

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Rozdział I

OGÓLNE WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

1. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA:
Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług serwisu i wsparcia technicznego dla infrastruktury macierzowej DELL Isilon eksploatowanej w ośrodkach Zamawiającego zlokalizowanych w Warszawie. Wykaz sprzętu i oprogramowania wewnętrznego (firmware) objętego usługami serwisu i wsparcia technicznego (zwanego dalej „Sprzętem”) określa Rozdział II.
2. Zamówienie obejmuje świadczenie usług serwisu i wsparcia technicznego dla infrastruktury macierzowej posiadanej przez Zamawiającego. Wykaz sprzętu został określony w Rozdziale II „Specyfikacja Techniczna”.
3. MIEJSCE REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:
 - 1) Miejscem realizacji przedmiotu zamówienia jest:
 - a) Ministerstwo Sprawiedliwości w Warszawie przy ul. Czerniakowskiej 100,
 - 2) Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany lokalizacji sprzętu w trakcie trwania umowy, wynikającą ze zmian organizacyjnych Zamawiającego, w tym m.in. w związku ze zmianą siedziby Zamawiającego lub zmianą miejsca realizacji przedmiotu zamówienia, po pisemnym zawiadomieniu Wykonawcy na co najmniej 5 dni przed terminem zmiany.
 - 3) Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca umieszczenia sprzętu będącego przedmiotem zamówienia bez utraty prawa do usług, o których mowa w pkt. 4.
 - 4) Zamawiający wymaga realizacji zgłoszeń w miejscu określonym w ppkt 1) lub innej lokalizacji wynikającej z ppkt. 2).
 - 5) Zamawiający dopuszcza naprawę sprzętu poza miejscem realizacji przedmiotu zamówienia. Koszty dostarczenia uszkodzonego sprzętu do punktu serwisowego oraz z punktu serwisowego do miejsca eksploatacji sprzętu oraz jego ponownej instalacji i konfiguracji pokrywa Wykonawca. Zamawiający nie zezwala na zabieranie dysków na okres naprawy macierzy.
 - 6) Komunikacja oraz wszelka korespondencja pomiędzy Stronami będzie się odbywała w języku polskim.
4. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA:
Sprzęt wyspecyfikowany w Rozdział II – infrastruktura firmy DELL, przez okres 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
5. SERWIS I WSPARCIE TECHNICZNE
 - 1) Wykonawca w dniu zawarcia umowy, ma obowiązek przekazać Zamawiającemu w formie pisemnej dokument „Instrukcja zgłaszania, obsługi i eskalacji zgłoszeń serwisu”, zawierający:
 - a) instrukcje zgłaszania awarii, w tym formularz Zgłoszenia awarii (Zamawiający będzie korzystał z ww. formularza np. w przypadku zgłoszenia składanego za pośrednictwem poczty elektronicznej czy faksu);
 - b) szczegółowy opis procedury eskalacji, zawierającej co najmniej dodatkowy numer telefonu i adres e-mail (pod pojęciem procedury eskalacji Zamawiający rozumie tryb postępowania stron w sytuacji braku realizacji zgłoszenia lub reakcji na zgłoszenie);
 - c) dane Wykonawcy - adresy, numery telefonów i faksów, adresy poczty elektronicznej;
 - d) instrukcje dotyczące pobierania poprawek i nowych wersji oprogramowania ze stron www

producenta sprzętu i oprogramowania bez ponoszenia dodatkowych kosztów.

Wykonawca zobowiązuje się wdrożyć i stosować przez cały okres obowiązywania Umowy powyższe procedury. 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 w terminie do 2 dni do ponownej akceptacji przez Zamawiającego.

