OPIS PRZEDMIOTU ZAPYTANIA (OPZ)

Zapewnienie wsparcia technicznego dla posiadanego przez ZER MSWiA systemu backupowego

Przedmiotem planowanego zamówienia jest:

Zapewnienie wsparcia technicznego dla posiadanego przez ZER MSWiA systemu backupowego.

1. Podstawowe definicje

1) **system backupowy –** posiadany przez Zamawiającego system Commvault w wersji 11.40.38 z licencjami określonymi w punkcie 3 „Wykaz licencji”,
2) **dni robocze –** dni od poniedziałku do piątku w godzinach roboczych, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. 2015 r., poz. 90, tekst jedn.) oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi niezwłocznie Wykonawcę w formie pisemnej z odpowiednim wyprzedzeniem,
3) **godziny robocze –** godziny pomiędzy 8:15 – 16:15 w dni robocze,
4) **awaria** – stan niesprawności *Systemu backupowego* uniemożliwiający jego prawidłowe funkcjonowanie, występujący nagle i powodujący jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie,
5) **usterka** – stan, w którym System backupowy realizuje zadania backupu/odtwarzania, ale sygnalizuje niepoprawne działanie,
6) **wsparcie techniczne** – wszelkie czynności podejmowane przez Wykonawcę w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Systemu backupowego zgodnie z wymaganiami określonymi w opisie przedmiotu zapytania.

Ilekroć w OPZ jest mowa o dniach bez sprecyzowania czy dotyczą dni roboczych, należy przez te dni rozumieć dni kalendarzowe.

2. Wykaz licencji

Zamawiający posiada niewyłączne i bezterminowe licencje - CommCell Id: 1004ed:

1) CVLT Activate, Per User (CV-ACT-1U) - 3 licencje,
2) CVLT Complete Backup & Recovery for Endpoints, Per User (CV-BR-EP) - 3 licencje,
3) CVLT Complete Backup & Recovery for Physical Servers, Per Operating Instance (CV-BR-OI) - 13 licencji,
4) Commvault Complete Backup & Recovery for Virtual Environments (CV-BR-VM10) - 4 licencje.

3. Wykaz sprzętu i innych licencji

System backupowy jest uruchomiony w Warszawie na dwóch serwerach fizycznych Dell PowerEdge R570 – **MediaServe**r 2 szt.:
o poniższych parametrach:
CPU: Intel(R) Xeon(R) 6511P (16 cores)
RAM: 128 GB
Kontroler RAID cache: 2GB w technologii Flashback, z obsługą RAID 0,1, 1+0, 5, 5+0 i RAID 6 i 6+0
HDD 2x NVMe x 447.13 GB SAS SSD – Kontroler BOSS-N1 DC-MHS
HDD 4x 2235 GB SAS – Kontroler PERC H965i Adapter
HDD 8x 7451,5 GB SATA – Kontroler PERC H965i Adapter
Porty sieciowe Ethernet: 4 x 1Gb
System operacyjny: Windows Server Standard 2025

Oraz na dwóch maszynach wirtualnych osadzonych na Klastrach vMware 7 o poniższych parametrach:
Serwer CommServe 2 szt:
vCPU: 8
RAM: 32 GB
vHDD 1: 150 GB
vHDD 2: 130 GB
vHDD 3: 130 GB
vLan Adapter: VMXNET 3
System operacyjny: Windows Server Standard 2025

Serwery fizyczne są objęte wsparciem technicznym i Zamawiający nie wymaga objęcia serwerów wsparciem technicznym Wykonawcy.

4. Czas realizacji umowy

Wsparcie techniczne *Systemu backupowego* realizowane będzie przez …. miesięcy *(w zależności od podanej wielkości w ofercie Wykonawcy)* od dnia zawarcia umowy jednak nie wcześniej niż od dnia 03.12.2026 r.

