Załącznik nr 1 do Umowy nr [●]

**Opis przedmiotu zamówienia**

1. **Przedmiot zamówienia**
   1. Przedmiotem zamówienia jest:
      1. dostawa 150 szt. dysków, 2 szt. półek na dyski (dalej łącznie „Urządzenia”) oraz 50 szt. licencji na oprogramowanie Data Protection Suite for Vmware (dalej „Oprogramowanie”) wraz ze wsparciem producenta tego Oprogramowania – w ramach rozbudowy podzespołów środowiska kopii zapasowych (Data Center) marki Dell Technologies opisanych w Tabeli 1 poniżej, zgodnie ze specyfikacją zawartą w Tabeli 2 poniżej, co obejmuje również zadania, o których mowa w pkt 1.8 poniżej
      2. świadczenie usług asysty technicznej opisanych w pkt. 6;
      3. relokacja, o której mowa w pkt 7.
   2. Urządzenia muszą pochodzić z oficjalnego kanału sprzedaży ich producenta.
   3. Urządzenia muszą być fabrycznie nowe tj. nieużywane i wyprodukowane nie wcześniej niż 6 miesięcy przed terminem dostawy, kompletne, wolne od wad, bez śladów używania i bez uszkodzeń.
   4. Urządzenia muszą być oryginalne, przy czym pod pojęciem oryginalny należy rozumieć sprzęt dopuszczony do obrotu na terenie Rzeczpospolitej Polskiej, wprowadzony na rynek zgodnie z przepisami Ustawy o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym z dnia 11 września 2015 r. (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1622), posiadający wymagane prawem deklaracje zgodności, jak również instrukcje obsługi w języku polskim.
   5. W chwili dostarczenia (do czasu rozpakowania na potrzeby montażu), Urządzenia muszą znajdować się w opakowaniach fabrycznych zabezpieczających przed uszkodzeniem w trakcie transportu i składowania, posiadać zabezpieczenia (o ile zostały zastosowane przez producenta), oznaczenie CE oraz znaki identyfikujące Urządzenia, a w szczególności znak towarowy lub markę producenta Urządzeń.
   6. Realizacja zamówienia nie może spowodować utraty gwarancji udzielonych na posiadane przez Zamawiającego środowisko kopii zapasowych (infrastrukturę, w tym dyski i inne podzespoły, oraz oprogramowanie sprzętowe). Konsekwentnie, Wykonawca zobowiązany jest przy realizacji zamówienia przestrzegać zasad i ograniczeń, wynikających z:
      1. Umowy nr 38 z dnia 4 października 2021 r., dołączonej w załączniku do niniejszego Opisu przedmiotu zamówienia, a zwłaszcza jej postanowień gwarancyjnych;
      2. Umowy nr 53 z dnia 24 listopada 2020 r., dołączonej w załączniku do niniejszego Opisu przedmiotu zamówienia, a zwłaszcza jej postanowień gwarancyjnych;
      3. warunków gwarancyjnych dotyczących sprzętu i oprogramowania opublikowanych przez producenta środowiska kopii zapasowych aktualnie pod adresem <https://www.dell.com/support/contents/pl-pl/article/warranty/dell-emc-warranty>
   7. Wykonawca zapewni, aby Urządzenia oraz sposób ich montażu, spełniały wymogi bezpieczeństwa określone przez przepisy Unii Europejskiej dotyczące bezpieczeństwa określonego produktu (Conformité Européenne) oraz szczegółowe wymagania dotyczące bezpieczeństwa produktu określone przepisami polskimi, a w ich braku, wymogi dobrowolnych norm krajowych państw UE innych niż normy uznane przez KE, Polskich Norm, zaleceń KE, zasad dobrej praktyki w zakresie bezpieczeństwa produktu obowiązujących w danym sektorze, aktualnego stanu wiedzy i techniki lub uzasadnionych oczekiwań użytkowników w zakresie bezpieczeństwa.
