

**CZĘŚĆ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA – tekst jednolity z dnia 27 listopada 2018**

**Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg CPV:**

**48000000-8 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne**

**72250000-2 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów**

Przedmiotem zamówienia jest:

Świadczenie usług wsparcia technicznego dla oprogramowania i sprzętu IBM wskazanych w Tabelach nr 1 i 2 poniżej do dnia wskazanego dla każdego oprogramowania indywidualnie w ww. tabelach. Okres obowiązywania umowy na podstawie niniejszego przedmiotu zamówienia rozpoczyna się w dniu podpisania umowy i obowiązuje do dnia 31.12.2021 r.

Na potrzeby niniejszego dokumentu wprowadza się następujące pojęcia:

1. **Awaria** – oznacza nieprawidłowe działanie Sprzętu lub Oprogramowania, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości, w szczególności sytuację w której nie jest możliwe używanie Sprzętu lub Oprogramowania w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz działanie Sprzętu lub Oprogramowania w sposób niezgodny z dokumentacją Producenta.
2. **Czas Naprawy** – czas rozwiązania Awarii liczony od momentu Zgłoszenia. W przypadku dostarczenia Obejścia (w przypadku Sprzętu) gwarantowany Czas Naprawy może ulec przedłużeniu na warunkach określonych w Umowie oraz OPZ.
3. **Dni robocze** – wszystkie dni od poniedziałku do piątku, oprócz dni ustawowo wolnych od pracy.
4. **Lokalizacja** – oznacza miejsce zainstalowania Sprzętu lub Oprogramowania mieszczące się na terenie m. st. Warszawy, wskazane przez Zamawiającego (lokalizacja zostanie podana po podpisaniu Umowy).
5. **Obejście** – przywrócenie działania Sprzętu, z możliwymi ograniczeniami sposobu korzystania z niego, nieuniemożliwiającymi jednak realizacji funkcji obsługiwanych przez Sprzęt. Obejście nie stanowi rozwiązania Awarii i nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku jej usunięcia. Jako Obejście rozumiana jest również czasowa wymiana Sprzętu.
6. **Oprogramowanie** – oprogramowanie posiadane przez Zamawiającego wraz z licencjami na oprogramowanie określonymi w Tabeli nr 1 oraz w Tabeli nr 2 w wierszach 3, 4, 5 i 10.
7. **OPZ** – niniejszy Opis Przedmiotu Zamówienia.
8. **Producent** – producent Oprogramowania i Sprzętu określonego w Tabelach nr 1 i 2.
9. **Sprzęt** – urządzenia określone w Tabeli nr 2 z wypełnionym polem „SN”.

10. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w wyniku rozstrzygnięcia postępowania o udzielenie zamówienia.
11. **Zgłoszenie** – poinformowanie Wykonawcy o wystąpieniu Awarii w sposób wskazany w Umowie i OPZ.

