

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**I.** Przedmiotem zamówienia jest zakup wsparcia technicznego producenta dla serwerów IBM Power zgodnie z tabelą nr 1.

**II.** Szczegółowe warunki serwisu:

1. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zapewni świadczenie usług serwisowych producenta w zakresie urządzeń określonych w Opisie Przedmiotu Zamówienia. Serwis ma być świadczony przez organizację serwisową producenta, mającego swoją placówkę serwisową na terenie Polski. Poziom serwisu musi uprawniać do bezpłatnego otrzymywania nowych wersji mikro-kodów (ang.firmware).
2. Przez usunięcie awarii należy rozumieć przywrócenie pełnej funkcjonalności urządzenia.
3. W ramach usługi serwisu wszystkie elementy oraz materiały eksploatacyjne sygnalizujące konieczność wymiany (koniec okresu eksploatacji) zostaną wymienione na inne równoważne, wolne od wad. Dotyczy to również wszelkich baterii i akumulatorów wchodzących w skład urządzenia.
4. Usuwanie awarii będzie wykonywane w miejscu instalacji urządzenia.
5. Do obowiązków Wykonawcy należy zapewnienie Zamawiającemu prawa do pobierania i instalacji aktualnych wersji mikrokodów (ang. firmware).
6. Uszkodzone elementy będą wymieniane nieodpłatnie, na sprawne, o parametrach nie gorszych od uszkodzonych (wadliwych, niesprawnych, itp.), w ramach świadczenia Usługi będącej przedmiotem zamówienia. Elementy uszkodzone, poza dyskami twardymi i innymi nośnikami danych, będą zwracane podmiotowi realizującemu serwis urządzeń. Wymienione elementy będą odciążone i stanowią własność Zamawiającego.
7. W przypadku, gdy naprawa zgłoszonej awarii wymaga aktualizacji lub wymiany mikrokodów (ang. firmware) określonego elementu urządzeń objętych serwisem, za wykonanie takiej aktualizacji jest odpowiedzialny Wykonawca.
8. Wszystkie czynności realizowane w ramach Umowy muszą być uzgodnione z Zamawiającym oraz wykonane w siedzibie Zamawiającego.
9. Wszelkie prace serwisowe będą wykonywane zgodnie z zasadami prawidłowej eksploatacji urządzeń określonymi przez producenta.
10. Zgłoszenia serwisowe będą przyjmowane za pośrednictwem poczty elektronicznej podmiotu świadczącego serwis producenta (e-mail), telefonicznie lub w inny zatwierdzony przez Zamawiającego sposób. Zgłoszenie będzie zawierać: datę zdarzenia wymagającego interwencji serwisowej, opis zdarzenia, numer seryjny urządzenia oraz dane kontaktowe osoby zgłaszającej,

zgłoszenia będą składane w języku polskim.

11. Wsparcie ma być zarejestrowane na koncie serwisowym producenta urządzeń lub potwierdzone pisemnie przez przedstawiciela producenta w Polsce.
12. Zgłoszenia serwisowe będą przyjmowane w trybie 24/7/365.
13. Gwarantowany czas usunięcia awarii wynosi 72 godziny zegarowe liczony od zgłoszenia serwisowego przesłanego mailem na wskazany adres organizacji serwisowej producenta lub przekazanego poprzez dedykowany portal internetowy organizacji serwisowej producenta.
14. W przypadku, gdy diagnoza lub naprawa zgłoszonej awarii wymaga przesłania logów serwisowych z urządzeń objętych umową, za ich przygotowanie i przesłania odpowiada Zamawiający z zastrzeżeniem, że wymagane jest przekazanie przez przedstawiciela serwisu instrukcji ich wygenerowania. Okres przygotowania i przesłania przez Zamawiającego wymaganych logów nie jest wliczany do czasu realizacji zgłoszenia serwisowego.
15. Zakończenie naprawy będzie potwierdzane protokołem naprawy w formie papierowej lub elektronicznej (w formie skanu lub informacji mailowej) przekazanym przez serwis producenta na adres koordynatora umowy ze strony Zamawiającego.
16. Zamawiający nie zapewnia zdalnego dostępu VPN dla Wykonawcy do urządzeń objętych umową serwisową.
17. Wykonawca zapewni obsługę zgłaszania awarii i pomocy technicznej w języku polskim.

**III. Urządzenia objęte wsparciem umieszczone są w lokalizacjach:**

**CP** - Podstawowy centralny ośrodek przetwarzania danych Lasów Państwowych.

Adres: ul. Grójecka 127, 02-124 Warszawa.

**CZ** - Zapasowy centralny ośrodek przetwarzania danych Lasów Państwowych.

Adres: Sękocin Stary, ul. Leśników 21C 05-090 Raszyn.

Tabela nr 1.

I.p.	Nazwa urządzenia	Typ/model	Nr seryjny urządzenia	Data zakończenia poprzedniego wsparcia	Data zakończenia wsparcia	Lokalizacja
1	Power E880	E880-9119-MHE	78F7AF7	2022-10-05	36 miesięcy od dnia zawarcia umowy	CP
2	Power E880	E880-9119-MHE	78F7AE7			CZ
3	Power S812L	S812L 8247-21L	786911A			CP
4	Konsola HMC	7042-CR9/5463AC1	786A14D/J11LK25			CP
5	Konsola HMC	7042-CR9/ 5463AC1	786A13D/J11FWYT			CZ