- 2) W przypadku jakichkolwiek zmian procedur, o których mowa jest powyżej Wykonawca w terminie 1 dnia roboczego od zaistnienia zmiany poinformuje o tym Zamawiającego pisemnie. Instrukcje, o których mowa powyżej, nie mogą być sprzeczne lub niezgodne z postanowieniami umowy.
- 3) Zgłoszenie awarii może być dokonywane w postaci: zgłoszenia telefonicznego, za pomocą faksu, z wykorzystaniem serwisu www. udostępnionego przez Wykonawcę, za pomocą poczty elektronicznej lub za pomocą zgłoszeń wysyłanych automatycznie przez system monitoringu macierzy (tzw. call home), wyspecyfikowanej w rozdziale II – Specyfikacja techniczna.
- 4) 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.
- 5) Wykonawca jest zobowiązany do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia awarii 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 lub telefonicznie - na numer podany podczas rejestracji zgłoszenia. W przypadku braku potwierdzenia, po upływie 60 minut od zgłoszenia, Zamawiający wdroży procedurę eskalacji zgłoszenia.
- 6) Konsultacje techniczne w ramach wsparcia technicznego mogą być przeprowadzone pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym osobiście, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.
- 7) 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 wszystkie niezbędne informacje, w tym login i hasło, niezbędne do śledzenia statusu zgłoszenia, nie później niż w ciągu 3 dni od dnia zawarcia umowy.
- 8) Zamawiający wymaga zapewnienia ciągłości usług serwisu.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia awarii urządzenia w terminie **do ... godzin (zgodnie z ofertą Wykonawcy, nie mniej niż 20 godzin nie więcej niż 36 godzin)** od chwili zgłoszenia awarii, bez względu na to, czy zgłoszenie zostało potwierdzone czy nie.
- 10) W przypadku, gdy Wykonawca nie wykona obowiązku wynikającego z ppkt 9:
 - a) Zamawiający ma prawo bez oddzielnego wyroku sądu wypożyczyć, zainstalować i uruchomić sprzęt zastępczy, a kosztami naprawy obciążyć Wykonawcę zachowując jednocześnie prawo do żądania kary umownej i odszkodowania.
 - b) Zamawiający ma prawo zlecić dowolnemu innemu dostawcy naprawę sprzętu, a kosztami naprawy obciążyć Wykonawcę zachowując jednocześnie prawo do żądania kary umownej i odszkodowania.
 - c) W przypadku wystąpienia okoliczności opisanych w ppkt a) i b) Zamawiający nie traci prawa do usług, o których mowa w Rozdział I pkt 1.
- 11) 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. Postanowienie pkt 12 stosuje się odpowiednio.
- 12) W przypadku, gdy w wyniku usuwania awarii Wykonawca zapewnił sprzęt zastępczy, a naprawa sprzętu Zamawiającego trwa dłużej niż 6 tygodni lub gdy ten sam element/podzespół /część sprzętu będzie podlegać naprawie trzykrotnie w okresie obowiązywania umowy i nastąpi kolejna (czwarta) awaria, Zamawiający ma prawo żądać wymiany sprzętu na nowy, taki sam lub inny, uzgodniony z Zamawiającym, o co najmniej

takich samych parametrach, funkcjonalności i standardzie, co sprzęt podlegający wymianie. Wykonawca zobowiązany jest wymienić sprzęt w ciągu 30 dni od zgłoszenia takiego żądania przez Zamawiającego. Dostarczony w ramach wymiany sprzęt musi być wyprodukowany nie wcześniej niż 6 miesięcy przed dostawą, wolny od wad, fabrycznie nowy - bez śladów użytkowania i bez uszkodzeń wprowadzony na rynek zgodnie z przepisami obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i dostarczony Zamawiającemu w oryginalnych opakowaniach fabrycznych, zabezpieczających przed uszkodzeniem w trakcie transportu i składowania. W przypadku wymiany sprzętu na nowy Wykonawca sporządzi protokół z wymiany sprzętu, tj. Protokół Odbioru Sprzętu i Licencji dostarczonych w ramach wymiany. Z chwilą podpisania protokołu na Zamawiającego przechodzi prawo własności nowego sprzętu.

