**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Rozdział I**

**Ogólne warunki realizacji zamówienia.**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług serwisu i wsparcia technicznego, dotyczących środowiska backupowego wyspecyfikowanego w Rozdziale II.
2. Zamówienie obejmuje świadczenie usług serwisu i wsparcia technicznego dla środowiska backupowego posiadanego przez Zamawiającego. Wykaz sprzętu został określony w Rozdziale II „Specyfikacja Techniczna”.

3. Termin realizacji przedmiotu zamówienia przez okres 36 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.

* 1. Miejscem realizacji przedmiotu zamówienia jest obiekt(-y) (maksymalnie 2) zlokalizowany(-e) na terenie woj. mazowieckiego. Zamawiający, w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, wskaże miejsce(-a), po podpisaniu umowy.
  2. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany lokalizacji sprzętu w trakcie trwania umowy, wynikającą ze zmian organizacyjnych Zamawiającego, w tym m.in. w związku ze zmianą siedziby Zamawiającego lub miejsca realizacji przedmiotu zamówienia po pisemnym zawiadomieniu Wykonawcy na co najmniej 5 dni przed terminem zmiany.
  3. Zamawiający wymaga realizacji zgłoszeń w miejscu określonym w pkt 4, z zastrzeżeniem pkt 5.
  4. W  przypadku niemożności usunięcia awarii u Zamawiającego, Wykonawca może usunąć awarię poza miejscem realizacji przedmiotu zamówienia oraz dostarczyć urządzenie zastępcze po uzgodnieniu z Zamawiającym. Koszty dostarczenia uszkodzonego urządzenia do punktu serwisowego oraz z punktu serwisowego do miejsca eksploatacji urządzenia oraz jego ponownej instalacji i konfiguracji oraz koszty dostarczenia i odbioru, zainstalowania i odinstalowania oraz konfiguracji urządzenia zastępczego pokrywa Wykonawca.
  5. Komunikacja oraz wszelka korespondencja pomiędzy Stronami będzie odbywała się w języku polskim.
  6. Wykonawca w dniu zawarcia umowy, ma obowiązek przekazać Zamawiającemu w formie pisemnej dokument „Instrukcja zgłaszania, obsługi i eskalacji zgłoszeń serwisowych", zawierający:
     1. Instrukcje zgłaszania awarii, problemów technicznych i konsultacji (zgłoszenia serwisowe), zarówno w zakresie sprzętu jaki i oprogramowania wewnętrznego firmware, wyspecyfikowanego w Rozdziale II „Specyfikacja Techniczna”;
     2. Poprzez sprzęt Zamawiający rozumie urządzenia informatyczne wraz z zainstalowanym na nich oprogramowaniem, będące własnością Zamawiającego, wyspecyfikowane w Rozdziale II „Specyfikacja Techniczna”;
     3. Poprzez oprogramowanie Zamawiający rozumie oprogramowanie wbudowane typu firmware wraz ze sterownikami urządzeń dla danego sprzętu;
     4. Zasady dostępu pracowników Wykonawcy wykonujących naprawy serwisowe w lokalizacjach wyszczególnionych w pkt. 4 Zamawiający przekaże Wykonawcy po podpisaniu umowy;
     5. procedury eskalacyjne - pod pojęciem procedury eskalacji Zamawiający rozumie tryb postępowania stron w sytuacji braku realizacji zgłoszenia lub reakcji na zgłoszenie;
     6. dane Wykonawcy - adresy, numery telefonów i faksów, adresy poczty elektronicznej;
     7. dane pracowników Wykonawcy wykonujących naprawy serwisowe w lokalizacjach Zamawiającego przez cały okres trwania umowy;
     8. instrukcje dotyczące przeglądania statusu Umowy oraz urządzeń nią objętych;
     9. instrukcje dotyczące pobierania poprawek i nowych wersji oprogramowania z witryny internetowej producenta bez ponoszenia dodatkowych kosztów.
