

Załącznik nr 1 do umowy DZP.381.27.2015.DW

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI GWARANCJI I SERWISU

Terminy:

Sprzęt

L.p.	Nazwa	Czas reakcji / Czas naprawy	Okres gwarancji
1	Serwery	do 7 dni / do 14 dni miesięcy*
2	Infrastruktura macierzy, klastrowego systemu plików	Następny Dzień roboczy (NBD) miesięcy*
3	Przełączniki sieciowe (Ethernet, IB)	do 7 dni / do 14 dni miesięcy*
4	System chłodzenia	do 7 dni / do 14 dni miesięcy*
5	Pozostałe elementy	do 7 dni / do 14 dni miesięcy*
6	Elementy krytyczne, których awaria powoduje wyłączenie z eksploatacji: 1. więcej niż 20% węzłów obliczeniowych, 2. macierzy na potrzeby klastra HA, 3. klastrowy system plików, 4. węzłów zarządzających klastrem obliczeniowym (master nodes).	Następny Dzień roboczy (NBD) miesięcy*

* - okres gwarancji przedstawiony w ofercie, nie krótszy niż 36 miesięcy.

Oprogramowanie

L.p.	Nazwa	Czas reakcji	Okres gwarancji
1	Kompilatory i biblioteki	Następny Dzień roboczy (NBD) miesięcy*
2	Narzędzia do zarządzania zasobami obliczeniowymi klastra HPC	Następny Dzień roboczy (NBD) miesięcy*
3	Oprogramowanie do wirtualizacji	Następny Dzień roboczy (NBD) miesięcy*
4	Oprogramowanie wspierające utrzymanie obiektu, monitoring oraz system rezerwacji zasobów - **	Następny Dzień roboczy (NBD) miesięcy*

* - okres gwarancji przedstawiony w ofercie, nie krótszy niż 36 miesięcy.

** - oprogramowanie dodatkowe – o ile zostanie zaoferowane

1. Zamawiający wymaga aby czas reakcji na zgłoszenie awarii wynosił 1 dzień roboczy. Zamawiający rozumie przez to czas, który upłynie od momentu zgłoszenia awarii do momentu rozpoczęcia usuwania awarii zdalnie przez dedykowany kanał VPN Site2Site,
2. Przez czas naprawy Zamawiający rozumie czas liczony od zgłoszenia awarii liczony do momentu skutecznego dokonania naprawy,
3. W przypadku dłuższego czasu naprawy aniżeli wskazany w powyższej tabeli, Wykonawca na wniosek Zamawiającego zobowiązany jest bezpłatnie zapewnić Zamawiającemu w pełni sprawny sprzęt zastępczy o nie gorszych parametrach i funkcjonalności; dopuszcza się za zgodą Zamawiającego dostarczenie sprzętu

Platforma Analiz i Archiwizacji Danych (PAAD) - Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka „Dotacje na innowacje”

zastępczego (oraz jego zwrotne odesłanie przez Zamawiającego) za pośrednictwem firmy kurierskiej na koszt i ryzyko Wykonawcy, a jego uruchomienie przez Wykonawcę nie jest wymagane; dostarczenie i uruchomienie takiego sprzętu zastępczego powoduje, że nie jest naliczana kara umowna za przekroczenie czasu naprawy, pod warunkiem, że przekroczenie czasu naprawy będzie nie dłuższe niż 30 dni; po przekroczeniu tego terminu kara będzie naliczana.

4. Bieg gwarancji rozpoczyna się z dniem podpisania protokołu odbioru końcowego przedmiotu zamówienia.
5. Wymiana sprzętu w okresie gwarancji na nowy nastąpi w przypadku 3 istotnych jego awarii; za istotne uszkodzenie przyjmuje się każde uszkodzenie powodujące niemożliwość wykorzystywania jednego lub więcej węzłów systemu; wymiana przedmiotu zamówienia powinna nastąpić w terminach określonych w tabeli w kolumnie „czas naprawy”; w przypadku wymiany uszkodzonego przedmiotu zamówienia (albo jego podzespołu) na nowy obowiązywać będą warunki gwarancji i realizacji świadczeń gwarancyjnych wynikające ze złożonej oferty.
6. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zapewnił jeden kanał komunikacji (Service Desk) na potrzeby zgłaszania i monitorowania problemów. Kanał musi umożliwiać rejestrację zgłoszeń za pomocą telefonu, email, formularz dostępny na stronie WWW. Komunikacja musi się odbywać w języku polskim. Na etapie składania ofert Wykonawca deklaruje zapewnienie takiego kanału. Weryfikacja funkcjonowania wskazanych kanałów komunikacji następuje na etapie odbioru infrastruktury i jest niezbędna, aby odebrać przedmiot zamówienia.
7. Zamawiający wymaga, aby zgłoszenia telefoniczne oraz email były rejestrowane w systemie na równi ze zgłoszeniami wykonanymi za pomocą formularza WWW,
8. Zamawiający wymaga aby zgłaszanie problemów za pomocą email i formularza WWW mogło się odbywać w reżimie 24/7.
9. System w kanale komunikacji powinien rejestrować co najmniej opisy problemów, nazwiska osób zgłaszających, osób przyjmujących zgłoszenie oraz osób rozwiązujących problem, datę i czas kontaktów oraz opis rozwiązania.
10. Zamawiający wymaga zagwarantowania na każdy rok trwania gwarancji 200 osobogodzin konsultacji inżynierów w celu wsparcia Zamawiającego w realizacji zadań związanych z utrzymaniem i rozwojem infrastruktury informatycznej dostarczonej przez Wykonawcę.
11. Serwerownia, w której nastąpi instalacja objęta jest gwarancją do dnia 22.10.2016. Wykonawca przejmie gwarancję na istniejące instalacje, z którymi będzie integrowana część nowa w zakresie, w jakim będzie w nie ingerował, w terminie do dnia 22.10.2016r.