### SZCZEGÓLWE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Wykonawca zobowiązuje się w ramach realizacji przedmiotu zamówienia do dostarczenia Zamawiającemu w terminie wskazanym ..... dni od dnia zawarcia Umowy (stanowi kryterium oceny ofert):
  - 1.1. drogą elektroniczną na adres email [licencje@coi.gov.pl](mailto:licencje@coi.gov.pl) niezbędnych danych dostępowych umożliwiających skorzystanie z usług serwisu i wsparcia technicznego,
  - 1.2. do siedziby Zamawiającego pisemnego oświadczenia Producenta w formie certyfikatu, potwierdzającego objęcie Oprogramowania i Sprzętu wsparciem technicznym.
2. Szczegółowe warunki świadczenia usług wsparcia technicznego Oprogramowania:
  - 2.1. Wykonawca w ramach świadczonych usług zapewni aktualizacje Oprogramowania, w tym nowe wersje Oprogramowania (upgrade), niższe wersje (downgrade), wydania uzupełniające, poprawki programistyczne (patche), aktualne wersje Oprogramowania, a także nowe wydania Oprogramowania, będącego kontynuacją linii produktowej, o ile są w ramach udzielanej uprzednio licencji na Oprogramowanie.
  - 2.2. Wykonawca zapewni dostęp za pośrednictwem serwisu [www Producenta](http://www.Producenta) do obrazów (plików) do pobrania, zawierających aktualizacje Oprogramowania wymienione w pkt 2.1, niezwłocznie po ich udostępnieniu przez Producenta.
  - 2.3. Usługa wsparcia technicznego świadczona będzie w języku polskim.
  - 2.4. Wykonawca zapewni udzielenie wsparcia technicznego dla licencji i dostarczy na prośbę Zamawiającego niezbędną dokumentację dla aktualizacji Oprogramowania, o ile taką dokumentację dostarcza Producent (m.in. instrukcja obsługi i eksploatacji Oprogramowania). Dostęp do aktualizacji będzie realizowany z uwierzytelnionej strony internetowej Producenta lub poprzez dostarczanie aktualizacji do siedziby Zamawiającego na nośnikach danych takich jak płyty CD/DVD lub pamięci flash.
  - 2.5. Dostarczone przez Wykonawcę aktualizacje Oprogramowania będą wolne od mechanizmów celowo blokujących jego funkcje i wolne od wirusów, koni trojańskich, robaków i innych szkodliwych programów.
  - 2.6. 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.

- 2.7. Zgłoszenia będą przyjmowane przez Wykonawcę przez 24 godziny na dobę w ciągu 7 dni w tygodniu (również w dni ustawowo wolne od pracy) na adres e-mail, telefonicznie lub faksem, lub przez system informatyczny.
  - 2.8. Za chwilę przyjęcia Zgłoszenia uważa się chwilę przesłania Zgłoszenia do Wykonawcy.
  - 2.9. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu możliwości korzystania z usług specjalistów pomocy technicznej telefonicznie w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach 9:00 – 17:00 lub poprzez e-mail 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
  - 2.10. Wykonawca zapewni całodobowy (7 dni w tygodniu) dostęp do wszelkich serwisów elektronicznych udostępnianych przez Producenta w tym: repozytoria oprogramowania, fora dyskusyjne i bazy wiedzy Producenta, zawierających wykazy znanych symptomów nieprawidłowego działania oraz sposobów naprawy.
3. Zasady świadczenia usług wsparcia technicznego Sprzętu IBM:
    - 3.1. Obsługa serwisowa świadczona będzie w języku polskim.
    - 3.2. Zgłoszenia będą przyjmowane przez Wykonawcę przez 24 godziny na dobę w ciągu 7 dni w tygodniu (również w dni ustawowo wolne od pracy) na adres e-mail, telefonicznie lub faksem, lub przez system informatyczny.
    - 3.3. Gwarantowany Czas Naprawy wynosi 24 godziny od chwili Zgłoszenia Awarii.
    - 3.4. Wsparcie techniczne świadczone będzie drogą telefoniczną lub elektroniczną za pośrednictwem poczty e-mail lub strony www lub zgodnie z pkt 3.5 w Lokalizacjach.
    - 3.5. W przypadku Awarii uniemożliwiającej korzystanie ze Sprzętu dla systemów utrzymywanych przez Zamawiającego wsparcie techniczne świadczone przez Wykonawcę obejmuje również świadczenie wsparcia przez pracowników Wykonawcy bądź Producenta w Lokalizacjach.
    - 3.6. Za chwilę przyjęcia Zgłoszenia uważa się chwilę przesłania Zgłoszenia do Wykonawcy.
    - 3.7. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia dysku twardego, będzie on wymieniony przez Wykonawcę na nowy dysk twardy, wolny od wad, bez konieczności zwrotu uszkodzonego dysku twardego. Zamawiający nie dopuszcza możliwości dokonywania ekspertyzy uszkodzonego dysku twardego poza miejscem instalacji naprawianego urządzenia.
    - 3.8. W razie nieusunięcia Awarii Sprzętu w terminach, o których mowa powyżej, Wykonawca dostarczy na Czas Naprawy urządzenie zastępcze, o parametrach technicznych nie gorszych od parametrów technicznych Sprzętu naprawianego oraz zapewniających nie gorszy poziom bezpieczeństwa.