   8. W ramach dostawy Urządzeń, Wykonawca wykona:
      1. montaż półek zgodnie z ustaleniami w trybie roboczym;
      2. montaż (instalację fizyczną) dysków w półkach zgodnie z ustaleniami w trybie roboczym;
      3. aktywację Oprogramowania;
      4. uruchomienie dysków po rozbudowie;
      5. konfigurację sprzętowo-systemową środowiska kopii zapasowych po rozbudowie (o ile okaże się wskazana);
      6. dokumentację powdrożeniową, zawierającą co najmniej następujące informacje:
         1. konfiguracja środowiska kopii zapasowych przed i po rozbudowie;
   9. Prace, o których mowa w pkt 1.8, muszą zostać przeprowadzone zgodnie z zasadami sztuki, zgodnie z wytycznymi wynikającymi z zawartych przez Zamawiającego umów serwisowych dotyczących eksploatowanego sprzętu, a przy tym w sposób bezpieczny, niezagrażający utracie danych i gwarantujący nieprzerwane funkcjonowanie systemu (nieustanna praca w trybie biznesowym). Dokładny przebieg realizacji tych zadań wymaga uzgodnienia z Zamawiającym.
   10. Montaż (instalacja fizyczna), uruchomienie i konfiguracja muszą zostać wykonane zgodnie z rekomendacjami producenta środowiska kopii zapasowych Dell Technologies posiadanego przez Zamawiającego, a przy tym bez wpływu na działające środowiska i bez powodowania jakichkolwiek przerw czy opóźnień w dostępie do danych.
   11. Wszystkie elementy dodatkowe wymagane do montażu (instalacji fizycznej) Urządzeń (śrubki, kable itp.) oraz do ich uruchomienia oraz konfiguracji środowiska kopii zapasowych muszą zostać dostarczone przez Wykonawcę w ramach zamówienia.
   12. Zbędne (np. trwale uszkodzone) dyski pozostaną w miejscu realizacji zamówienia.
   13. Wykonawca traktowany jest jako wytwórca odpadów powstałych w toku realizacji zamówienia i utylizuje je na własny koszt i ryzyko, zgodnie z właściwymi przepisami.
   14. Wytyczne i rekomendacje, o których mowa w pkt 1.9 i 1.10 zostaną przekazane Wykonawcy w trybie roboczym (w toku realizacji zamówienia).
   15. Licencje na Oprogramowanie zostaną udzielone na okres rozpoczynający się nie później niż w dacie aktywacji Oprogramowania, przypadającej nie później niż w dniu uruchomienia dysków po rozbudowie (pkt 1.8.4).
   16. Licencje na Oprogramowanie będą wieczyste (bezterminowe), niewyłączne, nieograniczone terytorialnie i zostaną udzielone zgodnie z warunkami licencyjnymi opublikowanymi przez producenta Oprogramowania (Dell Technologies), których aktualna treść dostępna jest na stronie internetowej pod adresem <https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/pl/pl/eeula_polish.pdf>, z tym zastrzeżeniem, że obejmą co najmniej następujące pola eksploatacji:
       1. prawo do instalowania Oprogramowania, na które udzielana jest licencja w liczbie kopii / stanowisk / serwerów / użytkowników charakterystycznej dla danego oprogramowania;
       2. prawo do korzystania ze wszystkich funkcjonalności Oprogramowania, na które udzielana jest licencja w dowolny sposób;
       3. prawo do aktualizowania Oprogramowania, na które udzielana jest licencja poprzez zamówienie i zainstalowanie nowszych wersji oprogramowania z zachowaniem wszystkich pól eksploatacji wymienionych w pkt 1.16.1 i 1.16.2 powyżej;
       4. prawo do instalowania wszelkich poprawek opublikowanych na stronach producenta Oprogramowania oraz na polach eksploatacji określonych w opublikowanych przez producenta Oprogramowania warunkach licencyjnych.
   17. (celowo usunięto)
   18. Wsparcie producenta Oprogramowania będzie obowiązywać przez okres 36 miesięcy od dnia rozpoczęcia terminu obowiązywania licencji na Oprogramowanie (patrz pkt 1.15) i obejmie co najmniej:
       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. upgrades);
       5. udzielanie odpowiedzi na zapytania związane z instalacją i eksploatacją dostarczonego Oprogramowania;
       6. dostęp do konta (profilu) utworzonego dla licencjobiorcy na stronie internetowej prowadzonej przez producenta Oprogramowania, zawierającego informacje dotyczące infrastruktury i oprogramowania środowiska kopii zapasowych i umożliwiającego dokonywanie zgłoszeń i zapytań w ramach wsparcia producenta Oprogramowania.
2. **Termin realizacji dostawy** 
   1. Wykonawca dostarczy Urządzenia jednorazowo, nie później niż 45 dni od zawarcia Umowy.
   2. O planowanym terminie dostarczenia Urządzeń Wykonawca poinformuje Zamawiającego z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni.
