Załącznik Nr 2 do Zaproszenia do udziału w rozeznaniu rynku

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Rozdział I**

**Ogólne warunki realizacji zamówienia.**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług serwisu i wsparcia technicznego, dotyczących sprzętu wyspecyfikowanego w Rozdziale II.
2. Zamówienie obejmuje świadczenie usług serwisu i wsparcia technicznego dla środowiska backupowego posiadanego przez Zamawiającego. Wykaz sprzętu został określony w Rozdziale II „Specyfikacja Techniczna”.
3. Termin realizacji przedmiotu zamówienia obejmuje okres od 29 czerwca 2021 r. do 31 grudnia 2023 r., chyba że umowa zostanie zawarta po 29 czerwca 2021 r., wówczas termin realizacji przedmiotu zamówienia wyniesie 30 miesięcy od dnia zawarcia umowy.
4. Miejscem realizacji przedmiotu zamówienia jest: Ministerstwo Sprawiedliwości w Warszawie przy ul. Czerniakowskiej 100, przy czym Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany lokalizacji sprzętu po zawarciu umowy, w rezultacie zmian organizacyjnych Zamawiającego, w tym m.in. w związku ze zmianą siedziby Zamawiającego lub miejsca realizacji przedmiotu zamówienia po pisemnym zawiadomieniu Wykonawcy na co najmniej 5 dni przed terminem zmiany.
	1. Zamawiający wymaga realizacji zgłoszeń w miejscu określonym w pkt 3, z zastrzeżeniem pkt 5.
	2. W przypadku niemożności usunięcia awarii u Zamawiającego, Wykonawca może usunąć awarię poza miejscem realizacji przedmiotu zamówienia. W takim przypadku, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu urządzenie zastępcze w trybie uzgodnionym roboczo z Zamawiającym. Koszty dostarczenia uszkodzonego urządzenia do punktu serwisowego oraz z punktu serwisowego do miejsca eksploatacji urządzenia oraz jego ponownej instalacji i konfiguracji oraz koszty dostarczenia i odbioru, zainstalowania i odinstalowania oraz konfiguracji urządzenia zastępczego pokrywa Wykonawca.
	3. Komunikacja oraz wszelka korespondencja pomiędzy Stronami będzie odbywała się w języku polskim.
	4. Wykonawca w dniu zawarcia umowy, ma obowiązek przekazać Zamawiającemu w formie pisemnej dokument „Instrukcja zgłaszania, obsługi i eskalacji zgłoszeń serwisowych", zawierający:
		1. Instrukcje zgłaszania awarii (zgłoszenia serwisowego), w tym formularz Zgłoszenia awarii (Zamawiający będzie korzystał z ww. formularza np. w przypadku zgłoszenia składanego za pośrednictwem poczty elektronicznej czy faksu);
		2. procedury eskalacyjne (pod pojęciem procedury eskalacji Zamawiający rozumie tryb postępowania stron w sytuacji braku realizacji zgłoszenia lub reakcji na zgłoszenie);
		3. dane Wykonawcy - adresy, numery telefonów i faksów, adresy poczty elektronicznej;
		4. instrukcje dotyczące przeglądania statusu Umowy oraz urządzeń nią objętych;
		5. instrukcje dotyczące pobierania poprawek i nowych wersji oprogramowania z witryny internetowej producenta bez ponoszenia dodatkowych kosztów.
	5. Wykonawca zobowiązuje się wdrożyć i stosować procedury wyszególnione w pkt. 9. przez cały okres obowiązywania Umowy. Przekazane przez Wykonawcę instrukcje i procedury 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.
	6. Instrukcje i procedury, o których mowa w pkt. 9, nie mogą być sprzeczne
	z postanowieniami Umowy.
