania wiedzy wskazanym pracownikom Zamawiającego w zakresie prowadzonych prac i wykonywanych konfiguracji: Wykonawca będzie prowadził prace w siedzibie Zamawiającego oraz miejscu zainstalowania urządzeń na terenie miasta Poznania, w terminie uzgodnionym i zaakceptowanym przez Zamawiającego.

3. Wymagania Zamawiającego:

1. Większość sprzętu, który ma zostać objęty opieką serwisową jest na gwarancji producenta, Zamawiający wymaga więc, aby przedmiot Umowy świadczony był przez Wykonawcę, który na mocy porozumienia lub umowy z producentem sprzętu i oprogramowania jest uprawniony do realizacji przedmiotu Umowy.
2. Przedmiot Umowy będzie świadczony w języku polskim.
3. Świadczenie usługi wsparcia rozpocznie się z dniem podpisania Umowy i zakończy w dniu 31.12.2024 r.
4. Każdorazowo, przed dokonaniem zmian w systemie (patch upgrade, itp.) Wykonawca poinformuje Zamawiającego o ewentualnym wpływie zmiany na pozostałe systemy funkcjonujące w środowisku informatycznym Zamawiającego.
5. Wykonawca jest zobowiązany do zabezpieczenia infrastruktury Zamawiającego, a w przypadku niepowodzenia przeprowadzonych prac, przywróci poprawne jej działanie, za wyjątkiem awarii w infrastrukturze Zamawiającego, które nie są wynikiem działań Wykonawcy.
6. Wszystkie prace prowadzone w ramach realizacji niniejszego zamówienia odbędą się bez wpływu na dane już znajdujące się na macierzach, z zachowaniem ich dostępności i integralności, bez przerwy w pracy systemów Zamawiającego.