   3. Czynności, o których mowa w pkt 1.8, z wyjątkiem przedmiotu zamówienia, o którym mowa w pkt 1.8.6, muszą zostać wykonane w ciągu 5 dni od dnia dostarczenia Urządzeń, w godzinach 08.00-16.00.
   4. Dokumentacja powdrożeniowa (pkt 1.8.6) zostanie opracowana i dostarczona Zamawiającemu nie później niż w ciągu 7 dni od daty zakończenia montażu (instalacji fizycznej) i uruchomienia Urządzeń, aktywacji Oprogramowania oraz konfiguracji środowiska kopii zapasowych, potwierdzonych pozytywną weryfikacją przez Zamawiającego, w oryginale (2 egz.) oraz w postaci elektronicznej (plik .doc lub .docx).
   5. W terminie do 5 dni od rozpoczęcia terminu obowiązywania licencji na Oprogramowanie wraz ze wsparciem producenta Oprogramowania, o którym mowa w pkt 1.15, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu wystawione przez producenta Oprogramowania dokumenty w postaci elektronicznej, potwierdzające udzielenie licencjobiorcy licencji na Oprogramowanie wraz ze wsparciem producenta Oprogramowania, pocztą elektroniczną na adres [licencje@ms.gov.pl](mailto:licencje@ms.gov.pl) oraz [piotr.markiewicz@ms.gov.pl](mailto:piotr.markiewicz@ms.gov.pl) Wykonanie zobowiązania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, może polegać na udostępnieniu stosownych informacji lub dokumentów (plików) na koncie (profilu) utworzonym dla licencjobiorcy na stronie internetowej prowadzonej przez producenta Oprogramowania.
   6. W braku odmiennego uzgodnienia Stron, przyjmuje się, że termin realizacji czynności w ramach wsparcia producenta Oprogramowania wynosi 5 (pięć) dni roboczych (przez „dzień roboczy” rozumie się dzień niebędący dniem wolnym od pracy ani sobotą) od zgłoszenia przez Zamawiającego. Identyczny termin obowiązuje dla obsługi zgłoszeń w ramach gwarancji, o której mowa w § 3 ust. 15 pkt 6 Umowy.
3. **Miejsce realizacji dostawy** 
   1. Miejscem realizacji dostawy jest obiekt znajdujący się na terenie Rzeczpospolitej Polskiej, wskazany w zawiadomieniu przesłanym Wykonawcy w formie pisemnej lub w formie elektronicznej z wyprzedzeniem co najmniej 7 dni przed terminem, o którym mowa w pkt 2.2. Zastrzega się, że Zamawiający może wskazać jako miejsce realizacji zamówienia więcej niż jeden, ale nie więcej niż dwa obiekty, znajdujące się na terenie Rzeczpospolitej Polskiej.
   2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany miejsca realizacji podanego w zawiadomieniu, o którym mowa w pkt 3.1 na inną lokalizację w granicach tego samego województwa, za zawiadomieniem Wykonawcy w formie pisemnej lub w formie elektronicznej z wyprzedzeniem co najmniej 5 dni.
   3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeniesienia Urządzeń do innej lokalizacji, bez utraty uprawnień wynikających z gwarancji i rękojmi.
   4. Naprawy Urządzeń w ramach gwarancji i rękojmi, będą dokonywane w miejscu ich eksploatacji, wynikającym z pkt 3.1-3.3. W przypadku niemożności dokonania naprawy w miejscu eksploatacji Urządzeń, Wykonawca na swój koszt i ryzyko zapewnia dostarczenie i odbiór Urządzenia do/z autoryzowanego punktu serwisowego.
4. **Sposób realizacji dostawy** 
   1. Dostawa urządzeń, w tym w ramach wymiany serwisowej, obejmuje każdorazowo również transport z wniesieniem oraz montaż (instalację fizyczną), uruchomienie i konfigurację tych urządzeń w lokalizacji.
   2. Dokumentacja zostanie sporządzona w języku polskim.
   3. Komunikacja oraz wszelka korespondencja pomiędzy Stronami będzie odbywała się w języku polskim.
   4. W ramach realizacji zamówienia, Wykonawca przeniesie na Zamawiającego prawa autorskie majątkowe do dostarczonych lub wytworzonych utworów w zakresie wskazanym w § 8 Umowy.