  7. Wykonawca zobowiązuje się wdrożyć i stosować procedury wyszególnione w pkt. 9. przez cały okres obowiązywania Umowy i gwarancji. Przekazane przez Wykonawcę instrukcje i procedury podlegają akceptacji Zamawiającego. Zamawiający może zgłosić uwagi i poprawki do instrukcji   
     i procedur przekazanych przez Wykonawcę, a Wykonawca jest zobowiązany do ich uwzględnienia i przedstawienia do ponownej akceptacji przez Zamawiającego, w terminie 3 dni roboczych od daty przesłania uwag i poprawek przez Zamawiającego.
  8. Instrukcje i procedury, o których mowa w pkt. 9, nie mogą być sprzeczne lub niezgodne   
     z postanowieniami Umowy.
  9. Wykonawca zapewni zgłaszanie awarii w postaci każdej z niżej wymienionych form tj.: zgłoszenia telefonicznego, za pomocą faksu, z wykorzystaniem serwisu www udostępnionego przez Wykonawcę, za pomocą poczty elektronicznej. Obsługa awarii musi odbywać się w języku polskim. W przypadku dokonania zgłoszenia telefonicznego, Zamawiający potwierdzi je ww. wymienionej formie elektronicznej.
  10. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia awarii lub konsultacji technicznych   
      w ramach wsparcia technicznego całodobowo - 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni   
      w roku.
  11. Wykonawca jest zobowiązany do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia awarii lub konsultacji technicznych w terminie do 60 minut od jego zgłoszenia, za pomocą faxu na numer (22) 39 76 111 lub na adres poczty elektronicznej [popd@ms.gov.pl](mailto:popd@ms.gov.pl) lub telefonicznie - na numer podany podczas rejestracji zgłoszenia. W przypadku braku potwierdzenia, po upływie 60  minut od zgłoszenia, Zamawiający wdroży procedurę eskalacji zgłoszenia.
  12. Wykonawca zapewni konsultacje techniczne w ramach wsparcia technicznego pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą: osobiście lub telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.
  13. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia Zamawiającemu możliwości bieżącego śledzenia statusu zgłoszenia serwisowego za pośrednictwem co najmniej strony www – Wykonawca przekaże Zamawiającemu za pomocą poczty e-mail login i hasło nie później niż w ciągu 1 dnia od dnia zawarcia umowy.
  14. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do monitorowania statusu zgłoszeń awarii   
      w systemie Wykonawcy służącym do obsługi zgłoszeń.
  15. Zamawiający wymaga zapewnienia ciągłości usług serwisu.
  16. Wykonawca zobowiązany jest do zamknięcia zgłoszenia (skutecznej naprawy urządzenia lub usunięcia innej awarii) w ciągu 24 godzin [zgodnie z ofertą Wykonawcy, nie więcej niż 24 godziny] od chwili zgłoszenia, bez względu na to, czy zgłoszenie zostało potwierdzone czy nie.
  17. W przypadku, gdy Wykonawca uchybi terminowi wynikającemu z pkt 19 Zamawiający ma prawo:
      1. Bez oddzielnego wyroku sądu wypożyczyć, zainstalować i uruchomić urządzenie zastępcze, a kosztami naprawy obciążyć Wykonawcę zachowując jednocześnie prawo do żądania kary umownej i odszkodowania, lub
      2. Zlecić innemu podmiotowi naprawę urządzenia, a kosztami naprawy obciążyć Wykonawcę zachowując jednocześnie prawo do żądania kary umownej i odszkodowania;
      3. Zamawiający nie traci prawa do usług, o których mowa w Rozdziale I pkt 2 w przypadku wystąpienia okoliczności opisanych w ppkt. a i b.
  18. W ramach i w czasie przewidzianym dla usunięcia awarii Zamawiający dopuszcza możliwość wymiany przez Wykonawcę po uzgodnieniu z Zamawiającym poszczególnych elementów lub podzespołów sprzętu lub całego sprzętu na fabrycznie nowy, wolny od wad, taki sam lub inny,   
