

Specyfikacja usługi

Przedmiot zapytania ofertowego obejmuje usługę zapewnienia wsparcia technicznego dla infrastruktury Data Center Starostwa Powiatowego w Pruszkowie opartego o rozwiązania firmy Cisco od 1 lutego 2020 do 31 stycznia 2022

Wykonawca przed przystąpieniem do wykonywania usługi wsparcia technicznego powinien wykonać przegląd zerowy infrastruktury Data Center

Zakres niniejszego zamówienia obejmuje następujące elementy infrastruktury:

LP	Numer katalogowy	Numer seryjny/ numer licencji	Numer katalogowy serwisu	Ilość
1	N5K-C5548UP-FA	SSI192001DR	CON-SNT-C5548UP	1
2	N5K-C5548UP-FA	SSI1920005A	CON-SNT-C5548UP	1
3	WS-C2960XR-48TD-I	FDO1940B0S0	CON-SNT-WSC2968T	1
4	WS-C2960XR-48TD-I	FDO1940B0RB	CON-SNT-WSC2968T	1
5	WS-C2960XR-48TD-I	FDO1940B0RX	CON-SNT-WSC2968T	1
6	WS-C2960XR-48TD-I	FDO1940B0RA	CON-SNT-WSC2968T	1
7	UCS-SPL-B200M4-F3	FLM19399PE7	CON-SNT-SPLB24F3	1
8	UCS-SPL-B200M4-F3	FCH19447PWN	CON-SNT-SPLB24F3	1
9	UCS-SPL-B200M4-F3	FLM1944B32B	CON-SNT-SPLB24F3	1
10	UCS-SPL-MINI	FOX1930G1XT	CON-SNT-SL6508MN	1
11	UCS-FI-M-6324	FCH19387HG2	CON-SNT-FIM6324	1
12	UCS-FI-M-6324	FCH1942J9RR	CON-SNT-FIM6324	1
13	WS-C2960XR-48TD-I	FDO2048B0HF	CON-SNT-WSC2968T	1
14	WS-C2960XR-48TD-I	FDO2048B0MX	CON-SNT-WSC2968T	1
15	WS-C2960XR-48TD-I	FDO2048B0N0	CON-SNT-WSC2968T	1
16	WS-C2960XR-48TD-I	FDO2048B0HL	CON-SNT-WSC2968T	1
17	WS-C2960XR-48TD-I	FDO2048B0HS	CON-SNT-WSC2968T	1
18	WS-C2960XR-48TD-I	FDO2048B0H5	CON-SNT-WSC2968T	1
19	WS-C2960XR-48TD-I	FDO2048B0CW	CON-SNT-WSC2968T	1
20	WS-C2960XR-48TD-I	FDO2048B0HP	CON-SNT-WSC2968T	1
21	UCS-SP-B200M4-B-F3	FCH20497WFJ	CON-SNT-B200BF3	1
22	UCS-SP-B200M4-B-F3	FCH20497VR9	CON-SNT-B200BF3	1
23	UCS-SP-B200M4-B-F3	FCH20497VRW	CON-SNT-B200BF3	1
24	UCS-SP-B200M4-B-F3	FCH2050728W	CON-SNT-B200BF3	1
25	UCS-SP-B200M4-B-F3	FCH18517867	CON-SNT-B200BF3	1

Infrastruktura Data Center jest kluczowa dla Zamawiającego związku z tym Zamawiający oczekuje najwyższego poziomu obsługi serwisowej, świadczonej przez autoryzowanego partnera serwisowego producenta posiadanego sprzętu oraz oprogramowania.

Jednocześnie Zamawiający wymaga, by oferowana usługa opierała się o wykupione u producenta wsparcie o określonym poniżej reżimie czasowym, na cały okres świadczenia wsparcia, na wszystkie wyszczególnione elementy.

Zamawiający będzie żądał dokumentu, wystawionego przez producenta sprzętu lub jego polskiego przedstawicielstwa, potwierdzającego autoryzację oraz rodzaj i okres wykupionego wsparcia na etapie podpisywania umowy.