- 3.9. W przypadku braku możliwości naprawy Sprzętu w terminie naprawy, w miejsce Sprzętu, które nie może być przez Wykonawcę naprawione, Wykonawca zobowiązany jest w ramach realizacji zobowiązań wynikających z Umowy, do dostarczenia do Lokalizacji i przekazania Zamawiającemu, bez dodatkowego wynagrodzenia, innego Sprzętu, o parametrach technicznych nie gorszych od parametrów technicznych Sprzętu uszkodzonego, a następnie świadczenia Usługi w stosunku do tego Sprzętu przez okres obowiązywania Umowy.
- 3.10. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą Zgłoszenia dokonania naprawy, jeżeli Awaria została faktycznie usunięta. Jeżeli okaże się podczas weryfikacji usunięcia Awarii, że Awaria nie została usunięta, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą Zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej Awarię.
- 3.11. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu możliwości korzystania z usług specjalistów pomocy technicznej telefonicznie w Dni robocze w godzinach 9:00 – 17:00 lub poprzez e-mail 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
- 3.12. W przypadku opóźnień powstałych z winy Zamawiającego, powstały czas opóźnienia nie jest wliczany do gwarantowanego Czasu Naprawy.
- 3.13. Wykonawca w ramach świadczonych usług zapewni aktualizacje oprogramowania systemowego (firmware), w tym nowe wersje (upgrade), niższe wersje (downgrade), wydania uzupełniające, poprawki programistyczne (patche), aktualne wersje oprogramowania systemowego, a także nowe wydania oprogramowania systemowego, będącego kontynuacją linii produktowej.
- 3.14. Wykonawca zapewni całodobowy (7 dni w tygodniu) dostęp do wszelkich serwisów elektronicznych udostępnianych przez Producenta w tym: repozytoria oprogramowania, fora dyskusyjne i bazy wiedzy Producenta, zawierających wykazy znanych symptomów nieprawidłowego działania oraz sposobów naprawy.
- 3.15. 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.
- 3.16. Osoby, które będą świadczyć usługi wsparcia technicznego w siedzibie Zamawiającego, o których mowa w pkt 3.5 muszą posiadać: poświadczenie bezpieczeństwa upoważniające do dostępu do informacji niejawnych o klauzuli co najmniej POUFNE lub aktualne zaświadczenie o niekaralności (informacja z Krajowego Rejestru Karnego).
- 3.17. W przypadku zastosowania Obejścia może być ono stosowane do chwili właściwego rozwiązania Awarii. Rozwiązanie Awarii w przypadku zastosowania Obejścia musi nastąpić

w ciągu 30 dni od momentu Zgłoszenia, ale nie później niż do końca trwania Umowy.  
Obejściem jest w szczególności zapewnienie urządzenia zastępczego zgodnie z pkt 3.8.

#### Ogólne warunki świadczenia przedmiotu zamówienia:

1. Zamawiający wymaga aby Wykonawca posiadał najwyższy status partnerstwa przyznawany przez Producenta rozwiązania potwierdzony poświadczeniem Producenta.
2. Zamawiający wymaga aby usługa wsparcia technicznego świadczona była przez Producenta lub autoryzowanego partnera Producenta posiadającego najwyższy status partnerstwa przyznawany przez Producenta rozwiązania potwierdzony poświadczeniem Producenta.

