Opis Przedmiotu Zapytania

Dostawa licencji, urządzeń i elementów do rozbudowy użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA Systemu FUDO
wraz z usługą wdrożenia, wsparcia technicznego i serwisu posprzedażnego

Spis treści

[Opis ogólny 3](#_Toc74294646)

[Definicje 3](#_Toc74294647)

[Wymagania dla dostawy licencji 4](#_Toc74294648)

[Wymagania dla dostawy urządzeń i elementów do rozbudowy 4](#_Toc74294649)

[Wymagania dla wdrożenia 4](#_Toc74294650)

[Warunki serwisu gwarancyjnego 5](#_Toc74294651)

[Warunki wsparcia technicznego 6](#_Toc74294652)

[Warunki serwisu posprzedażnego 7](#_Toc74294653)

[Warunki rękojmi 8](#_Toc74294654)

[Opis ogólny dotyczący rozszerzenia zakresu zamówienia o dostawę dodatkowych licencji oraz wdrożenia funkcjonalności retencjonowania danych sesji na zewnętrznej posiadanej przez Zamawiającego macierzy dyskowej 9](#_Toc74294655)

[Wymagania dla wdrożenia funkcjonalności retencjonowania danych sesji na zewnętrznej macierzy dyskowej 9](#_Toc74294656)

# Opis ogólny

Przedmiotem zamówienia jest dostawa licencji, urządzeń i elementów do rozbudowy użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA Systemu FUDO wraz z usługą wdrożenia, wsparcia technicznego i serwisu posprzedażnego.

W zależności od przekazanych szacunkowych wielkości kosztowych Zamawiający planuje rozszerzenie zakresu zamówienia o wdrożenie funkcjonalności retencjonowania danych sesji na zewnętrznej posiadanej przez Zamawiającego macierzy dyskowej.

Zamawiający jest właścicielem dwóch urządzeń FUDO 100x o numerach seryjnych 10000069 i 10000070 (zainstalowana wersja firmware: 4.4-66671) oraz licencji FUDO PAM - 50 servers i licencji Fudo PAM - 50 servers HA.

Minimalne wymagania dotyczące serwisu gwarancyjnego, wsparcia technicznego, serwisu posprzedażnego, dostawy licencji, urządzeń i elementów do rozbudowy wraz z usługą wdrożenia i wdrożenia funkcjonalności retencjonowania danych sesji na zewnętrznej posiadanej przez Zamawiającego macierzy dyskowej opisane zostały w dalszej części dokumentu.

# Definicje

1. **System FUDO** **–** kompletne środowisko programowo-sprzętowe dedykowane do zabezpieczenia i monitorowania sesji zdalnych
2. **dni robocze –** dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 poz. 1920) 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. **urządzenie** – urządzenia *Systemu FUDO* dostarczone w ramach Zamówienia,
5. **element** – dyski i inne podzespoły urządzenia,
6. **błąd Krytyczny (P1)** – brak działania *Systemu FUDO*, praca nie może być kontynuowana, operacje krytyczne dla procesu biznesowego są niemożliwe. Kluczowa funkcjonalność nie działa,
7. **błąd Niekrytyczny (P2)** – utrudnienia w działaniu *Systemu FUDO* w zakresie kluczowej funkcjonalności, brak działania w zakresie pozostałej funkcjonalności,
8. **usterka (P3)** - wszelkie błędy nie będące błędami Krytycznymi oraz Niekrytycznymi,
9. **serwis gwarancyjny** – wszelkie usługi zapewniające prawidłowe funkcjonowanie dostarczonych przez Wykonawcę urządzeń/elementów wchodzących w skład *Systemu FUDO* w okresie gwarancji,
10. **wsparcie techniczne** – wszelkie usługi zapewniające prawidłowe funkcjonowanie posiadanych przez Zamawiającego licencji FUDO wchodzących w skład *Systemu FUDO* w okresie trwania umowy,
11. **serwis posprzedażny** – wszelkie czynności podejmowane przez Wykonawcę w celu zapewnienia realizacji serwisu gwarancyjnego zgodnie z wymaganiami określonymi w opisie przedmiotu zamówienia.

# Wymagania dla dostawy licencji

1. Wykonawca dostarczy licencje: FUDO PAM - 30 servers (FPAM-30) oraz FUDO PAM – 30 servers HA (FPAM-30-HA) bez wsparcia technicznego.
2. Licencje muszą być w pełni zgodne z posiadanymi przez Zamawiającego urządzeniami *Systemu FUDO.*

# Wymagania dla dostawy urządzeń i elementów do rozbudowy

1. Wykonawca dostarczy dwa urządzenia o parametrach nie gorszych niż FUDO PAM F1002.
2. Każde z dostarczonych urządzeń musi posiadać minimum 16TB przestrzeni dyskowej przeznaczonej wyłącznie do przechowywania nagrań.
3. Dostarczone urządzenia muszą być zgodne z posiadanymi przez Zamawiającego licencjami FUDO PAM.

