

## ROZDZIAŁ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### 1. Nazwa przedmiotu zamówienia:

Świadczenie usług wsparcia technicznego i serwisu urządzeń oraz oprogramowania platformy wirtualizacyjnej SimpliVity na okres 36 miesięcy.

### 2. Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg Kod CPV:

72611000-6 – Usługi w zakresie wsparcia technicznego

50000000-5 Usługi naprawcze i konserwacyjne

50312000-5 Usługi w zakresie napraw i konserwacji sprzętu komputerowego

72250000-2 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów

### 3. Definicje:

W Opisie Przedmiotu Zamówienia, dalej „OPZ”, poniższym definicjom nadaje się następujące znaczenie:

Lp.	Termin	Definicja
1.	<b>Awaria</b>	nieprawidłowe działanie Platformy będące Awarią Krytyczną lub Awarią Zwykłą
2.	<b>Awaria Krytyczna</b>	nieprawidłowe działanie Platformy powodujące całkowity brak możliwości korzystania z Platformy albo takie ograniczenie korzystania z Platformy, że przestaje ona spełniać funkcje umożliwiające zarządzanie Platformą i udostępnianie uruchomionych w obrębie Platformy usług,
3.	<b>Awaria Zwykła</b>	nieprawidłowe działanie Platformy niebędące Awarią Krytyczną, powodujące ograniczenia w korzystaniu z innych, niż zarządzanie Platformą i udostępnianie uruchomionych w obrębie Platformy usług, funkcji Platformy
4.	<b>Zgłoszenie</b>	poinformowanie Wykonawcy przez Zamawiającego o wystąpieniu Awarii
5.	<b>Dni Robocze</b>	wszystkie dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej
6.	<b>Oprogramowanie</b>	wszelkie oprogramowanie służące do zarządzania Platformą wskazane w Tabeli nr 1 oraz oprogramowanie wbudowane na poziomie komponentów sprzętowych Platformy
7.	<b>Platforma</b>	platforma wirtualizacyjna SimpliVity, składająca się z Urządzeń i Oprogramowania określonych w OPZ
8.	<b>Urządzenia/Sprzęt</b>	elementy serwerowe wskazane w Tabeli nr 1
9.	<b>Czas Naprawy</b>	czas pomiędzy dokonaniem Zgłoszenia a usunięciem Awarii

10.	<b>Lokalizacja</b>	dwie wskazane przez Zamawiającego lokalizacje znajdujące się na terenie m.st. Warszawy. Adresy obu lokalizacji zostaną podane Wykonawcy po zawarciu Umowy
11.	<b>Wsparcie Techniczne</b>	Usługi wsparcia technicznego i serwisu dla Urzędzeń i Oprogramowania, które w ramach wynagrodzenia zapewnia Wykonawca na warunkach wskazanych w OPZ

#### 4. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego i serwisu urządzeń oraz oprogramowania dla posiadanej przez Zamawiającego platformy wirtualizacyjnej SimpliVity na okres 36 miesięcy od dnia dostarczenia danych dostępowych, o których mowa w pkt 6.2 OPZ poniżej, jednak nie wcześniej niż od dnia 31.03.2023 r.

#### 5. Specyfikacja posiadanej przez Zamawiającego platformy Wirtualizacyjnej:

Zamawiający posiada platformę Wirtualizacyjną o wysokiej dostępności, obsługującą środowiska produkcyjne, złożoną z następujących elementów:

Tabela nr 1 Wykaz Urządzeń/ Sprzętu i Oprogramowania<sup>1</sup>:

Opis	Przeznaczenie	Uwagi
HPE SimpliVity 380 Gen10 Node	SimpliVity	PDC
HPE SimpliVity 380 Gen10 Node	SimpliVity	PDC
HPE SimpliVity 380 Gen10 Node	SimpliVity	PDC
HPE SimpliVity 380 Gen10 Node	SimpliVity	SDC
HPE SimpliVity 380 Gen10 Node	SimpliVity	SDC
HPE SimpliVity 380 Gen10 Node	SimpliVity	SDC
HPE OmniStack Version 4.1.0.266 lub nowsza	SimpliVity	PDC
HPE OmniStack Version 4.1.0.266 lub nowsza	SimpliVity	SDC

