*Postępowanie Nr ICM-361-24/2022*

**Załącznik nr 5 do SWZ**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest usługa serwisu (konserwacji) pogwarancyjnego Systemu długotrwałego przechowywania danych ActiveScale X100 w ICM UW.

ICM posiada obecnie dwie jednostki (kompletne szafy rack) platformy długotrwałego przechowywania danych o nazwie handlowej ActiveScale X100 z oprogramowaniem w  wersji 5.5.2.5, numer instalacji 189d5528-9fd4-45b7-993e-2009cef067e4, o numerach seryjnych:

* USCSJ04817HF0004
* USCSJ04917HF0004

Sprzęt jest zainstalowany w serwerowni ICM w Warszawie przy ulicy Kupieckiej 32. Sprzęt został zainstalowany w 2015r i znacząco zmodernizowany w 2018r. do wersji obecnej. Obecnie producentem sprzętu jest firma QUANTUM Corp. (w 2015r. producentem była firma HGST, a od 2017r Western Digital Corp.). Ostatnia aktualizacja oprogramowania odbyła się w marcu 2020r.

**Wymagania dotyczące usługi serwisu (konserwacji) Systemu**:

1. Znajomość sprzętu i jego obsługi i konserwacji przez inżynierów serwisu potwierdzone przez referencję użytkownika sprzętu u którego wykonawca serwisował sprzęt przez co najmniej 6 miesięcy.
2. Okres świadczenia usługi - 6 miesięcy od dnia podpisania umowy
3. Bezpłatne usuwanie awarii sprzętu i błędów oprogramowania, w tym instalacja poprawek oprogramowania w okresie obowiązywania umowy
4. Całodobowe przyjmowanie zgłoszeń serwisowych poprzez www/e-mail/telefonicznie w trybie 24/7
5. Maksymalny dopuszczalny czas reakcji inżyniera serwisu na zgłoszenie serwisowe w zależności krytyczności problemu (patrz niżej "Definicja krytyczności problemu"):
   1. awaria krytyczna - nie dłużej niż 3 godziny
   2. inna awaria - nie dłużej niż 6 godzin
   3. usterka - nie dłużej niż 12 godzin
6. Gwarantowany czas naprawy systemu w zależności od krytyczności problemu:
   1. awaria krytyczna - nie dłużej niż do końca następnego dnia roboczego po dniu zgłoszenia
   2. inna awaria - nie dłużej niż do końca trzeciego dnia roboczego po dniu zgłoszenia
   3. usterka - nie dłużej niż do końca piątego dnia roboczego po dniu zgłoszenia
   4. Realizacja umowy w miejscu instalacji przez uprawnionego i przeszkolonego inżyniera serwisu, w tym dostawa i instalacja części zamiennych oraz zwrot do producenta lub utylizacja uszkodzonych części
7. W przypadku wsparcia serwisowego możliwość zdalnego dostępu do systemu przez inżyniera serwisu lub inżyniera oprogramowania systemowego
8. Jeden raz w okresie trwania umowy proaktywny przegląd całego systemu sprawdzający poprawność działania wszystkich elementów sprzętu i oprogramowania
9. Usługa serwisu dotyczy zdarzeń o charakterze losowym wynikających z normalnego zużywania się sprzętu, wad ukrytych, błędów w oprogramowaniu itp. Nie dotyczy zdarzeń wynikających z siły wyższej (klęski żywiołowe itp.) a także uszkodzeń spowodowanych przez pracowników ICM lub inne nieupoważnione osoby.

Wyjaśnienie - **Definicja krytyczności problemu**.

W zależności od powagi problemu/uszkodzenia i skutków z nim związanych zdarzenia o charakterze awarii/usterki w działaniu/funkcjonowaniu Systemu zostały podzielone na 3 typy zdarzeń:

1. Awaria krytyczna - każde zdarzenie wynikające z uszkodzenia sprzętu lub z błędu oprogramowania skutkujące niedostępnością systemu lub brakiem dostępu do danych, a także grożące bezpośrednią utratą danych
2. Inna awaria - każde zdarzenie wynikające z uszkodzenia sprzętu lub z błędu oprogramowania skutkujące obniżeniem wydajności i dostępności systemu, znacząco ograniczające wewnętrzną redundancję systemu i mogące prowadzić do awarii krytycznej (np. w przypadku wystąpienia drugiej awarii niekrytycznej)
3. Usterka - inne uszkodzenie sprzętu lub błąd w oprogramowaniu, niemające znacznego wpływu na działanie systemu, a w szczególności nieobniżające wydajności systemu i bezpieczeństwa danych.