# Wymagania dla wdrożenia

1. Wykonawca opracuje projekt wdrożenia, obejmujący instalację i konfigurację dostarczonych licencji, urządzeń i elementów.
2. Projekt wdrożenia musi obejmować:
	1. instalację i konfigurację dostarczonych licencji na posiadanych przez Zamawiającego urządzeniach *Systemu FUDO*,
	2. instalację i konfigurację posiadanych przez Zamawiającego licencji na dostarczonych urządzeniach FUDO,
	3. instalację i konfigurację dostarczonych urządzeń do pracy w klastrze HA,
	4. integrację dostarczonych licencji, urządzeń i elementów z posiadanym *Systemem FUDO* oraz innymi systemami obecnie funkcjonującymi u Zamawiającego.
3. Wykonawca uruchomi i dokonana konfiguracji *Systemu FUDO* w oparciu o założenia projektu wdrożeniowego.
4. Wykonawca przeprowadzi instruktaż stanowiskowy po zakończeniu każdego etapu wdrożenia dla pracowników Zamawiającego z zakresu funkcjonowania dostarczonych licencji, urządzeń i elementów *Systemu FUDO* i administrowania *Systemem FUDO*.
5. Wykonawca po wykonanych pracach wdrożeniowych zobowiązany będzie opracować i przekazać Zamawiającemu dokumentację powykonawczą, obejmującą:
6. szczegółowy opis konfiguracji urządzeń i oprogramowania,
7. szczegółowy schemat połączeń pomiędzy urządzeniami (w formie graficznej i opisowej); rysunki połączeń fizycznych ze wskazaniem odpowiednich portów w urządzeniach,
8. procedury operacyjne dla administratorów (w tym procedury aktualizacji oprogramowania systemowego),
9. procedury postępowania w przypadku wystąpienia awarii,
10. zalecenia powdrożeniowe.
11. Wdrożenie dostarczonych licencji, urządzeń i elementów musi być przeprowadzone w uzgodnionym pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym terminie do 14 dni od dnia Zawarcia umowy.

# Warunki serwisu gwarancyjnego

1. Okres gwarancji na dostarczone urządzenia/elementy *Systemu FUDO* wynosi minimum 36 miesięcy i będzie zgodny ze złożoną ofertą Wykonawcy.
2. Okres gwarancji rozpoczyna bieg od daty podpisania przez Zamawiającego i Wykonawcę, bez zastrzeżeń, Protokołu odbioru i kończy się z końcem obowiązywania Umowy.
3. Wszystkie dostarczone urządzenia/elementy wchodzące w skład *Systemu FUDO* muszą być objęte gwarancją producenta/autoryzowanego dystrybutora na Polskę – Fudo 100x Support – Standard oraz 100x Non-refundable HD per Appliance Licence Support, w okresie, o którym mowa w pkt. 2.
4. W dniu dostawy urządzeń/elementów wchodzących w skład *Systemu FUDO* Wykonawca doręczy Zamawiającemu poświadczenie producenta/autoryzowanego dystrybutora lub oficjalnego dystrybutora elementów/urządzeń na Polskę, że dostarczone elementy/urządzenia wchodzące w skład *Systemu FUDO* objęte będą gwarancją producenta na okres zgodny ze złożoną ofertą Wykonawcy od dnia podpisania – bez zastrzeżeń – Protokołu odbioru przez Wykonawcę i Zamawiającego.
5. Wykonawca w terminie do 5 dni od dnia podpisania bez zastrzeżeń protokołu odbioru urządzeń/elementów wchodzących w skład *Systemu FUDO*, zobowiązany będzie dostarczyć prawidłowo wystawione karty gwarancyjne. W każdej karcie gwarancyjnej Wykonawca zamieści informacje zawierające nazwę, adres i telefony podmiotu wykonującego serwis gwarancyjny.
6. W okresie gwarancji Zamawiający będzie miał zapewniony dostęp do uaktualnień, poprawek oraz nowych wersji firmware urządzeń/elementów wchodzących w skład *Systemu FUDO*.
7. W okresie gwarancji Wykonawca lub autoryzowany serwis producenta lub autoryzowanego dystrybutora na Polskę zapewni, na życzenie Zamawiającego, pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta uaktualnień i poprawek w działaniu *Systemu FUDO*.
8. Gwarantowany czas usunięcia błędów krytycznych i niekrytycznych oraz usterek dostarczonych urządzeń/elementów *Systemu FUDO* będzie zgodny z czasami przedstawionymi w dokumencie Fudo Program Serwisowy – poziom STANDARD, stanowiący Załącznik nr 3, od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego błędów/usterek i będzie realizowany w miejscu instalacji *Systemu FUDO*.
9. Godziny przypadające w soboty, niedziele, dni ustawowo wolne od pracy, a także dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi Wykonawcę pisemnie, nie będą zaliczane do czasu usunięcia błędu/usterki, o której mowa w pkt 8.
10. W przypadku awarii dysków twardych w urządzeniach, uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego, a w ich miejsce zostaną dostarczone nowe o parametrach nie gorszych od zaoferowanych.
11. W przypadku konieczności wymiany lub naprawy dostarczonego urządzenia/elementu poza siedzibą Zamawiającego dyski twarde pozostają u Zamawiającego.