Zamawiający przekaze informacje dotyczące numerów seryjnych urządzeń wchodzących w skład Platformy SimpliVity Wykonawcom, którzy złożą do Zamawiającego wnioski o udostępnienie takich informacji, zgodnie z procedurą opisaną w pkt. 4.8. Rozdziału I SWZ, obejmującą między innymi: złożenie wniosku w formie elektronicznej, wg wzoru przygotowanego przez Zamawiającego, złożenie oświadczenia o zachowaniu poufności wg wzoru przygotowanego przez Zamawiającego, udostępnienie przez Zamawiającego informacji poprzez wysłanie zaszyfrowanego dokumentu za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz hasła za pośrednictwem wiadomości SMS.

#### 6. Wymagania ogólne:

6.1. Wsparcie musi obejmować całość platformy wirtualizacyjnej SimpliVity.

<sup>1</sup> Zgodnie z postanowieniem Rozdziału I SWZ Wykonawca może wnioskować o udostępnienie nie jawnej części SWZ, zawierającej między innymi Nr. Seryjne urządzeń

- 6.2. W terminie maksymalnie do 3 Dni Roboczych, licząc od dnia zawarcia Umowy, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu na wskazany adres e-mail:
- 6.2.1. oświadczenie producenta Platformy, certyfikat lub inny dokument potwierdzający zapewnienie Wsparcia Technicznego, zawierające co najmniej numer umowy z producentem, numer klienta, pełną nazwę produktów, numery P/N produktów, liczbę licencji oraz daty obowiązywania Wsparcia Technicznego;
  - 6.2.2. wszelkie niezbędne i kompletne dane dostępne, umożliwiające Zamawiającemu skorzystanie ze Wsparcia Technicznego;
  - 6.2.3. poświadczenie producenta Oprogramowania i Urządzeń o posiadaniu przez Wykonawcę statusu partnerstwa, zgodnego z pkt 7.19 OPZ.
- 6.3. Wykonawca będzie zobowiązany do informowania Zamawiającego o wszelkich zmianach powyższych danych.

## **7. Zasady świadczenia usług Wsparcia Technicznego oraz serwisu Urządzeń:**

- 7.1. Urządzenia i Oprogramowanie, zostaną objęte Wsparciem Technicznym i serwisem od dnia dostarczenia danych dostępowych przez okres 36 miesięcy, realizowanym przez producenta lub autoryzowanego partnera producenta Platformy, posiadającego status partnerstwa na poziomie opisanym w pkt 7.19.
- 7.2. Wsparcie Techniczne oraz serwis Platformy świadczone będzie na terenie m.st. Warszawy.
- 7.3. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia należy utrzymać Platformę w stanie przydatnym do używania zgodnie z jego przeznaczeniem przy zachowaniu parametrów technicznych, przez okres obowiązywania Umowy.
- 7.4. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia świadczenia Usług w taki sposób, aby nie zostały utracone posiadane przez Zamawiającego gwarancje producenta na Urządzenia (w tym jego powiązane podzespoły), Oprogramowanie lub inne urządzenia lub oprogramowanie, które posiada Zamawiający, a które pozostają na gwarancji w trakcie świadczenia Usług.
- 7.5. Awarie będą zgłaszane przez Zamawiającego bezpośrednio w witrynie www Wsparcia Technicznego wskazanej przez Wykonawcę, drogą mailową lub telefonicznie. Wymagana jest możliwość zgłaszania Awarii bezpośrednio w witrynie www Wsparcia Technicznego producenta. Za chwilę dokonania zgłoszenia Awarii, Strony uznają datę i godzinę jego zgłoszenia przez jeden z kanałów. W przypadku zgłoszenia Awarii przez więcej niż jeden kanał, chwilą dokonania zgłoszenia będzie wcześniejsza data i godzina.
- 7.6. Do obowiązków Wykonawcy należy usuwanie Awarii:

- 1) Awarii Krytycznych - w terminie maksymalnie do 8 godzin od chwili zgłoszenia Awarii Krytycznej (w tym dostawa części wymienianych po uprzednim zidentyfikowaniu uszkodzonych części lub całego Urządzenia zgodnie z pkt 7.7 poniżej- **stanowi kryterium oceny ofert**
  - 2) Awarii Zwykłych - nie później niż do godziny 17:00 następnego Dnia Roboczego od chwili zgłoszenia Awarii Zwykłej.
  - 3) Za chwilę przyjęcia Zgłoszenia uważa się chwilę przesłania Zgłoszenia do Wykonawcy.
- 7.7. W przypadku braku możliwości naprawy Sprzętu, w miejsce Sprzętu, który nie może być przez Wykonawcę naprawiony, Wykonawca zobowiązany jest w ramach realizacji zobowiązań wynikających z Umowy, do dostarczenia i przekazania Zamawiającemu, bez dodatkowego wynagrodzenia, innego sprzętu, o nie gorszych parametrach niż Sprzęt wymieniany, a następnie świadczenia usług Wsparcia Technicznego i serwisu Urządzeń, w stosunku do tego Sprzętu przez okres obowiązywania Umowy, na warunkach opisanych w OPZ oraz Umowie.
- 7.8. Jeżeli w trakcie trwania umowy dla konkretnego Urządzenia Producent ogłosi zakończenie wsparcia i serwisu (End of Support, End of Life itp.) Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia części zamiennych lub wymiany uszkodzonych Urządzeń w oparciu o własne zasoby serwisowe (ang. stock) .
- 7.9. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia nośnika danych (typu dysk twardy, pamięć RAM), należy wymienić go na nowy, o parametrach nie gorszych niż Sprzęt wymieniany, wolny od wad, bez konieczności zwrotu uszkodzonego i dokonywania ekspertyzy poza Lokalizacją
- 7.10. Ze względów bezpieczeństwa w przypadku stwierdzenia uszkodzenia nośnika danych (typu dysk twardy, pamięć RAM), będzie on wymieniony przez Wykonawcę na fabrycznie nowy, wolny od wad, bez konieczności zwrotu uszkodzonego nośnika danych i dokonywania ekspertyzy poza miejscem jego użytkowania. Wszelkie nośniki danych, na których znajdują się dane Zamawiającego, pozostają u Zamawiającego po zakończeniu Umowy.
- 7.11. Wykonawca zobowiązany jest do doprowadzenia całej Platformy do stanu sprzed wystąpienia Awarii, w rozumieniu prawidłowego działania wszystkich komponentów Platformy (Oprogramowania oraz Urządzeń). Usunięcie przez Wykonawcę Awarii nie może powodować obniżenia wydajności Platformy w stosunku do stanu sprzed wystąpienia Awarii.
- 7.12. W przypadku konieczności odtworzenia bazy danych Platformy, uszkodzonej w wyniku wystąpienia Awarii – Wykonawca zobowiązuje się do odtworzenia jej z kopii zapasowej przekazanej przez Zamawiającego, w terminie wynikającym z klasyfikacji Awarii, w wyniku której doszło do jej uszkodzenia.
- 7.13. Wsparcie techniczne i serwis Urządzeń należy świadczyć na następujących warunkach:
- 1) serwis realizowany będzie każdorazowo w Lokalizacjach Zamawiającego,
  - 2) osoby realizujące Wsparcia Techniczne na terenie Lokalizacji mogą być zobowiązane do okazania służbom ochrony obiektów, przed rozpoczęciem świadczenia usług w danej Lokalizacji, aktualnego poświadczenia bezpieczeństwa dostępu do informacji niejawnych o klauzuli „POUFNE”,
  - 3) Wykonawca zobowiązany jest do okazania wskazanych w pkt 2) powyżej dokumentów pod rygorem odmowy dopuszczenia wspomnianych osób do realizacji Wsparcia Technicznego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
  - 4) Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany Lokalizacji Urządzeń w trakcie trwania Umowy, o czym Zamawiający poinformuje Wykonawcę w formie pisemnej lub elektronicznej,
  - 5) Wsparcie Techniczne świadczone będzie w języku polskim,

