

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA – część I

I. OGÓLNE WARUNKI ZAMÓWIENIA

1. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA:

- 1) Przedmiotem zamówienia jest zakup, dostawa, montaż, uruchomienie dysków twardych, oraz dodatkowych modułów w ramach rozbudowy posiadanej infrastruktury dyskowej, wyspecyfikowanej w Załączniku nr 2 do umowy Specyfikacja Techniczna, eksploatowanej w ośrodkach przetwarzania danych w Warszawie.
- 2) udzielenie lub zapewnienie udzielenia licencji na oprogramowanie: firmware, zarządzające, monitorujące urządzenia;
- 3) świadczenie serwisu gwarancyjnego dostarczonych elementów.
- 4) wykonanie i dostarczenie dokumentacji powykonawczej;

2. TERMIN REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

- 1) w zakresie wymienionym w pkt. 1 ppkt 1), ppkt 2) - w terminie do 30 dni od dnia zawarcia Umowy;
- 2) w zakresie wymienionym w pkt. 1 ppkt 3) - przez okres 24 miesięcy od dnia podpisania przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Jakościowego Urządzeń i Licencji;
- 3) w zakresie wymienionym w pkt. 1 ppkt 4) - w terminie do 30 dni od dnia podpisania przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Jakościowego Urządzeń i Licencji;

3. MIEJSCE REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

- 1) Miejszem realizacji przedmiotu zamówienia jest :
 - a) Ministerstwo Sprawiedliwości w Warszawie przy ul. Czerniakowskiej 100
lub
 - b) Ministerstwo Sprawiedliwości w Warszawie przy ul. Zwycięzców 34.
- 2) Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany lokalizacji urządzeń będącego przedmiotem zamówienia w trakcie trwania umowy, wynikającą ze zmian organizacyjnych Zamawiającego, w tym, m.in. w związku ze zmianą siedziby Zamawiającego lub miejsca realizacji przedmiotu zamówienia w obrębie województwa mazowieckiego, po pisemnym zawiadomieniu Wykonawcy na co najmniej 5 dni przed terminem zmiany.
- 3) Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca umieszczenia urządzeń, będącego przedmiotem zamówienia bez utraty prawa do gwarancji.
- 4) Zamawiający wymaga realizacji zgłoszeń w miejscu określonym w ppkt. 1) z zastrzeżeniem ppkt. 2).
- 5) Naprawy gwarancyjne będą dokonywane w miejscu eksploatacji urządzeń, określonym w ppkt. 1). W przypadku niemożności dokonania naprawy gwarancyjnej u Zamawiającego Wykonawca dostarczy urządzenia do punktu serwisowego. Koszty dostarczenia uszkodzonych urządzeń do punktu serwisowego oraz z punktu serwisowego do miejsca eksploatacji oraz jego ponownej instalacji i konfiguracji pokrywa Wykonawca.
- 6) Komunikacja oraz wszelka korespondencja pomiędzy Stronami będzie odbywała się w języku polskim.

4. SERWIS GWARANCYJNY URZĄDZEŃ

- 1) Wykonawca udzieli rękojmi na prawidłowe działanie urządzeń, co do ich jakości oraz zgodności z dokumentacją techniczną urządzeń i dokumentacją powykonawczą, na okres równy okresowi serwisu gwarancyjnego.
- 2) Wykonawca nie później niż w dniu podpisania Protokołu Odbioru Jakościowego Urządzeń i Licencji ma obowiązek przekazać Zamawiającemu w formie pisemnej i elektronicznej

dokument „Instrukcja zgłaszania, obsługi i eskalacji zgłoszeń serwisu gwarancyjnego”, zawierający:

- a) instrukcje zgłaszania awarii, w tym formularz – Zgłoszenia gwarancyjnego;
- b) procedury eskalacyjne (pod pojęciem procedury eskalacji Zamawiający rozumie tryb postępowania stron w sytuacji braku realizacji zgłoszenia lub reakcji na zgłoszenie);
- c) dane podmiotu świadczącego usługi gwarancyjne - adresy, numery telefonów i faksów, adresy poczty elektronicznej;
- d) instrukcje dotyczące przeglądania statusu Umowy oraz urządzeń nią objętych;
- e) instrukcje dotyczące pobierania poprawek i nowych wersji oprogramowania ze stron www producenta urządzenia i oprogramowania online bez ponoszenia dodatkowych kosztów;
- f) wzór Raportu z naprawy urządzenia.

Instrukcje i procedury, o których mowa powyżej, nie mogą być sprzeczne lub niezgodne z postanowieniami Umowy.

Zmiana dokumentów wymienionych w niniejszym ustępie wymaga powiadomienia Zamawiającego w formie pisemnej.

Wykonawca zobowiązuje się wdrożyć i stosować przez cały okres obowiązywania Umowy powyższe procedury i instrukcje.

Przekazane przez Wykonawcę procedury i instrukcje podlegają akceptacji Zamawiającego. Zamawiający może zgłosić uwagi i poprawki do instrukcji i procedur przekazanych przez Wykonawcę, a Wykonawca jest zobowiązany do ich uwzględnienia i przedstawienia do ponownej akceptacji przez Zamawiającego.

