

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa wsparcia macierzy dla urządzenia wskazanego poniżej:

1. usługa wsparcia świadczona będzie przez okres 1 roku
2. możliwość zgłaszania awarii/usterek urządzeń 24h/7 dni w tygodniu;
3. usunięcie awarii/usterki urządzenia lub jego elementów w czasie 1 dzień roboczy od chwili zgłoszenia awarii/usterki świadczone w trybie 8x5xNBD zarówno dla dostawy części jak i naprawy sprzętu;
4. DMR (Defective Media Retention).
5. Wykonawca zapewni diagnozę uszkodzenia.
6. Czas reakcji na zgłoszenie awarii/usterki urządzeń lub oprogramowania – 2h od chwili zgłoszenia, czas reakcji oznacza czas na przyjęcie zgłoszenia;
7. zgłoszenia awarii można dokonywać telefonicznie, emailem, faxem lub pisemnie do Wykonawcy;
8. usługa świadczona w miejscu instalacji urządzeń;
9. W przypadku konieczności naprawy Urządzenia poza Lokalizacją, Wykonawca organizuje transport do miejsca naprawy oraz po naprawie do Lokalizacji użytkownika oraz pokrywa jego koszty i ponosi ryzyko uszkodzenia lub przypadkowej utraty Urządzenia.
10. okres wsparcia serwisowego rozpocznie się od dnia podpisania umowy;
11. naprawa nastąpi w terminie do końca następnego dnia roboczego od momentu przyjęcia zgłoszenia. W przypadku nie wykonania naprawy w terminie Wykonawca dostarczy użytkownikowi końcowemu sprzęt wolny od wad, równoważny funkcjonalnie. Zgłoszenia po godzinie 14:00 będą traktowane jako zgłoszenia przekazane w następnym dniu roboczym;
12. Zamawiający otrzyma dostęp do pomocy technicznej Wykonawcy (telefon, e-mail lub www) w zakresie rozwiązywania problemów związanych z bieżącą eksploatacją dostarczonych rozwiązań w godzinach pracy Zamawiającego tj. od 7:00 do 15:30.
13. przed rozpoczęciem usługi Wykonawca wykona przegląd zerowy urządzeń;
14. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dodawania nowych modułów oraz wymiany zainstalowanych modułów samodzielnie lub z pomocą Wykonawcy, w zakresie przewidzianym przez producenta Urządzenia, bez utraty gwarancji na zakupione Urządzenia. Zamawiający będzie dokonywał wymiany modułów po wcześniejszym uzgodnieniu z Wykonawcą;
15. Wykonawca musi posiadać certyfikat na obsługę serwisową macierzy HP (skan certyfikatu dołączyć do oferty).

II. Wymagania ogólne

1. Wykonawca jest zobowiązany do samodzielnego wykonania usługi;
2. Wykonawca ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie własne działania;
3. Wykonawca zobowiązuje się do nieujawniania osobom trzecim informacji technicznych, technologicznych, organizacyjnych, sprzętowych ani innych informacji pozyskanych z tytułu wykonywania przedmiotu Umowy.

III. Miejsce lokalizacji urządzeń:

Sąd Apelacyjny w Lublinie, ul. Obrońców Pokoju 1 – budynek Zamawiającego

IV. Warunki płatności:

Płatność w 12 równych ratach miesięcznych, płatne z dołu po zakończeniu miesiąca, którego dotyczy usługa.

V. Lista urządzeń:

Lp.	Model:	S/N:	P/N:	Ilość dysków/typ	
1.	Macierz MSA2312FC	- półka	2S6939C032	AJ948A	12 szt./NL 2TB 7200 ob.
		- półka	2S6937B336	AJ949A	12 szt./NL 2TB 7200 ob
		- kontroler	2S6939R093	AJ798A	