Załącznik nr 2 do SWZ

Opis przedmiotu zamówienia

I. Zapewnienie wsparcia SWMA i HWMA dla urządzeń SAN i oprogramowania Zamawiającego.

Lp.	Symbol	Subskrypcje oprogramowania oraz wsparcie techniczne dla urządzeń	Od	Do	Ilość
1.1	8960-R64	Wsparcie dla przełączników FC IBM SAN64B-7 (Brocade G720) , S/N: - FME1905S00A / 783205E, - FME1905S009 / 783205D, - FME1905S00B / 783205F, - FME1905S008 / 783205C.	2026-07-01	2027-12-31	4
1.2	9241-B05	Wsparcie oprogramowania SANnav Management Portal Base Edition (Broadcom SN: FNF00001101) na okres 24 miesięcy	2026-07-15	2028-07-15	1

Zamawiający przedstawił w tabelach podstawowe informacje na temat konfiguracji sprzętowej jak i posiadanych licencji, natomiast intencja zamawiającego jest taka, że wsparciem objęte będą wszystkie posiadane licencje oraz urządzenia które są zewidencjonowane w bazach producenta i są przypisane do:

- przełączników IBM SAN64B-7 8960-R64 (Brocade G720) numery seryjne: FME1905S00A/783205E, FME1905S009/783205D, FME1905S00B/783205F, FME1905S008/783205C,
- oprogramowania SANnav Management Portal Base Edition 9241-B05 (Broadcom SN: FNF00001101).

II. <u>Wymagania odnośnie pozycji „Serwis oprogramowania systemowego producenta (SWMA)”</u>

1) Wykonawca zobowiązany jest świadczyć w ramach przedmiotu zamówienia serwis oprogramowania systemowego producenta (software maintenance) :

   a) Oprogramowanie systemowe przełączników IBM SAN64B-7 (Brocade G720).
   b) Oprogramowanie SANnav.

2) W ramach serwisu Wykonawca zobowiązany jest do:
   a) Dostarczanie lub umożliwienie pobrania kolejnych wersji oprogramowania systemowego przełączników IBM SAN64B-7,
   b) Dostarczanie lub umożliwienie pobrania kolejnych wersji oprogramowania SANnav,
   c) Dostarczania lub umożliwienie pobrania fixów oraz patchy dla przełączników IBM SAN64B-7.

d) Wykonawca dokona instalacji fixów i patchy na wskazanym urządzeniu, w porozumieniu z Zamawiającym,
e) Zapewnienia możliwości zgłaszania problemów dotyczących oprogramowania systemowego IBM i do autoryzowanego serwisu producenta.

3) Wykonawca oświadcza, że dostarczane poprawki do oprogramowania systemowego, firmware oraz sterowniki niestanowiące części składowe oprogramowania systemowego nie naruszają praw twórców oprogramowania i właściciela twórców oprogramowania i właściciela praw autorskich oraz nie ograniczają praw Zamawiającego do korzystania z tego oprogramowania.
4) W trakcie trwania serwisu, wymagane są co najmniej:
   a. możliwość zgłaszania awarii 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, czas potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia 30 minut liczone od momentu wysłania zgłoszenia, czas przedstawienia wstępnej analizy problemu: 2 godziny liczone od momentu potwierdzenia zgłoszenia,
   b. 24 godzinnego gwarantowanego czasu naprawy dla błędów krytycznych i błędów o znaczącym wpływie (brak możliwości świadczenia usług),
   c. 72 godzinnego gwarantowanego czasu naprawy dla błędów o niewielkim wpływie na działalność (występujące błędy nie powodują przerw w świadczeniu usług).
5) Wykonawca musi posiadać dostęp do wszystkich elementów oprogramowania sprzętowego dla infrastruktury sprzętowej Zamawiającego.
6) Wykonawca musi posiadać przeszkolonych specjalistów, posiadających niezbędną wiedzę oraz doświadczenie do prawidłowego serwisowania infrastruktury Zamawiającego.
7) Prace realizowane przez Wykonawcę w miejscu awarii mogą być prowadzone jedynie w obecności upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego.
8) Zamawiający uprawniony jest do opóźnienia terminu rozpoczęcia usuwania awarii przez Wykonawcę. W takim przypadku gwarantowany czas naprawy ulegnie odpowiedniemu wydłużeniu i będzie liczony względem wskazanego przez Zamawiającego terminu.
9) Po wykonaniu wsparcia, usunięciu awarii Wykonawca jest zobowiązany sporządzić w formie pisemnej lub e-mailowej protokół potwierdzający wykonanie zlecenia z podaniem przyczyny, diagnozy awarii i sposobu usunięciu awarii, zakresu wsparcia, zakresu obszarów w których wystąpiła ingerencja Wykonawcy.
10) Usługi będące przedmiotem zamówienia, muszą być świadczone w taki sposób, aby nie zostały utracone gwarancje producenta na sprzęt i oprogramowanie Zamawiającego.

