# Opis Przedmiotu Zamówienia: „Zakup wsparcia na oprogramowanie macierzy danych VTS”

Spis treści

[Opis Przedmiotu Zamówienia: „Zakup wsparcia na oprogramowanie macierzy danych VTS” 1](#_Toc199409812)

[1. Wymagania ogólne. 2](#_Toc199409813)

[2. Przedłużenie wsparcia dla macierzy dyskowej Dell Storage SCv3020. 2](#_Toc199409814)

Przedmiotem zamówienia jest przedłużenie wsparcia dla komponentów infrastruktury sprzętowej systemu VTS. Głównym celem realizacji przedmiotu zamówienia jest zapewnienie ciągłości działania systemu VTS będącego jednym z elementów systemu bezpieczeństwa morskiego, poprzez zapewnienie wsparcia na oprogramowanie macierzy danych.

## Wymagania ogólne.

* 1. Wszystkie licencje na wsparcie techniczne muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji.
  2. Numery seryjne urządzeń, które mają zostać objęte licencjami zostaną wskazane w umowie dostawy.
  3. Wykonawca musi zapewnić dostęp do realizacji wszelkich praw wynikających z usług wsparcia w miejscu instalacji sprzętu.
  4. Wykonawca musi zapewnić rejestrację licencji na wsparcie na koncie Zamawiającego, które znajduje się w serwisie licencyjnym producenta.

## Przedłużenie wsparcia dla macierzy dyskowej Dell Storage SCv3020.

* 1. Pomoc techniczna musi być świadczona dla urządzenia o parametrach określonych w tabeli.

| Model | Service tag | Miejsce instalacji | Zakres umowy serwisowej |
| --- | --- | --- | --- |
| Dell Storage SCv3020 | B4GRB23 | Urząd Morski w Gdyni 81-339 Gdynia ul. Polska 2 | Pro Support and Next Business Day On-Site Service,  Custom Other Services, Reinstatement Fee, Enterprise, Technician, Quantity 1 |

* 1. Usługi wsparcia muszą być świadczone przez producenta lub autoryzowany serwis producenta w okresie od 30.06.2025– 09.01.2027 przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku.
  2. Czas reakcji serwisu na zgłoszoną usterkę to następny dzień roboczy (NBD - Next Bussines Day) od momentu zakończenia zdalnej diagnostyki urządzenia i przyjęcia zgłoszenia serwisowego przez konsultanta.
  3. Dostarczane przedłużenie licencji wsparcia musi być świadczone, co najmniej, na poziomie świadczonym aktualnie.
  4. W ramach usługi przedłużanych usług wsparcia musi zostać zagwarantowane co najmniej:
     1. Dostęp do wsparcia producenta telefonicznie lub poprzez dedykowany serwis www.
     2. Dostęp do dokumentacji online i internetowych narzędzi pomocy technicznej na portalu producenta.
     3. Dostęp do systemu biletowego producenta do zgłaszania potrzeb wsparcia i nimi zarządzania.
     4. Udzielanie pomocy technicznej w miejscu instalacji macierzy.
     5. Dostawa części zamiennych.
     6. Realizacja napraw zdalnie lub w miejscu instalacji macierzy.
     7. W przypadku awarii dysków twardych, pozostają one własnością Zamawiającego i zostaną pozostawione u Zamawiającego.
     8. Dostęp do nowych wersji i poprawek oprogramowania macierzy i oprogramowania służącego do zarządzania macierzą.
     9. Zdalny monitoring i naprawa 24 godziny dziennie 7dni w tygodniu.