

ROZDZIAŁ II SWZ– OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Nazwa zamówienia:

Zapewnienie świadczenia usługi rozszerzonego wsparcia technicznego dla posiadanego oprogramowania HCL PORTAL 8.0.

Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg CPV:

72250000-2 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie przez Wykonawcę świadczenia usługi rozszerzonego wsparcia technicznego na oprogramowanie HCL wyszczególnione w Tabeli nr 1 „Szczegółowy wykaz oprogramowania HCL”.

Na potrzeby niniejszego dokumentu wprowadza się następujące pojęcia:

1. **Awaria** - nieprawidłowe działanie Oprogramowania, w tym stan, w którym nie jest możliwe korzystanie z Oprogramowania w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, Umową, w tym OPZ, dokumentacją lub celem Umowy. Awaria dzieli się na Awarię Krytyczną lub Awarię Standardową,
2. **Awaria Krytyczna** - Awaria powodująca całkowity brak możliwości korzystania z Oprogramowania albo takie ograniczenie korzystania z Oprogramowania, że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje,
3. **Awaria Standardowa** – Awaria niebędąca Awarią Krytyczną.
4. **Czas Naprawy** - czas między dokonaniem Zgłoszenia a usunięciem Awarii.
5. **Oprogramowanie** – oprogramowanie posiadane przez Zamawiającego wraz z licencjami na oprogramowanie określonymi w Tabeli nr 1.
6. **OPZ** – niniejszy Opis Przedmiotu Zamówienia.
7. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w wyniku rozstrzygnięcia postępowania o udzielenie zamówienia.
8. **Zgłoszenie** – poinformowanie przez Zamawiającego o wystąpieniu Awarii. Za moment dokonania Zgłoszenia uznaje się datę i godzinę jego złożenia przez jeden z kanałów wskazanych zgodnie z OPZ i Umową. W przypadku dokonania zgłoszenia Awarii przez więcej niż jeden kanał, chwilą dokonania Zgłoszenia będzie wcześniejsza data i godzina.

OGÓLNE WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

1. Zamawiający zastrzega, że niniejszy przedmiot zamówienia jest przeznaczony do dalszej odsprzedaży. Wszelkie dokumenty licencyjne, rejestracyjne, subskrypcyjne itp. muszą być wystawione na docelowego licencjobiorcę jakim będzie Skarb Państwa reprezentowany przez Ministra Cyfryzacji ul. Królewska 27, 00-060 Warszawa. Zamawiający lub inny podmiot wskazany przez Ministra Cyfryzacji będzie uprawniony do korzystania z oprogramowania w szczególności w zakresie prac związanych z utrzymaniem, rozwojem i administracją na rzecz Ministra Cyfryzacji.
2. Realizacja przedmiotu zamówienia nie może naruszać bezpieczeństwa publicznego lub istotnego interesu bezpieczeństwa państwa, mając na względzie m.in. fakt, że Zamawiający zgodnie z art. 4 pkt 7 Ustawy o Krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (tj. Dz. U z 2020 r. poz. 1369), dalej: „Ustawa”, należy do Krajowego systemu cyberbezpieczeństwa, którego celem jest zgodnie z art. 3

Ustawy, zapewnienie cyberbezpieczeństwa na poziomie krajowym, w tym zapewnienie niezakłóconego świadczenia usług kluczowych i usług cyfrowych, przez osiągnięcie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa systemów informacyjnych służących do świadczenia tych usług oraz zapewnienie obsługi incydentów. Tym samym, przedmiot zamówienia musi być zgodny z celem Krajowego systemu cyberbezpieczeństwa i przepisami Ustawy oraz nie zagrażać cyberbezpieczeństwu, bezpieczeństwu publicznemu lub istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa.