	7. Zgłaszanie awarii może być dokonywane w postaci: zgłoszenia telefonicznego, za pomocą faksu, z wykorzystaniem serwisu www udostępnionego przez Wykonawcę, za pomocą poczty elektronicznej oraz zgłoszeń generowanych automatycznie przez system monitoringu eksploatowanych urządzeń. Obsługa awarii musi odbywać się w języku polskim. W przypadku dokonania zgłoszenia telefonicznego, Zamawiający potwierdzi je ww. wymienionej formie elektronicznej.
	8. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia awarii lub konsultacji technicznych
	w ramach wsparcia technicznego całodobowo - 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni
	w roku.
	9. Wykonawca jest zobowiązany do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia awarii lub konsultacji technicznych w terminie do 60 minut od jego zgłoszenia, za pomocą faxu na numer (22) 39 76 111 lub na adres poczty elektronicznej popd@ms.gov.pl lub telefonicznie - na numer podany podczas rejestracji zgłoszenia. W przypadku braku potwierdzenia, po upływie 60 minut od zgłoszenia, Zamawiający wdroży procedurę eskalacji zgłoszenia.
	10. Wykonawca zapewni konsultacje techniczne w ramach wsparcia technicznego pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą: osobiście lub telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej (bez konieczności opatrywania jej kwalifikowanym podpisem elektronicznym).
	11. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia Zamawiającemu możliwości bieżącego śledzenia statusu zgłoszenia serwisowego za pośrednictwem co najmniej strony www – Wykonawca przekaże Zamawiającemu za pomocą poczty e-mail login i hasło nie później niż w ciągu 1 dnia od dnia zawarcia umowy.
	12. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do monitorowania statusu zgłoszeń awarii
	w systemie Wykonawcy służącym do obsługi zgłoszeń.
	13. Zamawiający wymaga zapewnienia ciągłości usług serwisu.
	14. Zgłoszenia awarii będą realizowane w następujący sposób:
		1. Zgłoszenie o priorytecie wysokim – czas reakcji do 1 godziny, czas przywrócenia funkcjonalności systemu do 7 godzin przy czym zgłoszenie o priorytecie wysokim to nieprawidłowe działanie urządzeń lub oprogramowania, powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z urządzeń lub oprogramowania albo takie ograniczenie możliwości korzystania z urządzeń lub oprogramowania, że przestają one spełniać swoje podstawowe funkcje. Zgłoszenie o priorytecie wysokim dotyczy w szczególności sytuacji gdy oprogramowanie jest niedostępne i nie ma możliwości samodzielnego rozwiązania problemu, braku możliwości zalogowania użytkownika, niedostępności krytycznych funkcji urządzeń lub oprogramowania.
		2. Zgłoszenie o priorytecie średnim – czas reakcji do 4 godzin, czas przywrócenia funkcjonalności systemu do 12 godzin przy czym zgłoszenie o priorytecie średnim to nieprawidłowe działanie urządzeń lub oprogramowania powodujące ograniczenie korzystania z urządzeń lub oprogramowania przy zachowaniu ich podstawowych funkcji. Podstawowe funkcje oprogramowania działają ale występują problemy z wydajnością lub pojawiają się błędy mające wpływ na pracę urządzeń lub oprogramowania. Zgłoszenie o priorytecie średnim dotyczy w szczególności ograniczenia działania ważnych elementów oprogramowania, które nie powodują wyłączenia systemu ale są niedostępne i nie ma możliwości samodzielnego rozwiązania problemu oraz zmniejszonej wydajności utrudniającej pracę użytkownikom.