# Warunki wsparcia technicznego

1. W okresie obowiązywania Umowy Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości realizacji wsparcia technicznego producenta na posiadane przez Zamawiającego licencje FUDO PAM, w miejscach instalacji Systemu FUDO, na warunkach określonych w pkt 2-16.
2. Okres wsparcia technicznego na posiadane przez Zamawiającego licencje Systemu FUDO rozpoczyna bieg od dnia zawarcia Umowy i kończy się z końcem obowiązywania Umowy.
3. Wykonawca zapewni wsparcie producenta na posiadane przez Zamawiającego licencje FUDO PAM – Licence Support - Standard (50 servers) oraz Licence Support - Standard (50 servers) HA w okresie, o którym mowa w pkt. 2.
4. Wsparcie techniczne obejmuje naprawę oprogramowania Systemu FUDO przez producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta.
5. Gwarantowany czas usunięcia błędów krytycznych i niekrytycznych oraz usterek oprogramowania Systemu FUDO będzie zgodny z czasami przedstawionymi w dokumencie Fudo Program Serwisowy – poziom STANDARD, stanowiący Załącznik nr 3, od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego i będzie realizowany w miejscu instalacji Systemu FUDO.
6. Godziny przypadające w soboty, niedziele, dni ustawowo wolne od pracy, a także dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi Wykonawcę pisemnie, nie będą zaliczane do czasu usunięcia błędu/usterki, o której mowa w pkt 5.
7. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni możliwość przyjmowania zgłoszeń serwisowych, w dni robocze w godz. 8:15‑16:15, o błędach/usterkach oprogramowania *Systemu FUDO*. Zamawiający dopuszcza, aby zgłoszenia przesyłane były bezpośrednio do producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta.
8. Zamawiający będzie dokonywał zgłoszenia drogą elektroniczną lub pisemnie.
9. Zgłoszenia o błędach/usterkach w działaniu oprogramowania *Systemu FUDO* 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.
10. Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminów usunięcia błędu/usterki, określonymi w dokumencie Fudo Program Serwisowy – poziom STANDARD, stanowiący Załącznik nr 3.
11. W okresie wsparcia technicznego Zamawiający będzie miał zapewniony dostęp do nowych wersji, aktualizacji i poprawek do oprogramowania *Systemu FUDO*.
12. W okresie wsparcia, o którym mowa w pkt 2 Wykonawca lub autoryzowany serwis producenta zapewni, na życzenie Zamawiającego, pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta aktualizacji i poprawek do oprogramowania *Systemu FUDO*.
13. Wykonawca/producent/autoryzowany partner serwisowy producenta zapewni dostęp do elektronicznych kanałów informacji i usług wsparcia (bazy wiedzy, bibliotek dokumentacji, opisów produktów, specyfikacji, literatury technicznej i innych materiałów) dotyczących *Systemu FUDO*.
14. Wykonawca/producent/autoryzowany partner serwisowy producenta zapewni pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych w działaniu oprogramowania (on-line lub w razie braku takiej możliwości on-site).
15. Wykonawca/producent/autoryzowany partner serwisowy producenta zapewni udzielanie pracownikom Zamawiającego konsultacji telefonicznych dotyczących funkcjonowania oprogramowania w warstwie administracyjnej i użytkowej (w godzinach roboczych).
16. Wykonawca zapewni podejmowanie działań proaktywnych, mających na celu utrzymywanie *Systemu FUDO* w pełnej sprawności funkcjonalnej.