5. **Serwis gwarancyjny**
   1. Wykonawca udzieli Zamawiającemu rękojmi za wady dostarczonych rzeczy, usług i dzieła (utworów) oraz gwarancji na prawidłowe działanie Urządzeń i Oprogramowania, co do ich jakości oraz zgodności z dokumentacją techniczną i dokumentacją powdrożeniową, stosownie do § 9 Umowy.
   2. Wykonawca opracuje i przekaże Zamawiającemu nie później niż w dniu podpisania protokołu odbioru przedmiotu zamówienia (dostawy), w formie pisemnej i w postaci elektronicznej, dokument pt. „Instrukcja zgłaszania, obsługi i eskalacji zgłoszeń serwisu gwarancyjnego”, zawierający:
      1. instrukcje zgłaszania awarii, w tym formularz – Zgłoszenia gwarancyjnego;
      2. procedury eskalacyjne (pod pojęciem procedury eskalacji Zamawiający rozumie tryb postępowania stron w sytuacji braku realizacji zgłoszenia lub reakcji na zgłoszenie);
      3. dane podmiotu świadczącego usługi gwarancyjne - adresy, numery telefonów i faksów, adresy poczty elektronicznej;
      4. instrukcje dotyczące przeglądania statusu Umowy oraz urządzeń nią objętych;
      5. 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 punkcie wymaga powiadomienia Zamawiającego w formie pisemnej albo w formie elektronicznej.

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.

* 1. Zgłoszenie awarii urządzeń objętych gwarancją 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.
  2. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia awarii całodobowo (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku).
  3. Konsultacje techniczne w ramach serwisu gwarancyjnego mogą być przeprowadzone pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym osobiście, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.
  4. Wykonawca jest zobowiązany do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia awarii (lub konsultacji technicznych) w terminie do 60 minut od jego zgłoszenia na adres poczty elektronicznej [popd@ms.gov.pl](mailto:popd@ms.gov.pl) 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 pkt. 5.2.2.
  5. Wykonawca zobowiązany jest 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 procedurze eskalacji zgłoszenia, o której mowa w pkt. 5.2.2.
  6. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Zamawiającemu możliwości bieżącego śledzenia statusu zgłoszenia za pośrednictwem co najmniej strony www – Wykonawca przekaże Zamawiającemu login i hasło nie później niż w dniu podpisania Protokołu Odbioru.
  7. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do monitorowania statusu zgłoszeń gwarancyjnych w systemie producenta.
  8. Zamawiający wymaga zapewnienia ciągłości usług serwisu gwarancyjnego.
  9. Zgłoszenia awarii będą realizowane w następujący sposób:
     1. Zgłoszenie o priorytecie krytycznym tj. nieprawidłowe działanie Urządzeń, powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z Urządzeń albo takie ograniczenie możliwości korzystania z Urządzeń, że przestają one spełniać swoje podstawowe funkcje – czas reakcji do 4 godzin serwisowych od chwili zgłoszenia, czas przywrócenia funkcjonalności do [●] godzin serwisowych od chwili zgłoszenia (zgodnie z ofertą Wykonawcy, nie dłużej jednak niż do 12 godzin serwisowych).
     2. Zgłoszenie o priorytecie niekrytycznym tj. inne niż krytyczne, np. zmniejszenie wydajności Urządzenia – czas reakcji nie później niż w następnym dniu roboczym od dnia zgłoszenia, czas przywrócenia funkcjonalności do 72 godzin serwisowych od chwili zgłoszenia.
  10. Wykonawca zobowiązany jest do realizowania czasów reakcji i napraw w godzinach między 7.00 a 17.00 od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy (godziny serwisowe).
  11. W przypadku, gdy Wykonawca nie wykona obowiązku wynikającego z pkt. 5.11:
      1. Zamawiający ma prawo wypożyczyć, zainstalować i uruchomić na koszt Wykonawcy u dowolnego innego dostawcy urządzenie zastępcze, zachowując jednocześnie prawo do kary umownej i odszkodowania.
      2. Zamawiający ma prawo zlecić dowolnemu innemu dostawcy naprawę urządzenia, a kosztami naprawy obciążyć Wykonawcę zachowując jednocześnie prawo do kary umownej i odszkodowania.