Tabela nr 1. Szczegółowy wykaz oprogramowania

| Lp. | PN      | Oprogramowanie   | Liczba licencji | Data końca wsparcia | Data przedłużenia wsparcia |
|-----|---------|--|-----------------|---------------------|----------------------------|
| 1   | E0LLXLL | IBM Security Access Manager for Web Processor Value Unit (PVU)   | 700             | 31.12.2018          | 31.12.2021                 |
| 2   | E0M57LL | IBM Security Directory Suite Standard Edition Processor Value Unit (PVU) LDAP                              | 1620            | 31.12.2018          | 31.12.2021                 |
| 3   | E024RLL | IBM DB2 Workroup Server Edition Processor Value Unit (PVU)   | 580             | 31.12.2018          | 31.12.2021                 |
| 4   | E0HP3LL | IBM DB2 Advanced Workgroup Server Edition Processor Value Unit (PVU)                                       | 1780            | 31.12.2018          | 31.12.2021                 |
| 5   | E026GLL | IBM Web Content Manager Processor Value Unit (PVU)   | 3360            | 31.12.2018          | 31.12.2021                 |
| 6   | E025SLL | IBM WebSphere Application Server Network Deployment Processor Value Unit (PVU)                             | 5740            | 31.12.2018          | 31.12.2021                 |
| 7   | E02Z1LL | IBM WebSphere Portal Server Processor Value Unit (PVU)   | 3360            | 31.12.2018          | 31.12.2021                 |
| 8   | E0LUWLL | IBM Spectrum Protect Suite - Front End Terabyte (1-100) License Annual SW Subscription & Support Renewal   | 100             | 31.12.2019          | 31.12.2021                 |
| 9   | E0LUXLL | IBM Spectrum Protect Suite - Front End Terabyte (101-250) License Annual SW Subscription & Support Renewal | 49              | 31.12.2019          | 31.12.2021                 |
| 10  | E0LUXLL | IBM Spectrum Protect Suite - Front End Terabyte (101-250) License Annual SW Subscription & Support Renewal | 16              | 31.10.2018          | 31.12.2021                 |
| 11  | E0NEGLL | IBM QRadar Software Node Install Annual SW Subscription & Support Renewal                                  | 7               | 30.11.2020          | 31.12.2021                 |
| 12  | E0ELFLL | InfoSphere Guardium Aggregator Software Appliance Install Annual SW Subscription & Support Renewal         | 1               | 31.03.2020          | 31.12.2021                 |
| 13  | E0ELGLL | InfoSphere Guardium Collector Software Appliance Install Annual SW Subscription & Support Renewal          | 2               | 31.03.2020          | 31.12.2021                 |

|    |         |  |   |            |            |
|----|---------|--|---|------------|------------|
| 14 | E0MQKLL | IBM Security Guardium Data Protection for Databases Resource Value Unit (MVS) Annual SW Subscription & Support Renewal         | 8 | 31.03.2020 | 31.12.2021 |
| 15 | E0L05LL | IBM InfoSphere Guardium Vulnerability Assessment for Databases Managed Virtual Server Annual SW Subscription & Support Renewal | 8 | 31.03.2020 | 31.12.2021 |