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Wykonawca zobowiązuje się w ramach realizacji przedmiotu umowy do dostarczenia w terminie maksymalnie 10 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy (stanowi kryterium oceny ofert):
 - 1.1. niezbędnych danych umożliwiających Zamawiającemu skorzystanie z usługi wsparcia technicznego, w tym: adresy poczty elektronicznej, numery telefonów oraz dane dostępowe do portalu klienckiego;
 - 1.2. oświadczenia producenta Oprogramowania (w postaci certyfikatu) potwierdzającego objęcie Oprogramowania wsparciem technicznym, zawierającego co najmniej numer klienta, numer umowy, liczbę produktów, numery produktów, nazwy produktów, okres obowiązywania usługi wsparcia technicznego, poziom wsparcia technicznego;
 - 1.3. dokumentu potwierdzającego posiadanie statusu partnerstwa HCL.
2. Oprogramowanie musi posiadać aktywne wsparcie techniczne oraz Wykonawca zobowiązuje się przekazać Zamawiającemu wszystkie aktualizacje Oprogramowania, które nastąpiły w okresie od dnia 1 stycznia 2022 r. do dnia zawarcia Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia świadczenia usługi wsparcia technicznego dla Oprogramowania do dnia 31 grudnia 2023 r.
4. Usługa wsparcia technicznego dla Oprogramowania świadczona będzie przez producenta Oprogramowania lub podmiot autoryzowany przez tego producenta.
5. Zamawiający wymaga aby Wykonawca posiadał status partnerstwa HCL.
6. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić wsparcie techniczne gwarantujące obsługę Zgłoszeń zgodnie z poniższymi parametrami:
 - 6.1. Czas Naprawy Awarii Krytycznej wynosi 4 godziny;
 - 6.2. Czas Naprawy Awarii Standardowej wynosi 24 godzin.
7. Usługa wsparcia technicznego Oprogramowania będzie realizowana w języku polskim lub języku angielskim poprzez:
 - 7.1. dostęp przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu za pośrednictwem serwisu www producenta Oprogramowania do:
 - 7.1.1. ewidencji posiadanych licencji Oprogramowania w wersjach aktualnie używanych a także będących kontynuacją linii produktowej (ang. License Delivery portal);
 - 7.1.2. aktualnej dokumentacji technicznej, zawierającej bazy danych zgłoszonych problemów wraz z rozwiązaniami, instrukcje i specyfikacje techniczne, publikowane i udostępniane przez producenta Oprogramowania (ang. Software Documentation);
 - 7.1.3. plików do pobrania, zawierających poprawki programistyczne, pakiety serwisowe, łatki bezpieczeństwa, rozszerzenia funkcjonalne, aktualizacje, repozytoria aktualnych i wcześniejszych wersji i wydań Oprogramowania, niezwłocznie po ich udostępnieniu przez producenta Oprogramowania (ang. Software Programs);

- 7.2. pełne wsparcie w korzystaniu z Oprogramowania, obejmujące obsługę Zgłoszeń 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, również w dni ustawowo wolne od pracy, poprzez:
- 7.2.1. internetowy serwis www lub e-mail (ang. Customer Support portal), oraz
 - 7.2.2. telefonicznie pod numerem wskazanym przez Wykonawcę (ang. Support Phone Number);
- 7.3. dostęp za pośrednictwem serwisu www producenta Oprogramowania do bazy wiedzy, zawierającej fora dyskusyjne dla użytkowników, nagrania demonstracyjne, próbki, publikowane i udostępniane przez producenta Oprogramowania (ang. Support Communities);
- 7.4. przekazywanie ostrzeżeń o zagrożeniach bezpieczeństwa związanych z Oprogramowaniem.

Tabela nr 1. Szczegółowy wykaz oprogramowania HCL posiadanego przez Zamawiającego dla którego Zamawiający wymaga wsparcia rozszerzonego.

Lp.	Nazwa produktu	Metryka	Sztuk	Zakres	Data wygaśnięcia wsparcia	Nowa data wygaśnięcia wsparcia
1	HCL Portal Server 8.0	PVU	5.040	72 rdzenie	31.12.2021	31.12.2023
2	HCL Web Content Manager 8.0	PVU	3.360	48 rdzeni	31.12.2021	31.12.2023
3	HCL Digital Experience Manager	AU	2	40 użytkowników	31.12.2021	31.12.2023

Pozostałe zasady realizacji niniejszego zamówienia określone zostały w rozdziale III SWZ – Projektowane Postanowienia Umowy.