

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie art. 275 pkt. 1 ustawy Pzp na usługę serwisu pogwarancyjnego sprzętu zakupionego w projekcie „ONKO.SYS”

Nr sprawy TP-98/23/DW

Część nr 2 - Usługa serwisu pogwarancyjnego w zakresie macierzy dyskowej.

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi serwisu pogwarancyjnego sprzętu zakupionego w projekcie „ONKO.SYS” w części nr 2 dla macierzy dyskowej produkcji Fujitsu zwanej dalej „Sprzętem”.
2. Usługa będąca przedmiotem zamówienia będzie świadczona sukcesywnie przez okres miesięcy liczonych od dnia zawarcia umowy.
3. Usługa serwisu pogwarancyjnego będzie realizowana w zakresie Sprzętu zgodnie z poniższą listą w tabeli:

L. p.	Producent	Nazwa produktu	Model	Numer seryjny
1	Fujitsu	Eternus DX200 S3	ET203AU	4601512354

4. W ramach świadczonej usługi serwisu pogwarancyjnego dla ww. Sprzętu Wykonawca zapewni:
 - 1) wsparcie serwisowe dla w/w Sprzętu;
 - 2) Naprawę Sprzętu, usuwanie zgłoszonych Awarii Sprzętu;
 - 3) możliwość zgłaszania Awarii Sprzętu w trybie 24/7/365 przez (co najmniej jedna możliwość z wymienionych): telefonicznie, e-mail, udostępniony internetowy system zgłoszeń serwisowych .
5. Warunki świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego Sprzętu.
 - 1) Świadczenie usługi serwisu pogwarancyjnego Sprzętu będzie realizowane w miejscu instalacji i użytkowania Sprzętu u Zamawiającego, w Dni robocze, w godzinach pracy Zespołu informatycznego Zamawiającego tj. 07:30-15:05, adres: ul. W.K. Roentgena 5, 02-781 Warszawa. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania niektórych czynności serwisowych zdalnie (dostęp przez VPN).
 - 2) Zgłoszenia serwisowe Awarii Sprzętu będą przekazywane Wykonawcy w dowolnym czasie przez Zespół informatyczny Zamawiającego. Konsultacje telefoniczne w godzinach określonych w pkt.1). Przez Awarię Sprzętu należy rozumieć wystąpienie incydentu, który spowodował, że działanie Sprzętu jest ograniczone lub niemożliwe.
 - 3) Zgłoszenia serwisowe Awarii Sprzętu wysłane po godzinie 15:00 należy taktować jako zgłoszenia otrzymane o godzinie 8:00 następnego Dnia roboczego.
 - 4) Czas Reakcji na Zgłoszenie serwisowe do 24 godzin. Przez Czas Reakcji należy rozumieć czas mierzony od momentu przekazania przez Zamawiającego Zgłoszenia serwisowego do momentu podjęcia działań przez Wykonawcę zmierzających do ustalenia przyczyn i usunięcia Awarii Sprzętu.
 - 5) Czas Naprawy - do 5 Dni roboczych. Przez Czas Naprawy należy rozumieć czas mierzony od momentu przekazania przez Zamawiającego Zgłoszenia serwisowego do momentu wykonania przez Wykonawcę Naprawy Sprzętu. Czas naprawy wydłuża się o czas oczekiwania na dostawę podzespołów.

- 6) W przypadku gdy koniec terminu usunięcia Awarii Sprzętu będzie przypadał w dniu innym niż Dzień roboczy lub po godz. 15.00 w Dniu roboczym, termin ten upływa o godz. 12.00 następnego Dnia roboczego.
- 7) Nośniki danych będą naprawiane jedynie w miejscu użytkowania Sprzętu, W przypadku konieczności wymiany uszkodzonych nośników danych na nowe, wolne od wad, nośniki danych nie podlegają zwrotowi Wykonawcy. Każdy uszkodzony nośnik danych pozostaje u Zamawiającego bez konieczności zwrotu. Koszt nowych nośników ponosi Wykonawca.
- 8) W ramach świadczonej usługi serwisu pogwarancyjnego Wykonawca zapewni wymianę uszkodzonych podzespołów Sprzętu na nowe. W przypadku braku możliwości naprawy Sprzętu wskazanego w tabeli pkt. 3) w ramach świadczonej usługi serwisu pogwarancyjnego, Sprzęt zostanie wyłączony z eksploatacji a Zamawiający będzie uprawniony do odstąpienia od umowy.
- 9) Zamawiający udostępni Wykonawcy możliwość uzyskania zdalnego dostępu do Sprzętu z zastosowaniem bezpiecznego, wydzielonego łącza VPN, dla wskazanego przez Wykonawcę pracownika/pracowników wykonujących czynności w ramach realizacji przedmiotu zamówienia.
- 10) Potwierdzeniem wykonania usług serwisu pogwarancyjnego Sprzętu będzie każdorazowo raport serwisowy, w którym Wykonawca poda nazwę, numer seryjny Sprzętu, zakres i datę wykonanej usługi. Raport serwisowy będzie podpisany, w imieniu Wykonawcy przez pracownika Wykonawcy, w imieniu Zamawiającego uprawnionym do podpisania raportu serwisowego jest:
 - Kierownik Działu Systemów ICT i Cyberbezpieczeństwa,
 - Kierownik Sekcji Administratorów Systemów i Infrastruktury Teleinformatycznej Zamawiającego,
 - pracownicy Sekcji Administratorów Systemów i Infrastruktury Teleinformatycznej Zamawiającego.