- 13) Wykonawca każdorazowo dostarczy Zamawiającemu raport z naprawy sprzętu, zawierający datę i godzinę zgłoszenia, informację co było przedmiotem naprawy oraz w przypadku przekroczenia czasu usunięcia awarii, o którym mowa w ppkt 9, Wykonawca wskaże w raporcie z naprawy czasy przekroczenia usunięcia awarii. Raporty z naprawy będą przygotowywane przez Wykonawcę w języku polskim i przekazywane Zamawiającemu w formie elektronicznej podpisanej podpisem kwalifikowanym lub pisemnej (papierowej) do siedziby Departamentu Informatyzacji i Rejestrów Sądowych. Zamawiający w terminie 3 dni roboczych od otrzymania raportu dokonuje jego akceptacji lub zgłasza do niego uwagi, przesyłając je na adres poczty elektronicznej Wykonawcy. Wykonawca zobowiązany jest w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania uwag do ich uwzględnienia i przedstawienia poprawionej wersji raportu, a w razie nieuwzględnienia uwag – do pisemnego uzasadnienia swojego stanowiska. W takim przypadku stosuje się postanowienie zdania poprzedniego.
- 14) W przypadku awarii dysku twardego, powodującej konieczność jego wymiany, uszkodzony dysk pozostanie u Zamawiającego. Koszty dysków twardej wymienianych z powodu ich awarii ponosi Wykonawca.
- 15) Wykonawca zainstaluje uaktualnienia oprogramowania wewnętrznego (firmware) danego urządzenia lub jego podzespołów na następujących zasadach:
 - a) W ramach gwarancji, podczas usuwania zgłoszonej awarii, Wykonawca, po konsultacjach z Zamawiającym, dokona instalacji dostępnych i zalecanych w danym czasie ulepszeń technicznych w celu zapewnienia poprawnego działania urządzeń oraz sprawnego usunięcia awarii.
 - b) W ramach gwarancji Wykonawca zapewni wszelkie elementy, podzespoły, części zamienne i materiały, które są niezbędne do utrzymania sprzętu objętego umową w należytym stanie technicznym w zakresie dostępnych i zalecanych ulepszeń technicznych w ramach wynagrodzenia umownego.
 - c) Instalacja aktualizacji oprogramowania nie może naruszać praw autorskich producenta oprogramowania.
 - d) Czasu przeznaczonego na instalację usprawnień technicznych lub aktualizację wbudowanego oprogramowania i testy zastosowanego rozwiązania nie wyłącza się z czasu naprawy (usunięcia awarii sprzętu), o którym mowa w ppkt. 9.
- 16) W celu zapewnienia kompatybilności i poprawności eksploatacji infrastruktury informatycznej posiadanej przez zamawiającego, zamawiający wymaga aby, w ramach gwarancji Wykonawca zapewnił:
 - a) dostęp do portali internetowych producenta zawierających narzędzia wsparcia elektronicznego oraz zapewni możliwość korzystania z nich,
 - b) przeszukiwanie bazy wiedzy producenta dotyczącej urządzeń i oprogramowania stanowiącego przedmiot umowy,
 - c) pobieranie z serwera WWW lub ftp producenta urządzeń poprawek, aktualizacji, oprogramowania narzędziowego i nowych wersji systemu operacyjnego urządzenia (firmware), umożliwiających jego instalację, udostępnionych przez producenta w okresie trwania umowy; pobieranie tych aktualizacji musi być zgodne z zasadami licencjonowania producenta oprogramowania.