      o co najmniej takich samych parametrach, funkcjonalności i standardzie.
  19. W przypadku, gdy naprawa urządzenia Zamawiającego trwa dłużej niż 6 tygodni, w tym także gdy w wyniku usuwania awarii Wykonawca zapewnił urządzenie zastępcze, lub gdy ten sam element/podzespół/część urządzenia będzie podlegać naprawie trzykrotnie w okresie obowiązywania umowy i nastąpi kolejna (czwarta) awaria, Wykonawca na żądanie Zamawiającego dokona wymiany urządzenia na nowe, takie samo lub inne, uzgodnione z  Zamawiającym, o co najmniej takich samych parametrach, funkcjonalności i standardzie, co urządzenie podlegające wymianie. Wykonawca zobowiązany jest wymienić urządzenie w ciągu 30 dni od zgłoszenia takiego żądania przez Zamawiającego. Dostarczone w ramach wymiany urządzenie musi być wyprodukowane nie wcześniej niż 6 miesięcy przed dostawą, wolne od wad, fabrycznie nowe - bez śladów używania i bez uszkodzeń, wprowadzone na rynek zgodnie z przepisami obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i  dostarczone Zamawiającemu w oryginalnych opakowaniach fabrycznych, zabezpieczających przed uszkodzeniem w trakcie transportu i składowania. W przypadku wymiany urządzenia na nowe Wykonawca sporządzi protokół z wymiany. Z chwilą podpisania ww. protokołu na Zamawiającego przechodzi prawo własności nowego urządzenia.
  20. Wykonawca każdorazowo dostarczy Zamawiającemu raport z naprawy urządzenia, zawierający datę i godzinę zgłoszenia, informację co było przedmiotem naprawy oraz w przypadku przekroczenia czasu usunięcia awarii, o którym mowa w pkt 19 Wykonawca uwzględni informacje na ten temat w Raporcie z naprawy.
  21. W przypadku awarii dysku twardego, powodującej konieczność jego wymiany, uszkodzony dysk pozostanie u Zamawiającego. Koszty dysków twardych wymienianych z powodu ich awarii ponosi Wykonawca.
  22. Podczas usuwania awarii Wykonawca, po konsultacjach z Zamawiającym, dokona instalacji dostępnych i zalecanych w danym czasie ulepszeń technicznych w celu zapewnienia poprawnego działania sprzętu oraz podwyższenia jego wydajności.
  23. Wykonawca zainstaluje uaktualnienia oprogramowania wewnętrznego (firmware) danego sprzętu. Instalacja aktualizacji oprogramowania nie może naruszać praw autorskich producenta oprogramowania.
  24. Czas przeznaczony na instalacje usprawnień technicznych lub aktualizację wewnętrznego oprogramowania i testy zastosowanego rozwiązania wyłącza się z czasu naprawy (usunięcia awarii urządzenia), o ile wcześniej Wykonawca określił czas przeznaczony na instalację usprawnień lub aktualizację i uzyskał zgodę Zamawiającego wyrażoną w formie pisemnej bądź przesłaną za pomocą poczty elektronicznej.
  25. W ramach umowy Zamawiający uzyskuje prawo do zainstalowania, uruchomienia, przechowywania i korzystania z aktualizacji oprogramowania, zwanych dalej „aktualizacjami”, na sprzęcie Zamawiającego, które obejmują:
      1. aktualizacje oprogramowania w ramach aktualnie używanej przez Zamawiającego wersji oprogramowania;
      2. nowe wersje oprogramowania w tym tzw. updates (aktualizacje), upgrades (podniesienie wersji do wyższej), patches (łatki, poprawki itp.);
      3. udoskonalenia do wersji bieżących oprogramowania: nowe edycje, wydania uzupełniające, poprawki programistyczne.
  26. Wykonawca zapewni Zamawiającemu przez cały okres obowiązywania Umowy, w ramach wynagrodzenia należnego Wykonawcy, dostęp do portali internetowych producenta zawierających narzędzia wsparcia elektronicznego oraz zapewni możliwość korzystania z nich.

