

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiot zamówienia:

1. Zakup wznowienia wsparcia dla pamięci masowej Dell DD2200 na 12 miesięcy

<i>Opis urządzenia</i>	<i>Ilość</i>
DataDomain w konfiguracji zawierającej: SYSTEM DD2200-12X2HDD SAS 1,82 TB LICENSE DDBOOST LICENSE EXPANDED-STORAGE LICENSE RETENTION-LOCK-COMPLIANCE (SN: CKM00182300931)	1

2. Definicja Awarii.

2.1 Przez awarię rozumie się uszkodzenie sprzętowe lub błąd systemowy urządzenia Dell EMC Data Domain DD2200, które uniemożliwia jego prawidłowe działanie zgodnie z przeznaczeniem, w szczególności:

- a. uszkodzenie dysku twardego lub innego nośnika danych,
- b. awarię zasilacza, kontrolera, wentylatora lub innych komponentów sprzętowych,
- c. błędy systemowe uniemożliwiające dostęp do interfejsu zarządzającego lub wykonywanie operacji zapisu/odczytu danych

2.2. Awaria nie obejmuje:

- a. błędów wynikających z nieprawidłowej konfiguracji urządzenia wykonanej bez udziału Wykonawcy lub z naruszeniem zaleceń producenta,
- b. odpowiedzialności za utratę, uszkodzenie lub brak dostępu do danych przechowywanych na urządzeniu – z wyjątkiem sytuacji, w których utrata danych nastąpiła bezpośrednio w wyniku nieprawidłowego działania serwisu Wykonawcy, polegającego na naruszeniu obowiązujących procedur producenta lub niewłaściwym wykonaniu czynności serwisowych w ramach umowy,
- c. usterek powstałych w wyniku działania czynników zewnętrznych (przebiecia, zalania, uszkodzenia mechaniczne niezwiązane z eksploatacją itp.).

3. Zakres wsparcia.

3.1 Wsparcie sprzętowe (hardware):

- a. Diagnostyka awarii sprzętowych (lokalna lub zdalna),
- b. Wymiana wadliwych podzespołów na nowe (lub równoważne jakościowo),
- c. Dostarczenie części zamiennych oraz ich montaż na miejscu u Zamawiającego,
- d. Wymiana uszkodzonych dysków twardych lub nośników – z zatrzymaniem uszkodzonych nośników przez Zamawiającego (bez konieczności ich zwrotu),
- e. Gwarancja pełnej sprawności urządzenia przez cały okres obowiązywania wsparcia.

3.2 Wsparcie programowe (software):

- a. Diagnostyka błędów logicznych lub systemowych,
- b. Pomoc w konfiguracji oraz rozwiązywaniu problemów związanych z funkcjonowaniem oprogramowania zarządzającego DDOS (Data Domain Operating System).

- c. Wsparcie programowe dotyczy wyłącznie oprogramowania DDOS w wersji 6.2.1.70-689959

4. Warunki świadczenia wsparcia technicznego.

4.1 Wymagane jest wsparcie techniczne urządzenia (hardware), obowiązujące od dnia zawarcia umowy, jednak nie wcześniej niż od dnia 08.06.2024, przez okres 12 miesięcy.

4.2 Diagnoza problemów wykonywana będzie zdalnie lub na miejscu u Zamawiającego i w szczególności będzie zawierać:

- a. zdalne wsparcie techniczne - telefonicznie lub za pomocą strony WWW w trybie 365x24x7
- b. obsługę zgłoszeń serwisowych - telefonicznie lub za pomocą strony WWW w trybie 365x24x7 w celu zgłoszenia problemu dotyczącego sprzętu lub oprogramowania:
 - i Wykonawca przystąpi do usuwania awarii nie później niż w ciągu następnego dnia roboczego licząc od momentu otrzymania zgłoszenia,
 - ii Wykonawca maksymalnie w ciągu 3 dni roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia, dokona skutecznej naprawy sprzętu,
 - iii części zamienne i ich instalacja - w przypadku stwierdzenia konieczności wymiany części, zostaną zapewnione przez Wykonawcę,
 - iv w przypadku awarii dysku twardego lub innego nośnika danych, będzie on wymieniony na nowy, wolny od wad. Uszkodzony nośnik informacji nie podlega zwrotowi i pozostaje u Zamawiającego.
 - v Wymiana zdiagnozowanych elementów odbywa się bezpłatnie na miejscu u Zamawiającego