Warunki wsparcia technicznego dla sprzętu ujętego w tabeli.

1. Dostęp do nowych wersji i aktualizacji oprogramowania (możliwy do pobrania przez Zamawiającego bezpośrednio ze strony producenta)
2. Zamawiający musi mieć możliwość zgłaszania awarii i zapytań o pomoc techniczną także bezpośrednio do Centrum Pomocy Technicznej (TAC) producenta systemu.
3. Zamawiający nie dopuszcza limitowania ilości zgłoszeń (brak ograniczeń co do ilości)
4. Zamawiający musi mieć możliwość monitorowania statusu zgłoszeń serwisowych w systemie producenta w celu oceny jakości świadczonych usług serwisowych oraz czasu reakcji na zgłoszenie.
5. Wykonawca udostępni pojedynczy punkt przyjmowania zgłoszeń serwisowych
6. Wykonawca ma obowiązek przyjmowania zgłoszeń serwisowych przez telefon (w godzinach pracy Zamawiającego), faks, e-mail lub WWW (przez całą dobę)
7. Czas reakcji na zgłoszenie usterki (rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych i kontakt ze zgłaszającym) nie może przekroczyć **4 godzin**
8. Usunięcie usterki (naprawa lub wymiana wadliwego podzespołu lub urządzenia) w ciągu **24 godzin** od momentu zgłoszenia usterki (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy)
9. Naprawa realizowana jest na bazie wysyłki sprzętu zamiennego świadczona nieodpłatnie przez Wykonawcę.
10. Wsparcie inżyniera partnera w rozwiązywaniu problemów serwisowych świadczone w reżimie 8x5xNBD (także on-site jeśli wymaga tego przypadek)
11. Wykonawca udostępni pojedynczy punkt przyjmowania zgłoszeń serwisowych
12. Wykonawca musi posiadać centrum obsługi, które jest odpowiedzialne za przyjmowanie zgłoszeń serwisowych związanych z eksploatacją, zarządzaniem i utrzymaniem Sprzętu w trybie 24h/dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. Centrum obsługi musi umożliwiać rejestrację zgłoszeń za pomocą telefonu, e-maila i faksu. W ofercie należy podać dane kontaktowe centrum obsługi
13. Wykonawca musi posiadać wdrożony system obsługi incydentów serwisowych, który umożliwia rejestrację czynności wykonywanych na zgłoszeniu przez pracowników Wykonawcy oraz automatycznie powiadamia osobę zgłaszającą po stronie Zamawiającego o każdorazowej zmianie statusu zgłoszenia w przeciągu do 30 min. od zmiany statusu. System ten powinien umożliwiać sporządzanie raportów z obsługi incydentów.
14. Wykonawca musi wykazać, że dysponuje co najmniej dwoma osobami posiadającymi certyfikaty wystawione przez producenta sprzętu objętego usługą wsparcia.
15. Osoby te muszą posiadać certyfikat w następujących specjalnościach oraz co najmniej na następujących poziomach (niższe klasy certyfikatów takie jak specjalista itp. nie są dopuszczalne):
 - a. co najmniej jedna osoba posiadająca certyfikat Cisco Certified Internetwork Expert Routing and Switching
 - b. co najmniej jedna osoba posiadająca certyfikat na poziomie Cisco Certified Network Professional Data Center
16. Wykonawca musi posiadać wdrożony system zarządzania jakością potwierdzony przez niezależny podmiot zajmujący się poświadczaniem zgodności usług serwisowych wykonawcy z normami jakościowymi (certyfikat ISO 9001:2001 lub równoważny)
17. Wykonawca musi posiadać certyfikat CISCO Cloud and Managed Services Master oraz Gold certified partner. W celu potwierdzenia spełniania wymogu wykonawca przedłoży potwierdzenie ze strony internetowej producenta o posiadaniu wyżej wymienionych certyfikatów