  12. W przypadku wystąpienia okoliczności opisanych w pkt 5.13.1 lub 5.13.2 Zamawiający nie traci prawa do gwarancji.
  13. W ramach 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 z uwagi na awarię Urządzenia Wykonawca zapewnił urządzenie zastępcze, a naprawa dotkniętego awarią Urządzenia trwa dłużej niż 6 tygodni lub gdy ten sam element/podzespół/część Urządzenia będzie naprawiany trzykrotnie w okresie gwarancyjnym 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 zgłoszenie takiego żądania przez Zamawiającego, o co najmniej takich samych parametrach, funkcjonalności i standardzie. Dostarczone w ramach wymiany Urządzenie musi być fabrycznie nowe tj. wyprodukowane nie wcześniej niż 6 miesięcy przed dostawą, wolne od wad, bez śladów używania 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 2022 r. poz. 1622) 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 sprawozdanie (raport) z naprawy Urządzenia, zawierający datę i godzinę zgłoszenia, informację co było przedmiotem naprawy. W przypadku przekroczenia limitów czasu usunięcia awarii, wynikających z pkt. 5.11, Wykonawca uwzględni w rzeczonym raporcie stosowne informacje w tym względzie.
  16. W okresie trwania gwarancji i rękojmi, Zamawiający ma prawo do instalowania, wymiany standardowych kart rozszerzeń/modułów i podzespołów (np. modułów optycznych itp.) oraz rozbudowy poszczególnych sprzętów/urządzeń oraz instalacji pobranych poprawek, aktualizacji, oprogramowania narzędziowego i nowych wersji systemu operacyjnego sprzętów/urządzeń (firmware) zgodnie z zasadami sztuki w tym zakresie przez wykwalifikowany personel Zamawiającego lub podmiotu zewnętrznego, któremu zleci te prace Zamawiający.
  17. W przypadku awarii powodującej konieczność wymiany dysku lub innego nośnika danych, uszkodzone nośniki pozostają w gestii Zamawiającego.

1. **Usługi asysty technicznej**
   1. Wykonawca zapewni asystę techniczną dla środowiska kopii zapasowych opisanego w Tabeli 1a poniżej, w zakresie m.in.:
      1. konfiguracji sprzętowo-systemowej;
      2. zmian w wyniku modyfikacji lub rozwoju środowiska kopii zapasowych;
      3. zarządzania;
      4. rozwiązywania problemów eksploatacyjnych;
      5. konsultacji technicznych;
      6. asysty przy planowych przerwach w działaniu środowiska kopii zapasowych;
      7. asysty niezbędnej z uwagi na przerwy w działaniu środowiska kopii zapasowych, powodowane awarią, incydentem bezpieczeństwa, względnie innymi zdarzeniami losowymi.
   2. Usługi asysty technicznej nie obejmują czynności serwisowych ani innych świadczeń należnych Zamawiającemu tytułem rękojmi lub gwarancji.
   3. Usługi asysty technicznej świadczone będą na warunkach określonych w Umowie oraz w poszczególnych zleceniach, po uzyskaniu wzajemnej akceptacji zgodnie z procedurą opisaną w pkt 6.8 i 6.9 poniżej, z zastrzeżeniem pkt. 6.10-6.12 poniżej. Usługi asysty technicznej świadczone będą w miejscu eksploatacji Urządzeń (patrz pkt. 3.1.-3.3), względnie – po uzgodnieniu z Zamawiającym – zdalnie, z zastrzeżeniem pkt. 6.12.
   4. Termin realizacji usług asysty technicznej obejmuje okres 36 miesięcy od dnia rozpoczęcia terminu obowiązywania licencji na Oprogramowanie (patrz pkt 1.15), z tym że nie dłużej niż do wyczerpania puli wynoszącej 300 roboczogodzin. W rzeczonym okresie, Zamawiający może składać Wykonawcy zlecenia, a Wykonawca zobowiązany jest takie zlecenia przyjąć do realizacji na zasadach opisanych w pkt. 6.8 i 6.9, oraz świadczyć w tym okresie usługi asysty technicznej w razie przerw w działaniu środowiska kopii zapasowych (ppkt. 6.1.6 i 6.1.7). Szczegółowe terminy realizacji poszczególnych zleceń w ramach usług asysty technicznej wynikać będą z treści danego zlecenia, bez uszczerbku dla pkt 6.10 i 6.11.
   5. Deklarowany przez Zamawiającego minimalny wymiar roboczogodzin do wykorzystania w okresie świadczenia usług asysty technicznej wynosi 30 (trzydzieści) roboczogodzin.
   6. Usługi asysty technicznej rozliczane będą w cyklu miesięcznym (okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy).
