**Załącznik nr 1** do Zapytania ofertowego - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa wsparcia technicznego dla macierzy EMC VNX 5300 S/N CKM00112700682. Wsparciem objęta cała macierz dyskowa i wszelkie jej elementy składowe takie jak: kontrolery, zasilacze, baterie, dyski, dodatkowe półki dyskowe oraz pozostałe elementy.

1. Termin wykonywania usług wsparcia technicznego liczony jest od dnia 14.07.2015 r. do dnia 13.07.2016 r.
2. Usługa wsparcia musi być świadczona w oparciu o wsparcie producenta dla w/w urządzeń.
3. Zgłaszanie awarii dokonywane będzie pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną w trybie 5x9 (zgłaszanie awarii możliwe jest przez 9 godzin na dobę przez 5 dni w tygodniu, w godzinach pracy Zamawiającego).
4. Wykonawca przystąpi do naprawy w miejscu instalacji sprzętu w siedzibie Zamawiającego.
5. Jeśli naprawa w siedzibie Zamawiającego nie jest możliwa, Wykonawca będzie ją realizował na zewnątrz. W przypadku realizacji naprawy na zewnątrz koszty transportu ponosi Wykonawca. Zamawiający nie dopuszcza naprawy na zewnątrz dysku twardego.
6. Termin naprawy urządzeń to godzina 17:00 następnego dnia roboczego dla zgłoszeń wykonanych w dzień roboczy do godziny 13:00. Zgłoszenia dokonane w dni świąteczne oraz po godzinie 13:00 w dzień roboczy traktowane są tak, jak zgłoszone następnego dnia roboczego do godziny 13:00. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym dokładny termin naprawy urządzenia.
7. W przypadku gdy naprawa nie jest możliwa w wymaganym terminie Wykonawca dostarczy i skonfiguruje sprzęt zastępczy na czas wykonania naprawy.
8. W przypadku uszkodzenia dysku twardego w okresie trwania wsparcia zostanie on wymieniony na nowy bez konieczności zwracania przez Zamawiającego uszkodzonego dysku. Zepsute dyski wymienione na nowe pozostają własnością Zamawiającego.
9. W przypadku naprawy macierzy dyski pozostają w siedzibie Zamawiającego.
10. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca w okresie jego trwania będzie świadczył usługi konsultacji technicznej w terminach ustalanych w trybie roboczym w łącznym wymiarze do 24 godzin roboczych.
11. Konsultacje techniczne będą realizowane drogą telefoniczną i elektroniczną. W uzasadnionych przypadkach Wykonawca zobowiązuję się do realizowania konsultacji technicznych w siedzibie Zamawiającego.
12. Konsultacje będą obejmować: udzielanie wyjaśnień, prace instalacyjne, konfiguracyjne, opracowywanie opinii na temat wykorzystania i rozbudowy przedmiotu zamówienia, wydawanie opinii na temat zamówień wykonanych przez innych wykonawców związanych z przedmiotem zamówienia.
13. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zapewni dostęp do poprawek i nowych wersji oprogramowania wbudowanego w macierz przez okres trwania wsparcia.
14. Wykonawca, co najmniej raz w trakcie obowiązywania wsparcia, zweryfikuje dostępność nowych poprawek i aktualizacji oprogramowania macierzy. Jeśli dostępne będą nowe zalecane przez producenta poprawki lub aktualizacje, Wykonawca nieodpłatnie dokona ich instalacji i konfiguracji w trybie i terminie ustalonym z Zamawiającym.