Tabela nr 2. Szczegółowy wykaz Sprzętu i oprogramowania sprzętowego

| Lp. | PN      | Oprogramowanie na Sprzęt   | SN   | Liczba licencji | Data końca wsparcia | Data przedłużenia wsparcia |
|-----|---------|--|--|-----------------|---------------------|----------------------------|
| 1   | E0KM9LL | IBM MQ Appliance M2000B Install Annual Appliance Maintenance + Subscription and Support Renewal  | 7801521<br>7801520<br>7801527<br>7801517<br>7801532<br>7801511 | 6               | 31.10.2018          | 30.04.2020                 |
| 2   | E0KPZLL | IBM MQ Appliance M2000B Install Subsequent Appliance Hard Drive Retention Service Upgrade  | 7801521<br>7801520<br>7801527<br>7801517<br>7801532<br>7801511 | 6               | 31.10.2018          | 30.04.2020                 |
| 3   | E0HI7LL | Database Connectivity for WebSphere DataPower Integration Appliance XI52 Application instance  |  | 4               | 31.12.2018          | 31.12.2019                 |
| 4   | E0KHQLL | IBM DataPower Gateway Virtual Edition for Non Production Environment Processor Value Unit (PVU)  |  | 280             | 31.12.2018          | 31.12.2021                 |
| 5   | E0KGVLL | Integration Module for IBM DataPower Gateway Application Instance Annual Software Subscription & Support Renewal                                       |  | 2               | 31.10.2018          | 31.12.2021                 |
| 6   | E0KFTLL | IBM DataPower Gateway with HSM Card Appliance Install Annual Appliance Maintenance + Subscription and Support Renewal                                  | 8436-53X-7801248   | 1               | 31.10.2018          | 31.12.2021                 |
| 7   | E0KRVLL | IBM DataPower Gateway with HSM Card Appliance Install Subsequent Appliance Hard Drive Retention Service Upgrade  | 8436-53X-7801248   | 1               | 31.10.2018          | 31.12.2021                 |
| 8   | E0KFTLL | IBM DataPower Gateway with HSM Card Appliance Install Annual Appliance Maintenance + Subscription and Support Renewal                                  | 8436-53X-7801249   | 1               | 31.10.2018          | 31.12.2021                 |
| 9   | E0KRVLL | IBM DataPower Gateway with HSM Card Appliance Install Subsequent Appliance Hard Drive Retention Service Upgrade  | 8436-53X-7801249   | 1               | 31.10.2018          | 31.12.2021                 |
| 10  | E0HIALL | Tivoli Access Manager for WebSphere DataPower Integration Appliance XI52 Application instance  |  | 4               | 31.12.2018          | 31.12.2019                 |
| 11  | E0HI0LL | IBM WebSphere DataPower Integration Appliance XI52 with HSM Card Appliance Install Annual Appliance Maintenance + Subscription and Support Renewal     | 2426-43X-6806634   | 1               | 31.12.2018          | 31.12.2019                 |
| 12  | E0HHYLL | IBM WebSphere DataPower Integration Appliance XI52 with HSM Card Appliance Install Subsequent Appliance Hard Drive Retention Service Upgrade 12 Months | 2426-43X-6806634   | 1               | 31.12.2018          | 31.12.2019                 |



|    |         |  |                  |   |            |            |
|----|---------|--|------------------|---|------------|------------|
| 13 | E0HIOLL | IBM WebSphere DataPower Integration Appliance XI52 with HSM Card Appliance Install Annual Appliance Maintenance + Subscription and Support Renewal     | 2426-43X-7833282 | 1 | 31.12.2018 | 31.12.2019 |
| 14 | E0HHYLL | IBM WebSphere DataPower Integration Appliance XI52 with HSM Card Appliance Install Subsequent Appliance Hard Drive Retention Service Upgrade 12 Months | 2426-43X-7833282 | 1 | 31.12.2018 | 31.12.2019 |
| 15 | E0HIOLL | IBM WebSphere DataPower Integration Appliance XI52 with HSM Card Appliance Install Annual Appliance Maintenance + Subscription and Support Renewal     | 2426-43X-6806664 | 1 | 31.12.2018 | 31.12.2019 |
| 16 | E0HHYLL | IBM WebSphere DataPower Integration Appliance XI52 with HSM Card Appliance Install Subsequent Appliance Hard Drive Retention Service Upgrade 12 Months | 2426-43X-6806664 | 1 | 31.12.2018 | 31.12.2019 |
| 17 | E0HIOLL | IBM WebSphere DataPower Integration Appliance XI52 with HSM Card Appliance Install Annual Appliance Maintenance + Subscription and Support Renewal     | 2426-43X-6808207 | 1 | 31.12.2018 | 31.12.2019 |
| 18 | E0HHYLL | IBM WebSphere DataPower Integration Appliance XI52 with HSM Card Appliance Install Subsequent Appliance Hard Drive Retention Service Upgrade 12 Months | 2426-43X-6808207 | 1 | 31.12.2018 | 31.12.2019 |

**Pozostałe zasady realizacji niniejszego zamówienia określone zostały w części III SIWZ wzór umowy**