5. Warunki wsparcia technicznego

1) Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości realizacji wsparcia technicznego, w miejscach instalacji *Systemu backupowego*, na warunkach określonych w ppkt 2-12,
2) W czasie trwania okresu wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązany będzie do podniesienia systemu backup'owego do wersji minimum **11.40.44** przy uwzględnieniu środowiska Zamawiającego - czyli wersji systemu operacyjnego archiwizowanych serwerów.
3) W okresie wsparcia technicznego Zamawiający będzie miał dostęp do uaktualnień, poprawek oraz nowych wersji oprogramowania *Systemu backupowego*,

4) W okresie wsparcia technicznego Wykonawca zapewni, na życzenie Zamawiającego, pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta *Systemu backupowego* uaktualnień i poprawek,
5) Wsparcie techniczne *Systemu backupowego* obejmuje naprawę *Systemu backupowego* przez producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta S*ystemu backupowego*,
6) Gwarantowany czas naprawy awarii *Systemu backupowego* – **….** godzin roboczych (w zależności od złożonej oferty) od momentu zgłoszeniu awarii oraz 6 dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki w miejscach instalacji *Systemu backupowego*. Ustala się, że godziny przypadające w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy, a także dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi Wykonawcę pisemnie nie będą zaliczane do czasu realizacji naprawy,
7) Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminu naprawy określonego w ppkt 6,
8) Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni możliwość przyjmowania zgłoszeń o usterkach i awariach w działaniu *Systemu backupowego* w dni robocze w godz. 8:15-16:15. Zamawiający będzie dokonywał zgłoszenia faksem, drogą elektroniczną lub pisemnie. Zgłoszenia o usterkach i awariach w działaniu *Systemu backupowego* doręczone Wykonawcy w dni robocze po godz. 16:15 lub w dni ustawowo wolne od pracy traktowane będą jako zgłoszenia otrzymane o godz. 8:15 kolejnego dnia roboczego,
9) W okresie wsparcia technicznego Wykonawca zapewnia Zamawiającemu wsparcie konsultacyjne w zakresie obsługi *Systemu backupowego*,
10) W okresie wsparcia technicznego Wykonawca będzie świadczyć na rzecz Zamawiającego pierwszą linię wsparcia w języku polskim w zakresie pomocy w rozwiązywaniu problemów i diagnozowania niesprawności *Systemu backupowego*,
11) Podmiot, który będzie świadczył wsparcie techniczne, musi posiadać autoryzację producenta *Systemu backupowego* w zakresie świadczenia usług serwisowych i wykazać się możliwością przeznaczenia do obsługi umowy minimum jednej osoby posiadającej ważny uzyskany w ścieżce certyfikacji producenta certyfikat CommVault Expert lub równoważny dla konfiguracji i administracji użytkowanego przez Zamawiającego *Systemu backupowego* oraz doświadczenie w *takich usługach na poziomie minimum 5 lat,*
12) W ramach wsparcia technicznego Wykonawca realizował będzie przeglądy *Systemu backupowego*, o których mowa w pkt 6 w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia potrzeby wykonania przeglądu przez Zamawiającego.
13) Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia ofert w zakresie kosztów wsparcia technicznego dla systemu backupowego w modelu dotychczas użytkowanym przez Zamawiającego czyli tzw. „Perpetual” lub w modelu „subskrypcji”.

6. Przeglądy

Zamawiający w ramach wsparcia technicznego może zlecić Wykonawcy nie więcej niż 1 przegląd *Systemu backupowego* w ciągu roku. Wykonawca wykona przegląd i przedstawi analizę z przeglądu w formie raportu zawierającego:

1) Wynik sprawdzenia poprawności konfiguracji *Systemu backupowego*, m.in.:
   a) konfiguracji serwera backupowego,

   b) konfiguracji klientów,
   c) konfiguracji oprogramowania.
2) Analizę przyrostu danych w środowisku Zamawiającego, zawierającą m.in:
   a) informację o bieżącej liczbie składowanych danych oraz trendzie zmiany,
   b) Informację o zagrożeniach wynikających z przyrostu danych i posiadanych zasobach dyskowych,
3) Informację o poziomie wykorzystania licencji wraz z rekomendacjami dotyczącymi sposobu i ilości licencjonowanych zasobów,
4) Informacje na temat zauważonych problemów i nieprawidłowości w działaniu S*ystemu backupowego* lub otoczeniu S*ystemu backupowego* w przypadku ich wykrycia,
5) Informacje o rekomendowanych działaniach w zakresie rekonfiguracji i optymalizacji środowiska backupowego mające na celu poprawę wydajności, stabilności, bezpieczeństwa *Systemu backupowego* lub proaktywne wyeliminowanie potencjalnych problemów,
6) Inne spostrzeżenia wynikające z przeglądu.