   7. Przy rozliczaniu czasu świadczenia usługi asysty technicznej nie ma znaczenia liczba osób wykonujących jednocześnie czynności wymagane/niezbędne dla należytego i sprawnego wykonania zadań / czynności powierzonych Wykonawcy do realizacji w ramach danej usługi asysty technicznej ani nie uwzględnia się czasu przeznaczonego przez te osoby na dojazd, nocleg, itd.
   8. Z zastrzeżeniem postanowień pkt. 6.10-6.11 poniżej, Zamawiający będzie składał Wykonawcy zapytania, w których zawrze zakres usług (specyfikację czynności / zadań do wykonania), wraz z proponowanym terminem ich realizacji. W odpowiedzi na zapytanie, Wykonawca nie później niż w ciągu kolejnych 3 dni roboczych przedstawi szacowany nakład roboczogodzin oraz potwierdzi albo wskaże inne warunki zlecenia, w tym termin realizacji zlecenia. W odpowiedzi na tak złożoną propozycję, Zamawiający podpisze zlecenie, względnie zakwestionuje zaproponowane warunki realizacji zlecenia, zwracając się do Wykonawcy o stosowne wyjaśnienia. W przypadku rozbieżności między Stronami co do szacowanego nakładu godzinowego lub innych warunków realizacji zlecenia zaproponowanych przez Wykonawcę, Zamawiający zastrzega sobie prawo do powołania eksperta (podmiot lub jednostka organizacyjna biegła w usługach IT, a niezależna od dostawców usług IT), w celu rozstrzygnięcia sporu. Ustalenia tak powołanego eksperta będą ostatecznie wiążące dla Stron, przy czym w przypadku potwierdzenia stanowiska Zamawiającego, Wykonawca zwróci Zamawiającemu koszty i wydatki związane z powołaniem eksperta na jego pierwsze żądanie. Poza tym, jeżeli w wyniku ustaleń eksperta okaże się, że nakład godzinowy został przez Wykonawcę przeszacowany o co najmniej 30%, przyjmuje się, że to Wykonawca ponosi odpowiedzialność za opóźnienie w podpisaniu zlecenia (zwłoka Wykonawcy). Nie dotyczy to asysty technicznej, o której mowa w ppkt. 6.1.6 i ppkt. 6.1.7, które Wykonawca zobowiązany jest realizować na podstawie samego zgłoszenia przez Zamawiającego.
   9. Podstawą przyjęcia zlecenia do realizacji (świadczenia usług objętych zleceniem) będzie obustronne podpisanie w formie pisemnej albo w formie elektronicznej zlecenia, którego wzór określa Załącznik nr 4, przy czym Wykonawca zobowiązany jest podpisać zlecenie w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania egzemplarza zlecenia podpisanego przez Zamawiającego, bez uszczerbku dla postanowień pkt. 6.10-6.12 poniżej.
   10. Asysta techniczna przy planowych przerwach w działaniu środowiska kopii zapasowych (ppkt. 6.1.6) nie wymaga zlecenia. Wykonawca zostanie powiadomiony o planowanym wyłączeniu / włączeniu środowiska kopii zapasowych (bądź wybranych jego podzespołów) w miarę możliwości z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzin.
   11. Asysta techniczna przy nieplanowanych przerwach w działaniu środowiska kopii zapasowych (ppkt. 6.1.7) nie wymaga zlecenia.
   12. Asysta techniczna, o której mowa w pkt 6.10 i 6.11 może być realizowana w trybie zdalnym tylko w uzasadnionych przypadkach i dopiero po uzyskaniu zgody Zamawiającego. W takim przypadku, wyłączenie / włączenie środowiska kopii zapasowych (bądź wybranych jego podzespołów) przeprowadza Zamawiający przy wsparciu udzielanym przy użyciu środków porozumiewania się na odległość.
