

ROZDZIAŁ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Nazwa przedmiotu zamówienia:

Świadczenie wsparcia technicznego przez okres 36 miesięcy dla dwóch macierzy dyskowych Dell EMC VMAX 100K.

2. Kody CPV:

72611000-6 – Usługi w zakresie wsparcia technicznego

3. Definicje:

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

Lp.	Termin	Definicja
1.	Awaria	nieprawidłowe działanie Urządzeń będące Awarią Krytyczną lub Awarią Zwykłą.
2.	Awaria Krytyczna	nieprawidłowe działanie Urządzeń powodujące całkowity brak możliwości korzystania z Urządzeń lub zainstalowanego na nich Oprogramowania.
3.	Awaria Zwykła	nieprawidłowe działanie Urządzeń lub zainstalowanego na nich Oprogramowania, niebędące Awarią Krytyczną.
4.	Dni Robocze	dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
5.	Zgłoszenie	poinformowanie Wykonawcy przez Zamawiającego z wykorzystaniem witryny Wsparcia Technicznego lub poprzez wiadomość e-mail lub telefonicznie o wystąpieniu Awarii.
6.	Urządzenia	dwie macierze dyskowe Dell EMC VMAX 100k, posiadane przez Zamawiającego, wymienione w pkt 6 OPZ wraz z Oprogramowaniem.
7.	Lokalizacja	dwie wskazane przez Zamawiającego lokalizacje znajdujące się na terenie m.st. Warszawy. Adresy obu lokalizacji zostaną podane Wykonawcy w dniu podpisania Umowy.
8.	Przegląd Zerowy	autoryzowany przegląd Urządzeń wykonywany przez Wykonawcę, w terminie 5 Dni Roboczych od dnia podpisania Umowy.
9.	Oprogramowanie	fabrycznie zainstalowane oprogramowanie układowe wbudowane w Urządzenie (firmware).
10.	Wsparcie Techniczne	usługi wsparcia technicznego i serwisu dla Urządzeń, w szczególności opisane w pkt 7 OPZ, które w ramach Wynagrodzenia zapewnia Wykonawca, w tym przeprowadzenie Przeglądu Zerowego.

4. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie Wsparcia Technicznego Urządzeń przez okres 36 miesięcy, zgodnie z poniższymi wymaganiami OPZ.

5. Termin oraz miejsce realizacji:

- 1) Wykonawca zobowiązuje się w ramach realizacji przedmiotu zamówienia świadczyć Wsparcie Techniczne dla dwóch posiadanych przez Zamawiającego macierzy dyskowych Dell EMC VMAX 100k, w okresie 36 miesięcy od dnia podpisania Umowy.
- 2) Wsparcie Techniczne będzie świadczone w Lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego.

6. Wymagania Ogólne:

- 1) Realizacja przedmiotu zamówienia obejmuje:
 - a. wykonanie Przeglądu Zerowego Urządzeń, którego realizacja zakończy się przekazaniem Zamawiającemu do weryfikacji raportu z wykonanego przeglądu;
 - b. świadczenie Wsparcia Technicznego dla Urządzeń:
 - macierz dyskowa Dell EMC VMAX 100K - numer seryjny: CK296800687;
 - macierz dyskowa Dell EMC VMAX 100K - numer seryjny: CK296200688.
- 2) Każde Urządzenie wymienione w pkt 1) lit. b powyżej, wyposażone jest w 112 dysków SAS 10k 1.2TB oraz 96 dysków EFD 200.
- 3) Świadczenie Wsparcia Technicznego rozpocznie się od dnia dostarczenia przez Wykonawcę wszelkich niezbędnych i kompletnych danych dostępowych oraz dokumentów, o których mowa w pkt 4 poniżej, umożliwiających Zamawiającemu skorzystanie z usług przez okres 36 miesięcy od dnia podpisania Umowy na warunkach wskazanych poniżej.
- 4) W dniu zawarcia Umowy Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu wszelkie niezbędne i kompletne dane dostępowe umożliwiające Zamawiającemu skorzystanie z Wsparcia Technicznego, zawierające co najmniej:
 - a. unikatowy dla Zamawiającego login i hasło dostępu do witryny Wsparcia Technicznego lub adres e-mail do składania Zgłoszeń i numer telefonu do składania Zgłoszeń;
 - b. wykaz osób po stronie Wykonawcy wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy.
- 5) Wykonawca powinien posiadać status partnera producenta macierzy z zastrzeżeniem, że jeśli producent stosuje kilka poziomów partnerstwa, Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał poziom partnerstwa nie niższy niż drugi w kolejności licząc od najwyższego poziomu partnerstwa w hierarchii poziomów partnerstwa stosowanej przez producenta. Zamawiający wyklucza, aby wyłącznie podwykonawca posiadał status, o którym mowa jest w zdaniu pierwszym. Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć Zamawiającemu, najpóźniej w dniu podpisania Umowy, oświadczenie producenta Urządzeń stwierdzające status partnerstwa Wykonawcy.
- 6) Zamawiający zastrzega, że niniejszy przedmiot zamówienia jest przeznaczony do dalszej odsprzedaży. Wszelkie dokumenty licencyjne, rejestracyjne, subskrypcyjne itp. muszą być wystawione na docelowego użytkownika jakim będzie Minister Cyfryzacji, ul. Królewska 27, 00-060 Warszawa.

