**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest **świadczenie Usługi Serwisu Urządzeń wraz z Oprogramowaniem będących w posiadaniu Zamawiającego, tj. Ministerstwa Zdrowia w Warszawie przy ul. Miodowej 15.**

**I. Definicje**

1. System – jest to system informatyczny, w którym znajduje się zbiór powiązanych ze sobą elementów, którego funkcją jest przetwarzanie danych przy użyciu techniki komputerowej. Na systemy informatyczne składają się takie elementy jak sprzęt oraz oprogramowanie.
2. Urządzenia - urządzenia informatyczne i teleinformatyczne z osprzętem i okablowaniem wraz z Oprogramowaniem, będące własnością Zamawiającego, a wymienione w Załączniku nr 1 do OPZ.
3. Usługi Serwisu - usługi polegające na naprawie lub wymianie Urządzeń oraz aktualizacji i instalacji Oprogramowania w przypadku wystąpienia Awarii.
4. Awaria – zdarzenie, w wyniku, którego uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element Systemu, ograniczające wydajność i funkcjonalność Systemu i uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z Systemu zgodnie z jego Specyfikacją Techniczną/Instrukcją użytkowania.
5. Oprogramowanie wbudowane – inaczej firmware, oprogramowanie wbudowane w urządzenie, zapewniające podstawowe procedury jego obsługi.
6. Oprogramowanie narzędziowe – rodzaj oprogramowania, które wspomaga zarządzanie zasobami sprzętowymi poprzez dogodne interfejsy użytkowe oraz usprawnia, modyfikuje oprogramowanie systemowe w celu wykonywania programów w bardziej wygodny i wydajny sposób, a przy tym pozbawiony błędów.
7. Oprogramowanie – Oprogramowanie wbudowane i Oprogramowanie narzędziowe.
8. OPZ – Opis przedmiotu zamówienia.
9. Czas Reakcji - czas potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia Awarii przez Wykonawcę.
10. Czas Naprawy- czas skutecznego usunięcia Awarii, przy czym Czas Reakcji wlicza się do Czasu Naprawy.
11. Zgłoszenie -zgłoszenie Awarii Wykonawcy przez Zamawiającego.

**II. Termin i sposób realizacji**

1. Termin realizacji Umowy – 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.
2. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć Usługi Serwisu wszystkich elementów sprzętowych Urządzeń oraz Oprogramowania wymienionych w Załączniku nr 2 – Lista Urządzeń.
3. Usługi Serwisu świadczone będzie w Ośrodkach Przetwarzania Danych Zamawiającego zlokalizowanych na terenie Warszawy. Jeżeli z charakteru danej czynności wykonywanej w ramach Usług Serwisu wynikać będzie konieczność realizacji usług w innej lokalizacji, odbywać się to może za zgodą Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązany jest do ujednolicenia serwisu elementów wymienionych w Załączniku nr 1 do OPZ tak, aby okres jej świadczenia był nie krótszy niż czas trwania Umowy.
5. Wykonawca zobowiązany jest do zagwarantowania Zamawiającemu bezpośredniego dostępu do portali, na których znajdują się:
6. aktualizacje Oprogramowania,
7. przewodniki konfiguracyjne i narzędzia diagnostyczne,
8. baza wiedzy producenta urządzenia.
9. Wykonawca zapewni jeden punkt kontaktowy do przyjmowania wszystkich zgłoszeń. Zgłoszenia mogą być kierowane za pomocą następujących kanałów komunikacyjnych: strona www, email, telefon.
10. Zamawiający wymaga, aby naprawa Awarii odbywała się w oparciu o elementy fabrycznie nowe (tj. wyprodukowane nie wcześniej niż rok od dnia podpisania Umowy). Jeżeli data zakończenia wsparcia producenta dla urządzenia (end of support zwany dalej „EOS”) uniemożliwia wykonanie naprawy w oparciu o elementy, o których mowa w zdaniu poprzednim, Zamawiający dopuszcza możliwość wykonania naprawy w oparciu o elementy o parametrach technicznych, funkcjonalnych i wydajnościowych nie gorszych niż parametry elementu uszkodzonego. Wykonawca w razie konieczności zapewni urządzenia zastępcze o parametrach nie gorszych niż sprzęt naprawiany.
11. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca udzielił 12 miesięcznej gwarancji na każdy wymieniany element licząc od dnia jego instalacji.

