

Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedłużenie wsparcia gwarancyjnego producenta NetApp na okres 12 miesięcy dla urządzenia zawierającej zbiór dysków służącej do przetwarzania danych systemów ZTM na potrzeby Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu.

Kody CPV:

30233000-1 – „Urządzenia do przechowywania i odczytu danych”

1. Przedmiot Zamówienia:

Przedłużenie wsparcia technicznego w ramach serwisu pogwarancyjnego przez okres 12 miesięcy dla środowiska macierzowego będącego w posiadaniu Zamawiającego wraz z wszystkimi komponentami (takie jak dyski, interfejsy i wkładki światłowodowe):

NetApp FAS2750, dwa kontrolery o poniższych numerach seryjnych:

- 651836000124,
- 651836000125.

Aktywny kontrakt serwisowy NetApp o numerze ID 0011349423. Bieżąca gwarancja producenta ww. urządzenia kończy się z dniem 30.09.2021 r.

Wsparcie pogwarancyjne będzie świadczone przez serwis producenta lub autoryzowanego partnera serwisowego producenta, w trybie całodobowej gotowości przez 7 dni w tygodniu (tryb 24/7), z czasem reakcji do 2 godzin od zgłoszenia, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego opisanymi szczegółowo w dalszej części OPZ.

2. Wymagania:

Przed podpisaniem umowy Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć oświadczenie oficjalnego dystrybutora firmy NetApp na terytorium Rzeczypospolitej Polski, iż ww. urządzenie objęte jest świadczeniem pogwarancyjnym producenta na cały okres obowiązywania umowy.

Zamawiający wymaga świadczenia ww. usługi na okres 12 miesięcy z poziomem wsparcia na całą przestrzeń dyskową zainstalowaną w urządzeniu:

- Możliwość zgłaszania awarii w trybie 24x7 poprzez dedykowany portal zgłoszeniowy, drogą mailową lub drogą telefoniczną;
w przypadku awarii krytycznej, serwis zapewni odpowiedź na zgłoszenie do 2 godzin od zgłoszenia.
- Serwis nie może powodować unieważnienia warunków pogwarancyjnych oraz musi być wykonywany w miejscu instalacji urządzenia.
- Możliwość pobierania poprawek i aktualizacji oprogramowania tj. firmware, nowe wersje systemu operacyjnego i narzędzi.
- Zachowanie subskrypcji oprogramowania, dostępu do portalu serwisowego producenta, dostępu do wiedzy i informacji technicznych urządzenia.

- Uszkodzone dyski pozostają własnością Zamawiającego.
- Możliwość dostępu do dedykowanego portalu internetowego, który udostępnia:
 - generowanie procedur aktualizacji systemu operacyjnego macierzy dyskowej na podstawie aktualnych danych pochodzących z macierzy oraz najlepszych praktyk producenta;
 - prezentację graficzną statystyk obejmujących wydajność bieżącą i historyczną macierzy;
 - prezentację aktualnej konfiguracji macierzy oraz porównywanie jej z najlepszymi praktykami producenta w celu modernizacji wersji oprogramowania, firmware, itp.

Zamawiający wymaga aby Wykonawca posiadał autoryzację producenta NetApp w zakresie przedstawienia oferty oraz obsługi serwisowej i pogwarancyjnej dla urządzenia w posiadaniu Zamawiającego.