- 6) godziny i dni tygodnia przyjmowania zgłoszeń: 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę,
  - 7) Wsparcie Techniczne świadczone będzie w godzinach od 7:00 do 17:00 w Dni Robocze,
  - 8) wsparcie techniczne również w postaci konsultacji mailowych i telefonicznych dotyczących problemów związanych z administracją i utrzymaniem Platformy.
- 7.14. W ramach wsparcia technicznego Oprogramowania, Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:
- 1) Wsparcie Techniczne ma być świadczone przez Producenta oprogramowania lub autoryzowanego partnera serwisowego (pod warunkiem posiadania przez niego partnerstwa producenta wskazanego w pkt 7.19 OPZ)
  - 2) wsparcie techniczne świadczone telefonicznie oraz pocztą elektroniczną, świadczone będzie w języku polskim lub angielskim
  - 3) dostęp za pośrednictwem serwisu www Producenta do nowych wersji fabrycznie zainstalowanego oprogramowania, sterowników i firmware'u, w sposób nienaruszający praw twórców i właściciela praw autorskich oraz nieograniczający praw Zamawiającego do korzystania z tego oprogramowania,
  - 4) instalacji aktualizacji Oprogramowania po uprzednio przeprowadzonych testach na środowisku testowym zapewnionym przez Wykonawcę oraz zapewnieniu i utrzymaniu środowiska testowego Platformy po stronie Wykonawcy,
  - 5) monitorowaniu informacji w zakresie luk bezpieczeństwa występujących w Oprogramowaniu oraz niezwłocznym, tj. nie później niż w ciągu 1 Dnia Roboczego od przekazania lub opublikowania przez producenta Oprogramowania informacji o luce bezpieczeństwa w Oprogramowaniu, powiadamianiu Zamawiającego o tym fakcie wraz z przedstawianiem propozycji działań zaradczych zmierzających do usunięcia luki lub też zminimalizowania wynikającego z niej zagrożenia,
  - 6) minimum raz na 6 miesięcy, w trakcie obowiązywania Umowy, zaproponowaniu Zamawiającemu aktualizacji Platformy do nowych wersji Oprogramowania, w tym firmware, innych niż związanych z występowaniem luk, tzn. aktualizacji wszystkich części Platformy, udostępnionych przez ich producentów.
  - 7) dostęp do uaktualnień, poprawek oraz możliwość zgłoszenia zauważanych błędów,
  - 8) powiadomienia o lukach bezpieczeństwa oprogramowania.
- 7.15. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług wsparcia technicznego w sposób zapobiegający utracie danych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania tych obowiązków. W przypadku, gdy wykonywanie świadczenia usług będzie wiązało się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do prac oraz umożliwić wykonanie kopii zapasowych danych.
- 7.16. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymywania elektronicznego systemu rejestracji zgłoszeń serwisowych z możliwością weryfikacji przez personel Zamawiającego działań podejmowanych w ramach ich obsługi oraz weryfikacji dotrzymania wymaganych czasów reakcji i naprawy.
- 7.17. W ramach internetowego systemu informatycznego zostanie zapewniona możliwość założenia konta dla Zamawiającego oraz podgląd wszystkich zgłoszeń Zamawiającego wraz z możliwością sporządzania raportów ze zgłoszeń.
- 7.18. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzania każdego Zgłoszenia na adres poczty internetowej: wskazanej przez Zamawiającego.
- 7.19. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał status partnera producenta Platformy z zastrzeżeniem, że jeśli producent stosuje kilka poziomów partnerstwa, Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał poziom partnerstwa nie niższy niż drugi poziom w

kolejności licząc od najwyższego poziomu partnerstwa w hierarchii poziomów partnerstwa stosowanej przez producenta.

**8. Pozostałe wymagania zostały opisane w projektowanych postanowieniach umowy.**