**OPIS PRZEDMIOTU ZAPYTANIA (OPZ)**

**Zapewnienie wsparcia technicznego dla posiadanego przez ZER MSWiA systemu backupowego**

Przedmiotem planowanego zamówienia jest:

**Zapewnienie wsparcia technicznego dla posiadanego przez ZER MSWiA systemu backupowego.**

# Podstawowe definicje

1. **system backupowy** **–** posiadany przez Zamawiającego system Commvault z licencjami określonymi w punkcie Wykaz licencji,
2. **dni robocze –** dni od poniedziałku do piątku w godzinach roboczych, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. 2015 r., poz. 90, tekst jedn.) oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi niezwłocznie Wykonawcę w formie pisemnej z odpowiednim wyprzedzeniem,
3. **godziny robocze –** godziny pomiędzy 8:15 – 16:15 w dni robocze,
4. **awaria** – stan niesprawności *Systemu backupowego* uniemożliwiający jego prawidłowe funkcjonowanie, występujący nagle i powodujący jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie,
5. **usterka** – stan, w którym System backupowy realizuje zadania backupu/odtwarzania, ale sygnalizuje niepoprawne działanie,
6. **wsparcie techniczne** – wszelkie czynności podejmowane przez Wykonawcę w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Systemu backupowego zgodnie z wymaganiami określonymi w opisie przedmiotu zapytania.

Ilekroć w OPZ jest mowa o dniach bez sprecyzowania czy dotyczą dni roboczych, należy przez te dni rozumieć dni kalendarzowe.

# Wykaz licencji

Zamawiający posiada niewyłączne i bezterminowe licencje:

1. CVLT Activate, Per User (CV-ACT-1U) - 3 licencje,
2. CVLT Complete Backup & Recovery for Endpoints, Per User (CV-BR-EP) - 3 licencje,
3. CVLT Complete Backup & Recovery for Physical Servers, Per Operating Instance  
   (CV-BR-OI) - 13 licencji,
4. Commvault Complete Backup & Recovery for Virtual Environments   
   (CV-BR-VM10) - 4 licencje.

# Wykaz sprzętu i innych licencji

*System backupowy* jest uruchomiony w Warszawie na dwóch serwerach fizycznych HPE ProLiant DL380 Gen9

o poniższych parametrach:

CPU: Intel Xeon E5-2620v4 (8 cores, 16 threads)

RAM: 32 GB

Kontroler RAID cache: 2GB w technologii Flashback, z obsługą RAID 0,1, 1+0, 5, 5+0 i RAID 6 i 6+0

HDD 1: 4 x 960 GB SATA SSD

HDD 2: 8 x 4TB Nearline SAS 7.2k RPM

Porty sieciowe Ethernet: 8 x 1Gb

System operacyjny: Windows Server Standard 2016

Oraz na dwóch maszynach wirtualnych osadzonych na Klastrach vMware 7o poniższych parametrach:

Serwer CommSerwe1:

vCPU: 8

RAM: 16 GB

vHDD 1: 200 GB

vLan Adapter: VMXNET 3

System operacyjny: Windows Server Standard 2016

Serwer Commserve2:

vCPU: 8

RAM: 32 GB

vHDD 1: 220 GB

vLan Adapter: VMXNET 3

System operacyjny: Windows Server Standard 2016

Serwery fizyczne są objęte wsparciem technicznym i Zamawiający nie wymaga objęcia serwerów wsparciem technicznym Wykonawcy.

# Czas realizacji umowy

Wsparcie techniczne *Systemu backupowego* realizowane będzie przez …. miesięcy *(w zależności od podanej wielkości w ofercie Wykonawcy)* od dnia zawarcia umowy jednak nie wcześniej niż od dnia 16 grudnia 2022 r.