- 3) Zgłoszenie awarii urządzeń objętych serwisem gwarancyjnym może być dokonywane jednej z poniższych form:: zgłoszenia telefonicznego, za pomocą faksu, z wykorzystaniem serwisu www udostępnionego przez Wykonawcę, za pomocą poczty elektronicznej oraz zgłoszeń generowanych automatycznie przez system monitoringu macierzy.
- 4) Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia awarii całodobowo - 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.
- 5) Konsultacje techniczne w ramach serwisu gwarancyjnego mogą być przeprowadzone pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym osobiście, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia awarii (lub konsultacji technicznych) w terminie do 60 minut od jego zgłoszenia za pomocą adresu poczty elektronicznej..... lub telefonicznie - na numer podany podczas rejestracji zgłoszenia, niezwłocznie przesyłając potwierdzenie mailem na powyższy adres mailowy, przy czym za chwilę potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia uważa się moment potwierdzenia telefonicznego. W przypadku braku potwierdzenia, po upływie 60 minut od zgłoszenia awarii przez Zamawiającego, Zamawiający wdroży procedurę eskalacji zgłoszenia, o której mowa w ppkt. 2 lit. b).
- 7) Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia procedury eskalacyjnych zgłoszeń zawierających co najmniej dodatkowe dwa numery telefonów. Pod pojęciem procedury eskalacji Zamawiający rozumie tryb postępowania stron w sytuacji braku realizacji zgłoszenia lub reakcji na zgłoszenie, na zasadach określonych w ppkt. 2 lit. b).
- 8) Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia Zamawiającemu możliwości bieżącego śledzenia statusu zgłoszenia za pośrednictwem co najmniej strony www – Wykonawca przekaze Zamawiającemu login i hasło nie później niż w dniu podpisania Protokołu Odbioru Jakościowego Urządzeń i Licencji.
- 9) Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do monitorowania statusu zgłoszeń gwarancyjnych w systemie producenta.
- 10) Zamawiający wymaga zapewnienia ciągłości usług serwisu gwarancyjnego.

- 11) W ramach serwisu gwarancyjnego Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia awarii urządzeń w terminie **24 godzin** od chwili zgłoszenia awarii, bez względu na to, czy zgłoszenie zostało potwierdzone czy nie.
- 12) W przypadku, gdy Wykonawca nie wykona obowiązku wynikającego z ppkt. 11:
 - a) Zamawiający ma prawo wypożyczyć, zainstalować i uruchomić na koszt Wykonawcy u dowolnego innego dostawcy urządzenie zastępcze, zachowując jednocześnie prawo do kary umownej i odszkodowania.
 - b) Zamawiający ma prawo zlecić dowolnemu innemu dostawcy naprawę urządzenia, a kosztami naprawy obciążyć Wykonawcę zachowując jednocześnie prawo do kary umownej i odszkodowania.
 - c) W przypadku wystąpienia okoliczności opisanych w lit. a) i b) Zamawiający nie traci prawa do gwarancji.
- 13) W ramach i w czasie przewidzianym dla usunięcia awarii urządzenia Zamawiający dopuszcza możliwość wymiany przez Wykonawcę po uzgodnieniu z Zamawiającym poszczególnych elementów i podzespołów urządzenia lub całego urządzenia na nowe takie samo lub inne, o co najmniej takich samych parametrach, funkcjonalności i standardzie.
- 14) W przypadku, gdy w wyniku usuwania awarii Wykonawca zapewni urządzenie zastępcze, a naprawa urządzenia Zamawiającego trwa dłużej niż 6 tygodni lub gdy ten sam element/ podzespół/ część urządzenia będzie naprawiane trzykrotnie w okresie obowiązywania Umowy i nastąpi kolejna (czwarta) awaria, Zamawiający może żądać od Wykonawcy wymiany urządzenia na nowe, takie samo lub inne, uzgodnione z Zamawiającym, w terminie 30 dni od zgłoszenia takiego żądania przez Zamawiającego, o co najmniej takich samych parametrach, funkcjonalności i standardzie. Dostarczone w ramach wymiany urządzenie musi być wyprodukowane nie wcześniej niż 6 miesięcy przed dostawą, wolne od wad, fabrycznie nowe - bez śladów użytkowania i bez uszkodzeń, wprowadzone na rynek zgodnie z przepisami ustawy o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym z dnia 11 września 2015 r. (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1466, 1479, z 2019 r. poz. 125) dostarczone Zamawiającemu w oryginalnych opakowaniach fabrycznych, zabezpieczających przed uszkodzeniem w trakcie transportu i składowania. W przypadku wymiany urządzenia na nowe Wykonawca sporządzi protokół z wymiany.
- 15) Wykonawca każdorazowo dostarczy Zamawiającemu Raport z naprawy urządzenia, zawierający datę i godzinę zgłoszenia, informację co było przedmiotem naprawy oraz w przypadku przekroczenia czasu usunięcia awarii, o którym mowa w ppkt. 11, Wykonawca uwzględni informację na ten temat w Raporcie z naprawy.
- 16) Wykonawca w ramach serwisu gwarancyjnego zainstaluje uaktualnienia oprogramowania wewnętrznego (firmware) danego urządzenia lub jego podzespołów na następujących zasadach:
 - a) W ramach serwisu gwarancyjnego, podczas usuwania zgłoszonej awarii, Wykonawca, po konsultacjach z Zamawiającym, dokona instalacji dostępnych i zalecanych w danym czasie ulepszeń technicznych w celu zapewnienia poprawnego działania urządzeń sprawnego usunięcia awarii.
 - b) Wykonawca zapewni wszelkie elementy, podzespoły, części zamienne i materiały, które są niezbędne do utrzymania urządzeń objętych Umową w należyтым stanie technicznym w zakresie dostępnych i zalecanych ulepszeń technicznych w ramach wynagrodzenia umownego.
 - c) Instalacja aktualizacji oprogramowania nie może naruszać praw autorskich producenta oprogramowania.
 - d) Czasu przeznaczonego na instalacje usprawnień technicznych lub aktualizację wbudowanego oprogramowania i testy zastosowanego rozwiązania nie wyłącza się z czasu naprawy (usunięcia awarii) urządzenia.