# Warunki serwisu posprzedażnego

1. W okresie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości realizacji serwisu gwarancyjnego, w miejscu instalacji Systemu FUDO, na warunkach określonych w pkt 2 – 9.
2. Wykonawca w ramach serwisu gwarancyjnego zapewni możliwość przyjmowania zgłoszeń serwisowych, w dni robocze w godz. 8:15‑16:15, o błędach/usterkach Systemu FUDO. Zamawiający dopuszcza, aby zgłoszenia przesyłane były bezpośrednio do producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta.
3. Zamawiający będzie dokonywał zgłoszenia drogą elektroniczną lub pisemnie.
4. Zgłoszenia o błędach/usterkach w działaniu Systemu FUDO 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.
5. Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminów usunięcia błędu/usterki, określonymi w dokumencie Fudo Program Serwisowy – poziom STANDARD, stanowiący Załącznik nr 3.
6. W przypadku niemożności usunięcia błędu/usterki urządzeń/elementów wchodzących w skład Systemu FUDO, w terminach określonych w Warunkach serwisu gwarancyjnego pkt 8 na żądanie Zamawiającego, Wykonawca następnego dnia roboczego – na czas usunięcia błędu/usterki – dostarczy, na własny koszt, urządzenie/element o parametrach nie gorszych od zaoferowanego, a także dokona jego instalacji i konfiguracji celem zapewnienia poprawnej pracy.
7. Wykonawca zobowiązany będzie do wymiany dostarczonego urządzenia/elementu wchodzącego w skład Systemu FUDO na nowe w terminie do 5 dni roboczych, od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego takiego żądania w formie pisemnej, w przypadkach:
	1. wystąpienia kolejnego błędu/usterki urządzenia/elementu, po wcześniejszym wykonaniu 3 napraw gwarancyjnych danego urządzenia/elementu,
	2. niewykonania naprawy w terminie do 30 dni.
8. W przypadku wymiany urządzenia/elementów na nowe, na warunkach określonych w pkt 7, Zamawiający wymaga, aby nowe urządzenia/elementy posiadały parametry nie gorsze od zaoferowanego.
9. Wykonawca zapewni podejmowanie działań proaktywnych, mających na celu utrzymywanie *Systemu FUDO* w pełnej sprawności funkcjonalnej.

# Warunki rękojmi

1. Wykonawca udziela rękojmi na dostarczone urządzenia/elementy *Systemu FUDO* na okres obowiązywania gwarancji, której bieg rozpoczyna się w dniu podpisania przez Zamawiającego i Wykonawcę bez zastrzeżeń Protokołu odbioru przedmiotu zamówienia.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.
3. Informacje o wadach, Zamawiający będzie zgłaszał w dni robocze w godzinach 8:15 -16:15, w formie pisemnej na adres poczty e-mail Wykonawcy.

# Opis ogólny dotyczący rozszerzenia zakresu zamówienia o dostawę dodatkowych licencji oraz wdrożenia funkcjonalności retencjonowania danych sesji na zewnętrznej posiadanej przez Zamawiającego macierzy dyskowej

W zależności od przekazanych szacunkowych wielkości kosztowych Zamawiający planuje rozszerzenie zakresu zamówienia o wdrożenie funkcjonalności retencjonowania danych sesji na zewnętrznej posiadanej przez Zamawiającego macierzy dyskowej.

Wdrożenie funkcjonalności retencjonowania danych sesji na zewnętrznej macierzy dyskowej musi być przeprowadzona w uzgodnionym pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym terminie do 14 dni od dnia Zawarcia umowy.

# Wymagania dla wdrożenia funkcjonalności retencjonowania danych sesji na zewnętrznej macierzy dyskowej

1. Wykonawca dostarczy kartę FC - FH-FC16 (Fudo Appliance optional 2x16Gbit HBA FC Adapter for external storage / data retention), obsadzoną wkładkami 8Gb SFP+SR (z obsługą NPIV) wraz z kablami do jej podłączenia do posiadanych przez Zamawiającego switchy HP StorageWorks 8/24 SAN Switch,
2. Wykonawca wykona instalację i konfigurację ww. karty w jednym z dostarczonych urządzeń oraz przygotuje instrukcję konfiguracji karty,
3. Wykonawca wykona konfigurację funkcjonalności retencjonowania danych sesji na zewnętrznej macierzy dyskowej Zamawiającego dla wskazanego przez Zamawiającego konta/sejfu.
4. Dostarczone elementy będą podlegały serwisowi gwarancyjnemu na warunkach określonych w „Warunki serwisu gwarancyjnego”.