7. Wsparcie Techniczne:

- 1) Urządzenia zostaną objęte Wsparciem Technicznym przez okres 36 miesięcy realizowanym przez producenta lub autoryzowanego partnera producenta Urządzeń, na zasadach opisanych w niniejszym OPZ.
- 2) W razie Awarii, Zamawiający będzie dokonywał Zgłoszeń za pośrednictwem: adresu e-mail, witryny Wsparcia Technicznego bądź telefonicznie. Szczegółowe dane dotyczące kanałów służących do dokonywania Zgłoszeń zostaną wskazane w Umowie.
- 3) Za chwilę dokonania Zgłoszenia Awarii, Strony uznają datę i godzinę przekazania Zgłoszenia przez Zamawiającego, przez jeden z kanałów, o których mowa w pkt 2 powyżej. W przypadku zgłoszenia Awarii przez więcej niż jeden kanał, za chwilę dokonania Zgłoszenia uznaje się datę i godzinę Zgłoszenia wcześniejszego.

- 4) Wykonawca zobowiązuje się podać Zamawiającemu, najpóźniej w dniu zawarcia Umowy a także później przy każdej zmianie tych danych, wszelkie dane niezbędne do skorzystania przez Zamawiającego ze Wsparcia Technicznego a także dane dostępowe do konta w serwisie producenta umożliwiające samodzielne pobieranie aktualizacji Oprogramowania.
- 5) Wykonawca zobowiązuje się do:
- a. przyjmowania Zgłoszeń – 24 h/7 dni;
 - b. usunięcia Awarii Krytycznej – maksymalnie w ciągu 18 godzin¹ od dokonania Zgłoszenia;
 - c. usunięcia Awarii Zwykłej – w terminie do godz. 17:00 następnego Dnia Roboczego po dniu dokonania Zgłoszenia;
 - d. Wykonawca w ramach Wsparcia Technicznego zapewni Zamawiającemu:
 - bieżące zarządzanie Zgłoszeniami;
 - Wsparcie Techniczne świadczone przez producenta Urządzeń lub przez autoryzowanego partnera producenta Urządzeń - przez osoby dysponujące odpowiednimi uprawnieniami i kwalifikacjami;
 - dostęp w zakresie uaktualnień, poprawek, nowych wersji Oprogramowania, w sposób nienaruszający praw twórców i właściciela praw autorskich oraz nieograniczający praw Zamawiającego do korzystania z Oprogramowania. Wsparcie Techniczne w szczególności powinno zapewniać pomoc podmiotu świadczącego Wsparcie Techniczne w instalacji tych uaktualnień, poprawek, nowych wersji firmware;
 - możliwość zgłoszenia zauważanych w Oprogramowaniu błędów, tj. każdego zdarzenia w funkcjonowaniu Oprogramowania niezgodnego z dokumentacją Urządzeń, uniemożliwiającego używanie Urządzeń w sposób zgodny z jego przeznaczeniem;
 - autoryzowaną przez producenta naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia lub jego komponentów na Urządzenie lub komponenty nowe i oryginalne;
 - diagnostykę i naprawę dysków twardych oraz innych nośników danych, które mogą przechowywać dane Zamawiającego (np. pamięci flash, dyski SSD, moduły pamięci cache) będą realizowane w miejscu ich używania, bez diagnostyki poza tym miejscem. Uszkodzone nośniki danych (np. pamięci flash, dyski twarde, dyski SSD, moduły pamięci cache) pozostaną u Zamawiającego.
 - e. w razie niedotrzymania przez Wykonawcę terminu usunięcia Awarii, Zamawiający ma prawo zlecić realizację naprawy osobie trzeciej, przy czym będzie ona realizowana w całości na koszt Wykonawcy. W takiej sytuacji Zamawiający wezwie Wykonawcę do zaprzestania dalszych działań w zakresie realizacji przedmiotu Umowy.
 - f. Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego o pojawieniu się uaktualnień, poprawek, nowych wersji Oprogramowania, w terminie 7 dni od dnia ich publikacji.
 - g. usunięcie Awarii potwierdzone zostanie przez Strony protokołem usunięcia Awarii.
 - h. osoby wskazane przez Wykonawcę w wykazie osób wyznaczonych do realizacji Wsparcia Technicznego mogą być zobowiązane do okazania służbom ochrony obiektów, przed rozpoczęciem świadczenia usług w danej Lokalizacji, aktualnego zaświadczenia o niekaralności (informacja z Krajowego Rejestru Karnego) lub poświadczenia bezpieczeństwa dostępu do informacji niejawnych na poziomie co najmniej „POUFNE”;

¹ Kryterium oceny ofert

- i. Wykonawca zobowiązany jest do okazania wskazanych w ust. 7. pkt 5) lit. h dokumentów na pod rygorem odmowy dopuszczenia wspomnianych osób do realizacji Wsparcia Technicznego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;
 - j. osoby, o których mowa w ust. 7 pkt 5) lit. h. OPZ będą dostępne w godzinach pracy Zamawiającego, tj. w Dni Robocze w godzinach 7:00 – 17:00;
 - k. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia świadczenia usługi Help desk, która obejmuje przyjmowanie zgłoszeń oraz pytań dotyczących funkcjonowania i korzystania z Urzędzeń.
8. Pozostałe zasady realizacji niniejszego zamówienia określone zostały w rozdziale III – Istotne Postanowienia Umowy.