**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 łącz światłowodowych między lokalizacjami.

W infrastrukturze informatycznej Zamawiającego pracują również macierze dyskowe Netapp FAS2720, 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 RS18017xs+ i SA3610 wraz z współpracującymi macierzami dyskowymi, które pracują w sieci SAN Zamawiającego.

1. **Usługa wsparcia serwisowego:** 
   1. W ramach Umowy Zamawiającemu przysługuje łącznie pakiet 200 godzin serwisowych, które zostaną wykorzystane po 100 godzin w każdym roku trwania Umowy. Godziny serwisowe będą przeznaczone na usuwanie awarii, zmiany konfiguracji zintegrowanego systemu oraz na prace rozwojowe, wdrożenie aktualizacji oprogramowania, modyfikacje sprzętu. Prace w ramach pakietu godzin serwisowych będą realizowane wyłącznie po ich zleceniu przez Zamawiającego odrębnym zamówieniem i wysłaniu na adresy e-mail podane przez Wykonawcę.
   2. Wykorzystanie godzin serwisowych będzie realizowane w całym okresie trwania Umowy, w rozliczeniu miesięcznym. Rozliczenie wykonanych prac 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 serwisowych.
   3. **Zakres usług składających się na usługę wsparcia serwisowego**:
      1. W ramach miesięcznej opłaty ryczałtowej Zamawiający wymaga, aby:
2. Wykonawca zapewnił gotowość do świadczenia usługi wsparcia serwisowego w dni robocze w godzinach 08:00-16:00.
3. czas reakcji na zgłoszenie Zamawiającego będzie wynosił maksymalnie 1 godzinę od momentu zgłoszenia. W tym czasie Wykonawca na podstawie przekazanej treści zgłoszenia powinien uzgodnić z Zamawiającym tryb obsługi zgłaszanego problemu. Czas reakcji jest liczony w dni robocze w godzinach 08:00-16:00.
4. Po wykonanej analizie zgłoszenia Wykonawca prześle na adresy e-mail podane przez Zamawiającego zakres prac do wykonania, czasochłonność wykonania prac serwisowych i termin realizacji. Dane te będą podstawą do zlecenia przez Zamawiającego prac w ramach pakietu godzin serwisowych.
   * 1. W ramach pakietu godzin serwisowych Zamawiający może zlecić Wykonawcy następujące prace:
5. weryfikacja bieżącej konfiguracji sprzętowej i oprogramowania oraz identyfikacja potencjalnych problemów,
6. usuwanie zgłoszonych awarii i problemów,
7. aktualizacja oprogramowania i zmiany konfiguracji sprzętowej,
8. dostosowanie sprzętu i oprogramowania do środowiska Zamawiającego, zmiany konfiguracji dotyczące funkcjonalności sprzętu i oprogramowania w zakresie potrzeb Zamawiającego,
9. tworzenie i aktualizację dokumentacji powykonawczej,
10. wymiana uszkodzonych modułów elektronicznych.
    1. 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.

1. **Wymagania Zamawiającego:**

Sprzęt NetApp FAS8300, Brocade G610, Atto 7600N, Netapp FAS2720, Synology SA3610, 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.

1. Przedmiot Umowy będzie świadczony w języku polskim.
2. Świadczenie usługi wsparcia serwisowego rozpocznie się z dniem zawarcia Umowy i zakończy w dniu 31.12.2026 r.
3. Każdorazowo, przed dokonaniem zmian w systemie (patch upgrade, itp.) Wykonawca poinformuje Zamawiającego o ewentualnym wpływie zmiany na pozostałe systemy funkcjonujące w środowisku informatycznym Zamawiającego.
4. 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 działania Wykonawcy.
5. 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.