

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.

1. 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/odtworzenia, 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.

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

2. 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.

3. Wykaz sprzętu i innych licencji

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

DL380 Gen9 – **MediaServer**:

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 7 o poniższych parametrach:

Serwer CommServe:

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.

4. Czas realizacji umowy

Wsparcie techniczne *Systemu backupowego* realizowane będzie przez miesięcy (w zależności od podanej wielkości w ofercie Wykonawcy) od dnia zawarcia umowy..

5. 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) Po wykonaniu przez Zamawiającego aktualizacji domeny MS Windows, Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji wersji systemu backup'u do wersji dobrze współpracującej z nowym systemem domenowym MS Windows. Aktualizacja musi zostać poprzedzona analizą środowiska serwerowego u Zamawiającego i pisemnym wydaniem zaleceń.

- 4) W okresie wsparcia technicznego Wykonawca zapewni, na życzenie Zamawiającego, pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta *Systemu backupowego* uaktualnień i poprawek,
- 5) Wsparcie techniczne *Systemu backupowego* obejmuje naprawę *Systemu backupowego* przez producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta *Systemu backupowego*,
- 6) Gwarantowany czas naprawy awarii *Systemu backupowego* – godzin roboczych (w zależności od przyjętego przez Zamawiającego czasu) 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,
- 7) Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminu naprawy określonego w ppkt 6,
- 8) Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni możliwość przyjmowania zgłoszeń o usterekach i awariach w działaniu *Systemu backupowego* w dni robocze w godz. 8:15-16:15. Zamawiający będzie dokonywał zgłoszenia drogą elektroniczną lub pisemnie. Zgłoszenia o usterekach 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,
- 9) W okresie wsparcia technicznego Wykonawca zapewnia Zamawiającemu wsparcie konsultacyjne w zakresie obsługi *Systemu backupowego*,
- 10) 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*,
- 11) 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*,
- 12) 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.

6. Przeglądy

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

- 1) Wynik sprawdzenia poprawności konfiguracji *Systemu backupowego*, m.in.:
 - a) konfiguracji serwera backupowego,
 - b) konfiguracji klientów,
 - c) konfiguracji oprogramowania.
- 2) Analizę przyrostu danych w środowisku Zamawiającego, zawierającą m.in.:
 - a) informację o bieżącej liczbie składowanych danych oraz trendzie zmiany,
 - b) 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 *Systemu backupowego* lub otoczeniu *Systemu backupowego* w przypadku ich wykrycia,
- 5) Informacje o rekomendowanych działaniach w zakresie rekonfiguracji i optymalizacji środowiska backupowego mając na celu poprawę wydajności, stabilności, bezpieczeństwa *Systemu backupowego* lub proaktywne wyeliminowanie potencjalnych problemów,
- 6) Inne spostrzeżenia wynikające z przeglądu.