- d) uzyskanie informacji o statusie umowy oraz o urządzeniach nią objętych.
- 17) Wykonawca wykona aktualizację oprogramowania firmware dla sprzętu wyspecyfikowanego 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 firmware.
 - 18) Harmonogram wykonania wszystkich aktualizacji oprogramowania dla sprzętu wyspecyfikowanego w rozdziale II - Specyfikacja techniczna, będzie uzgadniany z Zamawiającym w formie pisemnej lub za pomocą poczty e-mail w terminie do 30 dni przed przystąpieniem do tych prac.
 - 19) W ramach realizacji świadczenia serwisu, bez dodatkowego wynagrodzenia, Wykonawca przeprowadzi okresowy przegląd sprzętu w celu zinwentaryzowania i ustalenia stanu sprzętu oraz oprogramowania wyszczególnionych w rozdziale II - Specyfikacja techniczna, nie rzadziej niż w odstępach 12 miesięcznych. W wyniku przeprowadzonego okresowego przeglądu każdorazowo powstanie raport z okresowego przeglądu. Raporty z okresowego przeglądu będą przygotowywane przez Wykonawcę w języku polskim i przekazywane Zamawiającemu w formie elektronicznej podpisanej podpisem kwalifikowanym lub pisemnej (papierowej) do siedziby Departamentu Informatyzacji i Rejestrów Sądowych oraz w formie elektronicznej (edytowalnej - DOC oraz PDF) za pośrednictwem poczty elektronicznej. Zamawiający w terminie 3 dni roboczych od otrzymania raportu dokonuje jego akceptacji lub zgłasza do niego uwagi, przesyłając je na adres poczty elektronicznej Wykonawcy. Wykonawca zobowiązany jest w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania uwag do ich uwzględniania i przedstawienia poprawionej wersji raportu, a w razie nieuwzględnienia uwag – do pisemnego uzasadnienia swojego stanowiska. W takim przypadku stosuje się postanowienie zdania poprzedniego.
 - 20) W przypadku wystąpienia konieczności rozwiązania problemu technicznego sprzętu lub oprogramowania w postaci dostarczenia modyfikacji mikrokodów Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przed usunięciem problemu technicznego wykonał testy w laboratorium wyspecjalizowanym w sprzęt, którego problem techniczny dotyczy.
 - 21) Zamawiający zastrzega sobie prawo do planowanego wyłączenia oraz włączenia sprzętu wyspecyfikowanego w rozdziale II – Specyfikacja techniczna, które będzie realizowane przez Wykonawcę przy asyście Zamawiającego. Wykonawca zostanie powiadomiony o fakcie planowanego wyłączenia lub włączenia sprzętu nie później niż 24 godziny przed tą czynnością.
 - 22) Zamawiający zastrzega sobie prawo do nieplanowanego wyłączenia i włączenia sprzętu wyspecyfikowanego w rozdziale II, które będzie realizowane przez Wykonawcę przy asyście Zamawiającego lub też samodzielnie przez Zamawiającego przy telefonicznej asyście Wykonawcy. Zamawiający skontaktuje się z Wykonawcą, jednak w przypadku, gdy Wykonawca nie będzie w stanie zapewnić asysty w wymaganym czasie, Zamawiający samodzielnie wyłączy lub włączy sprzęt, korzystając ze wsparcia telefonicznego Wykonawcy. Nieplanowane wyłączenie i włączenie sprzętu może nastąpić w szczególności w wyniku zdarzeń losowych będących zagrożeniem dla przetwarzanych danych.
 - 23) W okresie trwania umowy Zamawiający ma prawo do instalowania, wymiany standardowych kart rozszerzeń/modułów (np. modułów optycznych itp.) oraz rozbudowy sprzętu oraz instalacji pobranych poprawek, aktualizacji, oprogramowania narzędziowego i nowych wersji systemu operacyjnego posiadanego sprzętu (firmware) zgodnie z zasadami wiedzy technicznej przez wykwalifikowany personel Zamawiającego lub podmiotu zewnętrznego, któremu zleci te prace Zamawiający.

Rozdział II

SPECYFIKACJA TECHNICZNA

Załącznik nr 2 do Zaproszenia do udziału w rozeznaniu rynku

1. Wykaz sprzętu posiadanego przez Zamawiającego, podlegającego świadczeniu usług serwisu i wsparcia technicznego:

Lp.	Typ /model / numer produktu	Opis	Ilość sztuk	Numer Seryjny
1	DELL EMC Isilon F800	Macierz dyskowa Isilon F800	1	JWXNT181600947
3	Oprogramowanie do monitoringu statusu posiadanych przez Zamawiającego macierzy, o których mowa w pkt. 1.	W razie wystąpienia awarii macierzy dyskowej następuje automatyczne otwarcie zgłoszenia serwisowego w serwisie Wykonawcy z jednoczesnym powiadomieniem Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej poprzez oprogramowanie do monitoringu macierzy.	nie dotyczy	

Załącznik nr 2 do Umowy nr z dnia

FORMULARZ ZGŁOSZENIA AWARII

Data i godzina zgłoszenia	
Osoba zgłaszająca (imię i nazwisko, tel. kontaktowy)	
Numer w rejestrze zgłoszeń Wykonawcy	
Lokalizacja sprzętu	
Nazwa i typ sprzętu	
Nr seryjny	
Opis awarii sprzętu	
Podpis osoby zgłaszającej	

MIESIĘCZNY PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUG

- określony umową nr z dnia
1. Wykonawca:
.....
..... reprezentowany przez:
.....
.....
 2. Zamawiający:
.....
..... reprezentowany przez:
.....
.....
 3. W dniu dokonano odbioru usług serwisu i wsparcia technicznego za okres od do....., w następującym zakresie:
.....
.....
.....
.....
 4. Wykonawca zrealizował ww. usługi:
a) należycie tj. zgodnie z postanowieniami Umowy*,
b) nienależycie z uwagi na*:
.....
 5. Usługi serwisu i wsparcia technicznego w zakresie objętym odbiorem zostały wykonane w terminie / nie zostały wykonane w terminie*. Liczba dni opóźnienia
 6. Niniejszy protokół sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden egzemplarz dla Wykonawcy i dwa dla Zamawiającego.