III. <u>Wymagania dotyczące serwisu sprzętowego (HWMA):</u>

1) Wykonawca zobowiązany jest świadczyć w ramach przedmiotu zamówienia serwis producenta wszystkich elementów sprzętowych (hardware maintenance) wymienionego powyżej sprzętu.
2) W trakcie trwania serwisu, wymagane są co najmniej:
   a. możliwość zgłaszania awarii 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, czas potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia 30 minut liczone od momentu wysłania zgłoszenia, czas przedstawienia wstępnej analizy problemu: 2 godziny liczone od momentu potwierdzenia zgłoszenia,
   b. 24 godzinnego gwarantowanego czasu naprawy dla błędów krytycznych i błędów o znaczącym wpływie (brak możliwości świadczenia usług) ,

c. 72 godzinnego gwarantowanego czasu naprawy dla błędów o niewielkim wpływie na działalność (występujące błędy nie powodują przerw w świadczeniu usług),
d. w przypadku nośników danych (dysków twardych, pamięci flash itp.) wchodzących w skład infrastruktury z załącznika, wymaga się, aby uszkodzone nośniki pozostawały w siedzibie Zamawiającego.

3) Wykonawca musi posiadać dostęp do wszystkich potrzebnych części zamiennych dla infrastruktury sprzętowej Zamawiającego.
4) Wykonawca musi posiadać przeszkolonych specjalistów, posiadających niezbędną wiedzę oraz doświadczenie do prawidłowego serwisowania infrastruktury Zamawiającego.
5) Prace realizowane przez Wykonawcę w miejscu awarii mogą być prowadzone jedynie w obecności upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego.
6) Zamawiający uprawniony jest do opóźnienia terminu rozpoczęcia usuwania awarii przez Wykonawcę. W takim przypadku gwarantowany czas naprawy ulegnie odpowiedniemu wydłużeniu i będzie liczony względem wskazanego przez Zamawiającego terminu.
7) Po wykonaniu wsparcia, usunięciu awarii Wykonawca jest zobowiązany sporządzić w formie pisemnej lub e-mailowej protokół potwierdzający wykonanie zlecenia z podaniem przyczyny, diagnozy awarii i sposobu usunięciu awarii, zakresu wsparcia, zakresu obszarów w których wystąpiła ingerencja Wykonawcy.
8) Usługi będące przedmiotem zamówienia, muszą być świadczone w taki sposób, aby nie zostały utracone gwarancje producenta na sprzęt i oprogramowanie Zamawiającego.

IV. Wymagania ogólne

1) Wszelkie opłaty związane ze wznowieniem subskrypcji oprogramowania lub usług serwisowych (o ile takie wystąpią) powinny być zawarte w cenie.
2) Intencją zamawiającego jest utrzymanie ciągłości wsparcia posiadanych i eksploatowanych systemów przez zakup wsparcia na kolejne lata. W przypadku, jeśli w bazach dostawców początkowe daty wsparcia są późniejsze od podanych przez Zamawiającego, wsparcie należy zapewnić od daty istniejącej w ich bazach przy zachowaniu ilości dni wymaganych w zamówieniu (czyli odpowiednio wydłużając datę końcową wsparcia). Zamawiający dołożył starań aby daty odpowiadały rzeczywistym datom, jeśli data jest wcześniejsza to oczekujemy wyrównania wsparcia do podanych w SIWZ w cenie zamówienia.
3) Wykonawca w ramach realizacji umowy wykona aktualizację do najnowszej wersji oprogramowania „SANnav” na zasobach wskazanych przez Zamawiającego.
4) Informacja o lokalizacji urządzeń zostanie udostępniona Wykonawcy po podpisaniu umowy o zachowaniu poufności.