**III. Usługi Serwisu Urządzeń i Oprogramowania**

1. Wymagania w zakresie świadczenia Usług Serwisu:
2. zgłaszanie Awarii w trybie 24/7 - 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu;
3. Czas Reakcji - nie może być dłuższy niż 1 godzina od Zgłoszenia;
4. Wykonawca przystąpi do naprawy w ciągu 4 godzin od Zgłoszenia;
5. Czas Naprawy: 24 godziny od Zgłoszenia. (zgodnie z ofertą);
6. w przypadku niemożliwości naprawy sprzętu w czasie, o którym mowa w punkcie d), Wykonawca zapewni Zamawiającemu sprzęt zastępczy do czasu skutecznej naprawy sprzętu uszkodzonego, o parametrach nie gorszych niż sprzęt naprawiany.
7. w wypadku Awarii dysków wchodzących w skład Urządzeń wymienionych w Załączniku nr 1 do OPZ wymaga się, aby uszkodzone dyski pozostawały u Zamawiającego;
8. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu zgłaszanie do producenta Oprogramowania problemów dotyczących jego produktów.
9. Wykonawca musi posiadać dostęp do wszystkich potrzebnych części zamiennych dla Urządzeń Zamawiającego wyspecyfikowanych w Załączniku nr 1 do OPZ.
10. Dla Urządzeń, w których znajdują się podzespoły objęte gwarancją, Usługi Serwisu muszą być świadczone w taki sposób, aby nie zostały utracone gwarancje powiązanych podzespołów lub innych urządzeń.
11. Elementy podlegające wymianie muszą być kompatybilne z docelowym urządzeniem oraz muszą pochodzić z legalnego kanału sprzedaży.
12. W przypadku, gdy naprawa Awarii Urządzeń będzie wymagała podniesienia wersji lub wgrania poprawki do Oprogramowania dla Urządzeń objętych Usługami Serwisu, Wykonawca w ramach realizacji Umowy wykona niezbędną aktualizację, dostarczając i wgrywając Oprogramowanie zgodnie z wymaganiami licencyjnymi producenta urządzenia.
13. Wykonawca oświadcza, że dostarczane poprawki do Oprogramowania nie naruszają praw twórców Oprogramowania i właściciela praw autorskich oraz nie ograniczają praw Zamawiającego do korzystania z tego Oprogramowania zarówno w trakcie trwania Umowy jak i po jej zakończeniu.
14. W przypadku, gdy usunięcie Awarii Oprogramowania narzędziowego będzie wymagało podniesienia wersji lub wgrania poprawki do Oprogramowania wbudowanego dla Urządzeń objętych serwisem, Wykonawca w ramach realizacji Umowy wykona niezbędną aktualizację, dostarczając i wgrywając Oprogramowanie wbudowane zgodnie z wymaganiami licencyjnymi producenta urządzenia.

**IV. Zapewnienie dostępu do bazy aktualizacji do Oprogramowania dla eksploatowanych Urządzeń**

1. Zapewnienie dostępu do bazy aktualizacji Oprogramowania musi pozwalać na korzystanie z funkcjonalności powyższych produktów, przez co najmniej okres trwania Umowy.
2. Oferowany dostęp do bazy aktualizacji Oprogramowania będzie pochodził z autoryzowanego kanału dystrybucji i posiadać będzie stosowny pakiet usług gwarancyjnych obejmujący wyspecyfikowany przedmiot zamówienia.

**V. Dodatkowe usługi**

**Opracowanie zaleceń odnośnie aktualizacji Oprogramowania oraz wdrożenie zaleceń wraz z wykonaniem odpowiednich instalacji.**

Wykonawca w terminie 20 dni roboczych od zawarcia Umowy przeprowadzi inspekcję Urządzeń i Oprogramowania objętych Umową oraz sprawdzi, czy wersje Oprogramowania są zgodne z zalecaniami producentów. Wykonawca przygotowuje raport, w którym wyszczególni wersje posiadanego Oprogramowania, wymagane poprawki i aktualizacje Oprogramowania. Raport ten będzie aktualizowany, co miesiąc. Raport Wykonawcy musi zawierać: informacje o dostępności nowych aktualizacji, określenie istotności wykonania aktualizacji Oprogramowania dla Urządzeń objętych Umową. Wykonawca zobowiązany jest do implementacji tych poprawek lub/i aktualizacji, które zostaną zatwierdzone przez Zamawiającego w terminie z nim uzgodnionym, nie dłuższym niż czas pozwalający na ich implementację w trakcie trwania Umowy. W przypadku Oprogramowania wbudowanego, które zgodnie z definicją producenta nie jest przeznaczone do samodzielnej instalacji i którego nie można zainstalować zdalnie, Wykonawca wykona instalację w siedzibie Zamawiającego na wyraźne zlecenie Zamawiającego. W przypadku Oprogramowania wbudowanego zdefiniowanego przez producenta, jako przeznaczone do samodzielnej instalacji, Wykonawca udzieli na prośbę Zamawiającego telefonicznego wsparcia technicznego w czasie obowiązującego dla sprzętu okna serwisowego.

**VI. Personel Wykonawcy**

Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę przez cały okres realizacji zamówienia osób, wykonujących usługi w zakresie czynności administracyjno-biurowych związanych z obsługą realizacji przedmiotu zamówienia, jeżeli wykonywane przez nich czynności polegają na wykonywaniu pracy w rozumieniu przepisu art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2016 r., poz. 1666, z późn. zm.).

Załączniki:

*Załącznik nr 2. Lista Urządzeń*