# Warunki wsparcia technicznego

1. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości realizacji wsparcia technicznego, w miejscach instalacji *Systemu backupowego*, na warunkach określonych w ppkt 2-11,
2. W okresie wsparcia technicznego Zamawiający będzie miał dostęp do uaktualnień, poprawek oraz nowych wersji oprogramowania *Systemu backupowego*,
3. W okresie wsparcia technicznego Wykonawca zapewni, na życzenie Zamawiającego, pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta *Systemu backupowego* uaktualnień i poprawek,
4. Wsparcie techniczne *Systemu backupowego* obejmuje naprawę *Systemu backupowego* przez producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta S*ystemu backupowego*,
5. Gwarantowany czas naprawy awarii *Systemu backupowego* – …. godzin roboczych (w zależności od złożonej oferty) od momentu zgłoszeniu awarii oraz 6 dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki w miejscach instalacji *Systemu backupowego*. Ustala się, że godziny przypadające w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy, a także dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi Wykonawcę pisemnie nie będą zaliczane do czasu realizacji naprawy,
6. Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminu naprawy określonego w ppkt 5,
7. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni możliwość przyjmowania zgłoszeń o usterkach i awariach w działaniu *Systemu backupowego* w dni robocze w godz. 8:15-16:15.

Zamawiający będzie dokonywał zgłoszenia faksem, drogą elektroniczną lub pisemnie.

Zgłoszenia o usterkach i awariach w działaniu *Systemu backupowego* doręczone Wykonawcy w dni robocze po godz. 16:15 lub w dni ustawowo wolne od pracy traktowane będą jako zgłoszenia otrzymane o godz. 8:15 kolejnego dnia roboczego,

1. W okresie wsparcia technicznego Wykonawca zapewnia Zamawiającemu wsparcie konsultacyjne w zakresie obsługi *Systemu backupowego*,
2. W okresie wsparcia technicznego Wykonawca będzie świadczyć na rzecz Zamawiającego pierwszą linię wsparcia w języku polskim w zakresie pomocy w rozwiązywaniu problemów i diagnozowania niesprawności *Systemu backupowego*,
3. Podmiot, który będzie świadczył wsparcie techniczne, musi posiadać autoryzację producenta *Systemu backupowego* w zakresie świadczenia usług serwisowych i wykazać się możliwością przeznaczenia do obsługi umowy minimum dwóch osób posiadających ważny uzyskany w ścieżce certyfikacji producenta certyfikat CommVault Certified Engineer lub równoważny dla konfiguracji i administracji użytkowanego przez Zamawiającego *Systemu backupowego,*
4. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca realizował będzie przeglądy *Systemu backupowego*, o których mowa w pkt 6 w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia potrzeby wykonania przeglądu przez Zamawiającego.

# Przeglądy

Zamawiający w ramach wsparcia technicznego może zlecić Wykonawcy nie więcej niż jeden przegląd *Systemu backupowego* w ciągu roku. Wykonawca wykona przegląd i przedstawi analizę z przeglądu w formie raportu zawierającego:

1. Wynik sprawdzenia poprawności konfiguracji *Systemu backupowego*, m.in.:
   1. konfiguracji serwera backupowego,
   2. konfiguracji klientów,
   3. konfiguracji oprogramowania.
2. Analizę przyrostu danych w środowisku Zamawiającego, zawierającą m.in:
   1. informację o bieżącej liczbie składowanych danych oraz trendzie zmiany,
   2. Informację o zagrożeniach wynikających z przyrostu danych i posiadanych zasobach dyskowych,
3. Informację o poziomie wykorzystania licencji wraz z rekomendacjami dotyczącymi sposobu i ilości licencjonowanych zasobów,
4. Informacje na temat zauważonych problemów i nieprawidłowości w działaniu S*ystemu backupowego* lub otoczeniu S*ystemu backupowego* w przypadku ich wykrycia,
5. Informacje o rekomendowanych działaniach w zakresie rekonfiguracji i optymalizacji środowiska backupowego mające na celu poprawę wydajności, stabilności, bezpieczeństwa *Systemu backupowego* lub proaktywne wyeliminowanie potencjalnych problemów,
6. Inne spostrzeżenia wynikające z przeglądu.