2. **Relokacja**
   1. Wykonawca zrealizuje relokację podzespołów środowiska kopii zapasowych wymienionych w poz. 1 i 3 w Tabeli 1a, co obejmuje:
      1. przygotowanie i zorganizowanie transportu, w tym ubezpieczenie do pełnej wartości odtworzeniowej, zapewnienie niezbędnych opakowań itp. oraz zabezpieczenie dróg transportowych;
      2. demontaż podzespołów, wraz z półkami i dyskami (szafy nie podlegają relokacji);
      3. transport przez wykwalifikowany personel (pakowanie, przenoszenie, przewożenie przy użyciu specjalistycznego sprzętu);
      4. montaż infrastruktury, wraz z półkami i dyskami, w dedykowanych szafach znajdujących się w nowej lokalizacji na terenie Rzeczpospolitej Polskiej;
      5. instalacja, uruchomienie i sprawdzenie poprawności działania w nowej lokalizacji; w razie stwierdzenia uszkodzeń lub błędów, odpowiednio naprawa lub wymiana na koszt i ryzyko Wykonawcy oraz ponowne uruchomienie i sprawdzenie poprawności działania; czynności te muszą zakończyć się w ciągu 5 dni od wyłączenia na potrzeby relokacji;
      6. rekonfiguracja środowiska kopii zapasowych (o ile okaże się wskazana); nowa konfiguracja nie może powodować zatrzymania przetwarzania danych w systemach informatycznych w obu ośrodkach (dotychczasowym i nowym);
      7. opracowanie dokumentacji powykonawczej, zawierającej co najmniej następujące informacje:
         1. konfiguracja środowiska kopii zapasowych przed i po relokacji;
         2. wyniki testów wyposażenia środowiska kopii zapasowych, sprawdzających podstawowe funkcje systemowe środowiska kopii zapasowych po relokacji.
   2. Celem relokacji jest uruchomienie środowiska kopii zapasowych działającego jednocześnie w dotychczasowej i nowej lokalizacji.
   3. Miejscem, do którego ma nastąpić relokacja jest obiekt znajdujący się na terenie Rzeczpospolitej Polskiej, wskazany w zawiadomieniu przesłanym Wykonawcy w formie pisemnej albo w formie elektronicznej, wystosowanym przez Zamawiającego w ciągu 12 miesięcy od protokolarnego odbioru dostawy Urządzeń bez zastrzeżeń.
   4. Termin realizacji relokacji wynosi:
      1. uruchomienie ośrodka przetwarzania danych do pracy w trybie dwuośrodkowym w nowej lokalizacji – 45 dni od otrzymania przez Wykonawcę zawiadomienia, o którym mowa w pkt 7.3 powyżej;
      2. opracowanie i dostarczenie dokumentacji powykonawczej, w oryginale (2 egz.) oraz w postaci elektronicznej (plik .doc lub .docx), wraz z wygenerowanymi w postaci elektronicznej wynikami testów przełączania i ich wydrukami – 7 dni od daty uruchomienia ośrodka przetwarzania danych do pracy w trybie dwuośrodkowym w nowej lokalizacji, potwierdzonego pozytywną weryfikacją przez Zamawiającego.
   5. O planowanym terminie wyłączenia środowiska kopii zapasowych na potrzeby relokacji, Wykonawca poinformuje Zamawiającego z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni.
   6. Wykonawca zrealizuje relokację na własne ryzyko, co oznacza przejęcie przezeń odpowiedzialności za sprzęt i zapisane na nim dane oraz zagwarantowanie, że w przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia, Zamawiający otrzyma sprzęt nie gorszy niż utracony / zniszczony / uszkodzony, a utracone dane zostaną odtworzone.
   7. W zakresie nieuregulowanym w pkt 7.1-7.6 powyżej, do relokacji stosuje się wymagania dotyczące dostawy Urządzeń, z zastrzeżeniem celu relokacji.