		3. Zgłoszenie o priorytecie niskim – czas reakcji w następnym dniu roboczym, czas przywrócenia funkcjonalności systemu do 48 godzin przy czym zgłoszenie o priorytecie niskim dotyczy rutynowych problemów technicznych, pozyskiwania informacji na temat kompatybilności urządzeń lub oprogramowania, nawigacji w systemie, instalacji i konfiguracji oprogramowania. Zgłoszenie o niskim priorytecie dotyczy w szczególności sytuacji: braku dostępności części środowiska dla niewielkiej liczby użytkowników, zmniejszonej wydajności utrudniającej pracę niewielkiej liczbie użytkowników.
	15. Na potrzeby niniejszego przedmiotu zamówienia Strony przyjmują, iż dni robocze to dni tygodnia od poniedziałku do piątku od godz. 7:00 do godz. 17:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz innych dni wolnych u Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do realizowania czasów reakcji i napraw w godzinach roboczych Zamawiającego.
	16. W przypadku, gdy Wykonawca nie wykona obowiązku wynikającego z pkt 19:
		1. Zamawiający ma prawo wypożyczyć, zainstalować i uruchomić urządzenie zastępcze,
		a kosztami naprawy obciążyć Wykonawcę zachowując jednocześnie prawo do żądania kary umownej i odszkodowania.
		2. Zamawiający ma prawo zlecić innemu podmiotowi naprawę urządzenia, a kosztami naprawy obciążyć Wykonawcę zachowując jednocześnie prawo do żądania kary umownej i odszkodowania.
	17. W przypadku wystąpienia okoliczności opisanych w pkt 21 lit. a) i b) Zamawiający nie traci prawa
	do usług, o których mowa w pkt 2.
	18. W ramach i w czasie przewidzianym dla usunięcia awarii Zamawiający dopuszcza możliwość wymiany przez Wykonawcę po uzgodnieniu z Zamawiającym poszczególnych elementów lub podzespołów sprzętu lub całego sprzętu.
	19. Wykonawca każdorazowo dostarczy Zamawiającemu raport z naprawy urządzenia, zawierający datę i godzinę zgłoszenia, informację co było przedmiotem naprawy, datę i godzinę usunięcia awarii, a ponadto (a) w razie przekroczenia czasu usunięcia awarii, o którym mowa w pkt 19, wskazanie tych okoliczności, (b) w przypadku, o którym mowa w pkt 7) szczegóły dotyczące takiej naprawy.
	20. W przypadku awarii dysku twardego, powodującej konieczność jego wymiany, uszkodzony dysk pozostanie u Zamawiającego.
	21. Podczas usuwania awarii Wykonawca, po konsultacjach z Zamawiającym, dokona instalacji dostępnych i zalecanych w danym czasie ulepszeń technicznych w celu zapewnienia poprawnego działania sprzętu oraz podwyższenia jego wydajności.
	22. Wykonawca zainstaluje uaktualnienia oprogramowania wewnętrznego (firmware) danego sprzętu. Instalacja aktualizacji oprogramowania nie może naruszać praw autorskich producenta oprogramowania.
	23. Czas przeznaczony na instalacje usprawnień technicznych lub aktualizację wewnętrznego oprogramowania i testy zastosowanego rozwiązania wyłącza się z czasu naprawy (usunięcia awarii urządzenia), o ile wcześniej Wykonawca określił czas przeznaczony na instalację usprawnień lub aktualizację i uzyskał zgodę Zamawiającego wyrażoną w formie pisemnej bądź przesłaną za pomocą poczty elektronicznej.
	24. Wykonawca zapewni Zamawiającemu przez cały okres obowiązywania Umowy, w ramach wynagrodzenia należnego Wykonawcy, wsparcia producenta dla posiadanych przez Zamawiającego licencji na oprogramowanie wewnętrzne (firmware), co obejmuje:
		1. diagnostykę zdarzeń dotyczących oprogramowania,
		2. dostarczanie rozwiązań błędów oprogramowania,
		3. zapewnienie łat (ang. patches), tj. poprawek lub aktualizacji mających na celu usunięcie problemów, błędów, rozszerzenie funkcjonalności lub zwiększenie wydajności wcześniejszej wersji oprogramowania,
		4. zapewnienie aktualizacji do nowych, wyższych wersji oprogramowania (ang. upgrade),