- 17) W celu zapewnienia kompatybilności i poprawności eksploatacji infrastruktury informatycznej posiadanej przez Zamawiającego, Zamawiający wymaga aby, w ramach gwarancji Wykonawca zapewnił:
 - a) dostęp do portali internetowych producenta zawierających narzędzia wsparcia elektronicznego oraz zapewni możliwość korzystania z nich.
 - b) przeszukiwanie bazy wiedzy producenta dotyczącej urządzeń i oprogramowania stanowiącego przedmiot umowy,
 - c) pobieranie z serwera WWW lub ftp producenta urządzeń poprawek, aktualizacji, oprogramowania narzędziowego i nowych wersji systemu operacyjnego urządzenia (firmware), umożliwiających jego instalację, udostępnionych przez producenta w okresie trwania umowy; pobieranie tych aktualizacji musi być zgodne z zasadami licencjonowania producenta oprogramowania.
 - d) uzyskanie informacji o statusie Umowy oraz o urządzeniach nią objętych.
- 18) Na wezwanie Zamawiającego Wykonawca świadczenia usług serwisu gwarancyjnego wykona aktualizację firmware nie rzadziej niż w odstępach 12-miesięcznych za pomocą narzędzi aktualizujących do wersji uzgodnionej z Zamawiającym w zgodzie z zasadami licencjonowania producenta oprogramowania dla urządzeń wyspecyfikowanego w rozdziale II - Specyfikacja techniczna.
- 19) Harmonogram wykonania wszystkich aktualizacji oprogramowania firmware dla urządzenia wyspecyfikowanego w rozdziale II - Specyfikacja techniczna, będzie uzgadniany z Zamawiającym w formie pisemnej w terminie do 30 dni przed przystąpieniem do tych prac.
- 20) Zamawiający zastrzega sobie prawo do planowanego wyłączenia oraz włączenia urządzeń, które będzie realizowane przez Wykonawcę przy asyście Zamawiającego. Wykonawca zostanie powiadomiony o fakcie planowanego wyłączenia lub włączenia urządzeń nie później niż 24 godziny przed tą czynnością.
- 21) Zamawiający zastrzega sobie prawo do nieplanowanego wyłączenia i włączenia urządzenia wyspecyfikowanego w rozdziale II - Specyfikacja techniczna, które będzie realizowane przez Wykonawcę przy asyście Zamawiającego lub też samodzielnie przez Zamawiającego. Nieplanowane wyłączenie i włączenie urządzenia może nastąpić w wyniku zdarzeń losowych będących zagrożeniem dla przetwarzanych danych. Zamawiający skontaktuje się z Wykonawcą, jednak w przypadku, gdy Wykonawca nie będzie w stanie zapewnić asysty w wymaganym czasie, Zamawiający samodzielnie wyłączy lub włączy urządzenie korzystając ze wsparcia telefonicznego Wykonawcy.
- 22) W okresie trwania Umowy Zamawiający ma prawo do instalowania, wymiany standardowych kart rozszerzeń/modułów i urządzeń (np. modułów optycznych itp.) oraz rozbudowy urządzenia oraz instalacji pobranych poprawek, aktualizacji, oprogramowania narzędziowego i nowych wersji systemu operacyjnego urządzenia (firmware) zgodnie z zasadami sztuki w tym zakresie przez wykwalifikowany personel Zamawiającego lub podmiotu zewnętrznego, któremu zleci te prace Zamawiający.
- 23) W przypadku awarii dysku twardego, powodującej konieczność jego wymiany, uszkodzony dysk pozostanie u Zamawiającego. Koszty dysków twardych wymienianych z powodu ich awarii ponosi Wykonawca.