**Tabela 1. Podzespoły środowiska kopii zapasowych aktualnie eksploatowane przez Zamawiającego, podlegające rozbudowie w ramach niniejszego zamówienia**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **lp.** | **typ produktu** | **numer seryjny** | **aktualna przestrzeń dyskowa (opis)** | **komentarz** |
| 1 | Data Domain DD9400 | CKM01214706140 | 240TB OP + 360TB AT, w tym 75x8TB rozmieszczone na 2 półkach DS60 | rozbudowa o 600TB AT (75x8TB), z czego 45x8TB na dodatkowej półce DS60 |
| 2 | Data Domain DD9400 | CKM01214706143 | 240TB OP + 360TB AT, w tym 75x8TB rozmieszczone na 2 półkach DS60 | rozbudowa o 600TB AT (75x8TB), z czego 45x8TB na dodatkowej półce DS60 |

**Tabela 1a. Podzespoły środowiska kopii zapasowych aktualnie eksploatowane przez Zamawiającego po rozbudowie w ramach niniejszego zamówienia, w tym do relokacji zgodnie z pkt. 7OPZ.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **lp.** | **typ produktu** | **numer seryjny** | **aktualna przestrzeń dyskowa (opis)** | **komentarz** |
| 1 | Data Domain DD9400 | CKM01214706140 | 240TB OP + 960TB AT, w tym 150x8TB rozmieszczone w 3 półkach DS60 | **nie** do relokacji |
| 2 | Data Domain DD9400 | CKM01214706143 | 240TB OP + 960TB AT, w tym 150x8TB rozmieszczone w 3 półkach DS60 | do relokacji |
| 3 | ECS | CKM00182401616 | 5 nodów gen.2 | do relokacji |
| 4 | ECS | CKM00182601672 | 5 nodów gen.2 | do relokacji |

**Tabela 2. Specyfikacja Urządzeń i Oprogramowania**

Zamawiający posiada środowisko kopii zapasowych (Data Center) marki Dell Technologies, w którym dane składowane są bezpośrednio w trybie deduplikacji na źródle na urządzeniach DELL EMC Data Domain DD9400 oraz ECS, w oparciu o oprogramowanie DELL EMC pozwalające aktualnie (przed rozbudową w ramach niniejszego zamówienia) na backup oraz zarządzanie danymi w ramach środowiska kopii zapasowych liczącym w sumie 250 CPU – pakiet Data Protection Suite for Vmware (DPS4VM), w skład którego wchodzą aplikacje:

* NetWorker;
* Data Protection Central;
* Data Protection Advisor;
* DP Search;
* Cloudboost.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **produkt** | **wymagania funkcjonalne (minimalne)** | **liczba szt.** | **zastosowanie** |
| 1. | dysk twardy | o pojemności handlowej 8TB\*, dedykowany do półki typu DS60 | 150 | Data Domain DD9400 |
| 2. | półka na dyski twarde | typu DS60, tj. dedykowana do środowiska kopii zapasowych (Data Center) marki Dell Technologies o pojemności 45 szt. dysków w rozmiarze po 8TB\* | 2 | Data Domain DD9400 |
| 3. | oprogramowanie Data Protection Suite for Vmware (DPS4VM) | dla pojedynczego CPU, o funkcjonalnościach co najmniej:   * Replication * DDBoost * Lock Retention (Governance + Compliance) * Encryption * dostęp poprzez VTL, NFS, CIFS,   wraz ze wsparciem producenta Oprogramowania na poziomie SLA gwarantowanym przez producenta (Dell Technologies).  Oprogramowanie musi być kompatybilne z oprogramowaniem DPS4VM aktualnie zainstalowanym w środowisku kopii zapasowych, tj. nie może wpływać na dostępne funkcjonalności ani konfigurację, to jest:   * bezpośredni backup z deduplikacją na źródle zabezpieczanego środowiska na eksploatowane przez Zamawiającego deduplikatory Data Domain, bez limitów ilości zabezpieczanych danych; * bezpośredni backup z deduplikacją na źródle zabezpieczanego środowiska na eksploatowane przez Zamawiającego macierze obiektowe DELL EMC ECS, bez limitów ilości zabezpieczanych danych; * wsparcie dla funkcjonalności CLOUD TIER w szczególności zapewnienie automatycznego odtwarzania danych, bez limitów ilości zabezpieczanych / odtwarzanych danych; * replikację w trybie Managed File Replication pomiędzy eksploatowanymi deduplikatorami dla zabezpieczanych danych bez limitów ilościowych; * zarządzanie blokadą danych LOCK RETENTION na eksploatowanych deduplikatorach zarówno w trybie Governance jak i Compliance, w tym: * umożliwiać uruchomienie blokady Lock Retention dla określonych danych, * umożliwiać określenie / wymuszenie czasu (retencji) blokady uzyskanej w oparciu o funkcjonalność Lock Retention, * umożliwiać bezpośrednie raportowanie danych objętych działaniem blokady Lock Retention, * wykorzystanie funkcjonalności Instant Access w oparciu o eksploatowane deduplikatory Data Domain; * brak ograniczeń funkcjonalnych w stosunku do dotychczas eksploatowanych aplikacji (NetWorker, Data Protection Central, Data Protection Advisor, DP Search, Cloudboost) w obrębie backupu, zarządzania, raportowania, przeszukiwania backupów oraz składowania danych zarówno na ECS oraz w chmurze. | 50\*\* | Dell EMC Networker |

**\*** miarą pojemności handlowej jest Terabajt zdefiniowany jako iloczyn 1000 x 1000 x 1000 x 1000 bajtów

\*\* pozwoli na zwiększenie wielkości środowiska kopii zapasowych z aktualnych 250 CPU do w sumie 300 CPU