	25. W ramach przedmiotu zamówienia, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu najpóźniej w pierwszym dniu terminu realizacji przedmiotu umowy, wystawiony przez producenta oprogramowania wewnętrznego (firmware) dokument w postaci elektronicznej, potwierdzający udzielenie/odnowienie wsparcia dla posiadanych przez Zamawiającego licencji na takie oprogramowanie, pocztą elektroniczną na adres licencje@ms.gov.pl względnie zapewni udostępnienie Zamawiającemu stosownych informacji lub dokumentu (pliku) na koncie (profilu) utworzonym dla Zamawiającego na stronie internetowej prowadzonej przez producenta oprogramowania.
	26. W ramach wsparcia oprogramowania wewnętrznego (firmware), Wykonawca zapewni dostęp do portali internetowych zawierających narzędzia wsparcia producenta tego oprogramowania oraz zapewni możliwość korzystania z nich. Narzędzia te muszą umożliwiać m.in.:
5. przeszukiwanie bazy wiedzy producenta dotyczącej sprzętu i oprogramowania objętego przedmiotem umowy,
6. pobieranie z serwera www lub ftp producenta sprzętu poprawek, aktualizacji
i nowych wersji oprogramowania wewnętrznego (firmware) sprzętu, umożliwiających jego instalację, udostępnionych przez producenta w okresie trwania umowy,
7. uzyskanie informacji o statusie umowy oraz o sprzęcie nią objętym.
	1. Wykonawca wykona aktualizację oprogramowania wewnętrznego (firmware) dla urządzeń wyspecyfikowanych w Rozdziale II „Specyfikacja Techniczna”, do wersji uzgodnionej
	z Zamawiającym nie rzadziej niż raz na 12 miesięcy oraz w przypadku wystąpienia awarii, których analiza przeprowadzona przez Wykonawcę jednoznacznie wykaże konieczność dokonania natychmiastowej aktualizacji oprogramowania wewnętrznego (firmware).
	2. Harmonogram wykonania wszystkich aktualizacji oprogramowania dla urządzeń wyspecyfikowanego w Rozdział II „Specyfikacja Techniczna”, będzie uzgadniany
	z Zamawiającym w formie pisemnej lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie do 30 dni przed przystąpieniem do tych prac.
	3. Wykonawca udziela zdalnego wsparcia dla urządzeń przy rozwiązywaniu awarii występujących podczas eksploatacji przez Zamawiającego urządzeń i oprogramowania wewnętrznego (firmware) wymienionego w rozdziale II – „Specyfikacja Techniczna”.
	4. W okresie trwania umowy Zamawiający ma prawo do instalowania, wymiany standardowych kart rozszerzeń/modułów (np. modułów optycznych itp.) oraz rozbudowy sprzętu wyspecyfikowanego w rozdziale II – „Specyfikacja Techniczna” zgodnie z zasadami wiedzy technicznej przez wykwalifikowany personel Zamawiającego lub podmiotu zewnętrznego, któremu zleci te prace Zamawiający.

**Rozdział II**

**Specyfikacja Techniczna.**

1. Informacja o infrastrukturze posiadanej przez Zamawiającego będącej przedmiotem zamówienia:

Zamawiający posiada i użytkuje środowisko kopii zapasowych na potrzeby Datacenter w przypadku którego dane składowane są bezpośrednio w trybie deduplikacji na źródle na urządzeniach Dell EMC Data Domain DD6800 oraz ECS w oparciu o następujące aplikacje Dell EMC:

* Networker
* Data Protection Central
* Data Protection Advisor
* DP Search
* Cloudboost

W/w aplikacje są częścią składową pakietu Data Protection Suite umożliwiającego backup oraz zarządzanie dla 250 procesorów fizycznych.

1. Wykaz posiadanego sprzętu:
* Data Domain DD6800 SN: CKM00182500359
* Data Domain DD6800 SN: CKM00182500356
* ECS SN: CKM00182401616
* ECS SN: CKM00182601672