Za Zamawiającego:
(imię, nazwisko, data i podpis)

Za Wykonawcę:
(imię, nazwisko, data i podpis)

* - niewłaściwe skreślić

Załącznik nr 5 do Umowy nr z dnia.....

OŚWIADCZENIE O ZACHOWANIU POUFNOŚCI

Ja niżej podpisany/a niniejszym oświadczam, że:

- 1) nie ujawnię bez stosownego pisemnego upoważnienia wydanego przez Ministerstwo Sprawiedliwości, żadnych informacji, w szczególności prawnie chronionych, a także o sposobach zabezpieczenia stosowanych w Ministerstwie Sprawiedliwości, o ile wejdę w ich posiadanie, oraz nie przyczynię się do ich ujawnienia lub innych działań związanych z ich przetwarzaniem lub utratą itp. mogących spowodować szkodę dla Ministerstwa Sprawiedliwości, innych osób i podmiotów lub naruszenie przepisów prawa, w tym regulacji Ministerstwa Sprawiedliwości, zarówno w trakcie wykonywania prac w związku z zawartą przezumową jak i po ich zakończeniu oraz będę przestrzegał/a wszelkich przepisów w tym zakresie;
- 2) zobowiązuję się nie wykraczać poza nadane mi uprawnienia oraz zobowiązuję się wykorzystywać przydzielone mi środki pracy, w tym systemy i sprzęt informatyczny, tylko do celów realizacji ww. umowy;
- 3) zobowiązuję się przestrzegać oraz jestem świadomy/a odpowiedzialności za naruszenie obowiązujących zasad, wynikających w szczególności z:
 - a) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych),
 - b) ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2018 r. poz. 412),
 - c) rozdziału XXXIII ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (Dz. U. z 2017 r., poz. 2204 z późn. zm.).

imię i nazwisko	PESEL	podpis
miejsowość	data	

1. Dane osobowe zawarte w oświadczeniu są przetwarzane przez Ministra Sprawiedliwości z siedzibą w Warszawie, Al. Ujazdowskie 11 (00-950), który jest administratorem tych danych osobowych.
2. Dane osobowe zawarte w oświadczeniu są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05. 2016, str. 1).
3. Dane osobowe zawarte w oświadczeniu są przetwarzane w celu wykonania umowy oraz realizacji obowiązków Wykonawcy wynikających z umowy.
4. Dane osobowe zawarte w oświadczeniu nie będą przetwarzane w innym celu niż określony w pkt 3.
5. Dane osobowe zawarte w oświadczeniu nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowych.
6. Dane osobowe zawarte w oświadczeniu będą przechowywane przez okres 50 lat od dnia zakończenia realizacji umowy.
7. Ma Pan/Pani ma prawo żądać od administratora danych osobowych dostępu do danych osobowych zawartych w oświadczeniu, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania i przenoszenia danych.
8. Odbiorcami danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa.

Załącznik nr 2 do Zaproszenia do udziału w rozeznaniu rynku

9. Przysługuje Panu/Pani prawo do wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą przy ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
10. Dane osobowe zawarte w oświadczeniu nie będą podlegały profilowaniu (zautomatyzowanemu przetwarzaniu)
11. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa ich podania uniemożliwi realizację przez Pana/Panią obowiązków wynikających z zawartej z Wykonawcą umowy.
12. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych należy kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych (iod@ms.gov.pl).

Załącznik nr 2 do Zaproszenia do udziału w rozeznaniu rynku

Załącznik nr 6 do Umowy nr z dnia.....

Odpis z Rejestru Przedsiębiorców KRS* / wydruk zaświadczenia z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej* aktualny na dzień zawierania Umowy