

Opis przedmiotu zamówienia

I. Przedmiot zamówienia

Zakup 120 godzin asysty technicznej dla środowiska SAN oraz infrastruktury z nim współpracującej.

II. Zakres zamówienia

1. W ramach umowy Wykonawca zapewni asystę techniczną świadczoną przez specjalistów Wykonawcy dla wyznaczonych przez Zamawiającego administratorów w dni robocze u Zamawiającego od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 - 18.00.
2. W ramach asysty technicznej Wykonawca będzie dokonywał konfiguracji, udzielał porad, konsultacji, analiz i rozwiązywał problemy zgłaszane przez administratorów Zamawiającego dotyczące sieci SAN oraz urządzeń w niej pracujących, switchy SAN producenta HPE, macierzy, oraz infrastruktury HPE Synergy 12000.
3. W ramach asysty Wykonawca będzie świadczył obsługę zgłoszeń Zamawiającego i konsultacje techniczne w formie elektronicznej lub telefonicznej w języku polskim. Wyniki asysty technicznej muszą być w formie pisemnej w języku polskim.
4. W ramach asysty Wykonawca gwarantuje maksymalny czas reakcji na zgłoszenie nie dłuższym niż 2 dni robocze. Asysta obejmuje:
 - a. rozwiązywanie bieżących problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem sieci SAN, macierzy, switchy SAN producenta HPE, infrastruktury HPE Synergy 12000,
 - b. rozwiązywanie problemów bieżącego zarządzania,
 - c. modyfikacje konfiguracji systemu,
 - d. porady, konsultacje, analizy, rozwiązywanie problemów zgłaszanych przez administratorów Zamawiającego,
 - e. asysta przy aktualizacji oprogramowania (o ile będą dostępne).
5. Asysta techniczna, będzie świadczona do dnia 19.12.2025 lub do wyczerpania puli 120 godzin asysty technicznej i rozliczana rocznie na podstawie liczby wykorzystanych godzin asysty, określonej w protokole odbioru.
6. Wykonawca dokona prac w ramach godzin asysty technicznej w ciągu maksymalnie 5 dni roboczych od czasu zgłoszenia przez Zamawiającego. Za zgodą Zamawiającego ten termin może ulec wydłużeniu.
7. Godziny asysty technicznej będą mogły być wykorzystane jedynie na zgłoszenie Zamawiającego. Zamawiający nie dopuszcza możliwości samodzielnego wykorzystywania przez Wykonawcę puli godzin asysty technicznej.
8. Każde wykorzystanie godzin asysty technicznej będzie potwierdzane protokołem odbioru godzin asysty technicznej stanowiącego załącznik do umowy który musi być podpisany przez przedstawicieli Wykonawcy i Zamawiającego.

III. Opis środowiska zamawiającego

1. Zamawiający opis środowiska objętego godzinami wsparcia udostępni wyłącznie na zapytanie oferenta.
2. Opis środowiska udostępniony oferentowi przez Zamawiającego może być wykorzystany jedynie na potrzeby złożenia oferty do niniejszego OPZ.
3. Zamawiający nie wyraża zgody na wykorzystywanie opisu środowiska dostarczonego oferentowi do innych celów.

IV. Uwarunkowania dla zadania

1. Usługi asysty technicznej realizowane będą w Centrum Informatyki Statystycznej w Warszawie Al. Niepodległości 208.

2. Z uwagi na fakt, iż usługi asysty technicznej będą prowadzone na działającym środowisku sprzętowo-systemowo-aplikacyjnym, wymagane jest zachowanie ciągłości działania tego środowiska oraz minimalizacja przestojów. Możliwe też będzie wymaganie przeprowadzenia niektórych prac poza godzinami pracy GUS oraz innych jednostek statystyki publicznej.