W szczególności narzędzia te muszą umożliwiać:

1. przeszukiwanie bazy wiedzy producenta dotyczącej sprzętu i oprogramowania objętego przedmiotem umowy,
2. pobieranie z serwera www lub ftp producenta sprzętu poprawek, aktualizacji   
   i nowych wersji oprogramowania wewnętrznego (firmware) sprzętu, umożliwiających jego instalację, udostępnionych przez producenta w okresie trwania umowy,
3. uzyskanie informacji o statusie umowy oraz o sprzęcie nią objętym.
   1. Wykonawca wykona aktualizację oprogramowania wewnętrznego (firmware) dla urządzeń wyspecyfikowanych w Rozdziale II „Specyfikacja Techniczna”, do wersji uzgodnionej   
      z  Zamawiającym nie rzadziej niż raz na 12 miesięcy oraz w przypadku wystąpienia awarii, których analiza przeprowadzona przez Wykonawcę jednoznacznie wykaże konieczność dokonania natychmiastowej aktualizacji oprogramowania wewnętrznego (firmware).
   2. Harmonogram wykonania wszystkich aktualizacji oprogramowania dla urządzeń wyspecyfikowanego w Rozdział II „Specyfikacja Techniczna”, będzie uzgadniany   
      z Zamawiającym w formie pisemnej lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie do 30 dni przed przystąpieniem do tych prac.
   3. Wykonawca udziela zdalnego wsparcia dla urządzeń przy rozwiązywaniu awarii występujących podczas eksploatacji przez Zamawiającego urządzeń i oprogramowania wewnętrznego (firmware) wymienionego w rozdziale II – „Specyfikacja Techniczna”.
   4. W okresie trwania umowy Zamawiający ma prawo do instalowania, wymiany standardowych kart rozszerzeń/modułów (np. modułów optycznych itp.) oraz rozbudowy sprzętu wyspecyfikowanego w rozdziale II – „Specyfikacja Techniczna” zgodnie z zasadami wiedzy technicznej przez wykwalifikowany personel Zamawiającego lub podmiotu zewnętrznego, któremu zleci te prace Zamawiający.

**Rozdział II**

**Specyfikacja Techniczna.**

1. Informacja o infrastrukturze posiadanej przez Zamawiającego będącej przedmiotem zamówienia oraz wykaz posiadanego sprzętu:

Zamawiający posiada i użytkuje środowisko kopii zapasowych na potrzeby Datacenter w przypadku którego dane składowane są bezpośrednio w trybie deduplikacji na źródle na urządzeniach Dell EMC Data Domain DD9400 oraz ECS w oparciu o następujące aplikacje Dell EMC:

* Networker
* Data Protection Central
* Data Protection Advisor
* DP Search
* Cloudboost

W/w aplikacje są częścią składową pakietu Data Protection Suite umożliwiającego backup oraz zarządzanie dla 300 procesorów fizycznych.

**Wykaz posiadanego sprzętu:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **typ produktu** | **numer seryjny** | **aktualna przestrzeń dyskowa (opis)** |
| 1 | Data Domain DD9400 | CKM01214706140 | 240TB OP + 960TB AT, rozmieszczone w 3 półkach DS60 |
| 2 | Data Domain DD9400 | CKM01214706143 | 240TB OP + 960TB AT, rozmieszczone w 3 półkach DS60 |
| 3 | ECS | CKM00182401616 | 5 węzłów |
| 4 | ECS | CKM00182601672 | 5 węzłów |