

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (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.

Rozdział 1 Podstawowe definicje

- 1) **system backupowy** – posiadany przez Zamawiającego system Commvault z licencjami określonymi w punkcie 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. 2025 r., poz. 296) 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/odtworzenia, 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 zamówienia.
- 7) **siła wyższa** – zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do zapobieżenia i przewidzenia pozostające poza kontrolą Stron, np. wszelkie katastrofy i kataklizmy, blokady dróg, epidemie, pandemie;
- 8) **kwartał** – okres kolejnych trzech miesięcy, liczony od dnia zawarcia Umowy do dnia poprzedzającego dzień, który w miesiącu kończącym okres trzech miesięcy odpowiada datą dniowi początkowemu, a gdyby takiego dnia w ostatnim miesiącu nie było – do ostatniego dnia tego miesiąca,
- 9) **OPZ** – opis przedmiotu zamówienia,
- 10) **Ustawa** – Ustawa z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320).
- 11) **Aktualizacja** – Podnoszenie posiadanych przez Zamawiającego wersji systemu backupowego do nowszych wersji.

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

Rozdział 2 Wykaz licencji

Zamawiający posiada niewyłączne i bezterminowe licencje:

- 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.

Rozdział 3 Wykaz sprzętu i innych licencji

System backupowy jest uruchomiony w Warszawie na dwóch serwerach fizycznych HPE ProLiant DL380 Gen9 – **MediaServer**:

o poniższych parametrach:

CPU: Intel Xeon E5-2620v4 (8 cores, 16 threads)

RAM: 32 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 1: 4 x 960 GB SATA SSD

HDD 2: 8 x 4TB Nearline SAS 7.2k RPM

Porty sieciowe Ethernet: 8 x 1Gb

System operacyjny: Windows Server Standard 2016

oraz na dwóch maszynach wirtualnych osadzonych na Klastrach vMware 7 o poniższych parametrach:

Serwer CommServe:

vCPU: 8

RAM: 16 GB

vHDD 1: 200 GB

vLan Adapter: VMXNET 3

System operacyjny: Windows Server Standard 2016

Serwer Commserve2:

vCPU: 8

RAM: 32 GB

vHDD 1: 220 GB

vLan Adapter: VMXNET 3

System operacyjny: Windows Server Standard 2016

Zaktualizowany System Backupowy zostanie zainstalowany na dwóch serwerach fizycznych o parametrach minimum:

CPU: Intel Xeon 6511P

RAM: 128 GB

Kontroler RAID: Obsługa konfiguracji RAID minimum 0,1, 1+0, 5, 5+0 i RAID 6 i 6+0. Kontroler macierzowy RAID SAS minimum 6Gb. Pamięć podręczna minimum 1GB w technologii Flashback zapewniająca utrzymanie zawartości pamięci w przypadku zaniku/wyłączenia zasilania.

HDD 1: 4 dyski 10K SAS minimum 2 TB każdy

HDD 2: 8 dysków SATA minimum 6 TB każdy

Porty sieciowe Ethernet: 4 x 1Gb, 2 interfejsy sieciowe 10Gb/s z wkładkami LC producenta serwera

System operacyjny: Windows Server 2025 Standard

oraz na dwóch maszynach wirtualnych osadzonych na Klastrach vMware 7 o parametrach określonych przez Wykonawcę.

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

Rozdział 4 Warunki wsparcia technicznego

- 1) Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości realizacji wsparcia technicznego, w miejscach instalacji *Systemu backupowego*, na warunkach określonych w pkt 2-15,
- 2) Zamawiający wyraża zgodę na zdalny dostęp do systemu backupowego na warunkach uzgodnionych między Stronami,
- 3) Zdalny dostęp ogranicza się do dwóch wskazanych pracowników Wykonawcy,
- 4) Wykonawca zobowiązuje się do świadczeń usług wsparcia technicznego w sposób zapobiegający utracie lub nieuprawnionej modyfikacji danych lub nieuprawnionemu dostępowi do danych, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania usług. W przypadku gdy wykonanie danej czynności przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego w oparciu o rekomendacje Wykonawcy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności lub z chwilą przekazania takiej rekomendacji Zamawiającemu,
- 5) W okresie wsparcia technicznego Zamawiający będzie miał dostęp do uaktualnień, poprawek oraz nowych wersji oprogramowania *Systemu backupowego*,
- 6) Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji wersji *Systemu backupowego* do wersji dobrze współpracującej z nowym systemem domenowym MS Windows wdrożonym przez Zamawiającego. Parametry serwerów na których zainstalowany zostanie zaktualizowany *Systemu backupowy* została podana w Rozdziale 3. Wykaz sprzętu i innych licencji. Aktualizacja musi zostać poprzedzona analizą środowiska serwerowego sieci teleinformatycznej Zamawiającego i pisemnym wydaniem zaleceń, zawierających rekomendacje dotyczące zakupu sprzętu oraz wskazania serwerów/aplikacji, które mogą nie zostać objęte backupem po aktualizacji systemu backupowego. Analiza środowiska zostanie wykonana w terminie do dwóch tygodni od dnia zawarcia Umowy. Aktualizacja systemu backupowego zostanie przeprowadzona w terminie dwóch miesięcy od dnia zlecenia tego zadania przez Zamawiającego,
- 7) W okresie wsparcia technicznego Wykonawca zapewni, na życzenie Zamawiającego, pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta *Systemu backupowego* uaktualnień i poprawek,
- 8) Wsparcie techniczne *Systemu backupowego* obejmuje naprawę *Systemu backupowego* przez producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta *Systemu backupowego*,
- 9) Gwarantowany czas usunięcia awarii *Systemu backupowego* – godzin roboczych (w zależności od złożonej oferty przez Wykonawcę) od momentu zgłoszeniu awarii oraz ... dni roboczych (w zależności od złożonej oferty przez Wykonawcę) 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,

- 10) Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminu naprawy określonego w pkt 9,
- 11) 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 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,
- 12) W okresie wsparcia technicznego Wykonawca zapewnia Zamawiającemu wsparcie konsultacyjne w zakresie obsługi *Systemu backupowego*,
- 13) 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*,
- 14) 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 Certified Engineer lub równoważny dla konfiguracji i administracji użytkowanego przez Zamawiającego *Systemu backupowego*,
- 15) W ramach wsparcia technicznego Wykonawca realizował będzie przeglądy *Systemu backupowego*, o których mowa w rozdziale 5 w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia potrzeby wykonania przeglądu przez Zamawiającego.

Rozdział 5 Przeglądy

Zamawiający w ramach wsparcia technicznego może zlecić Wykonawcy nie więcej niż jeden przegląd *Systemu backupowego* na kwartał. 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 *Systemu backupowego* lub otoczeniu *Systemu backupowego* w przypadku ich wykrycia,
- 5) Informacje o rekomendowanych działaniach w zakresie rekonfiguracji i optymalizacji środowiska backupowego mając na celu poprawę wydajności, stabilności, bezpieczeństwa *Systemu backupowego* lub proaktywne wyeliminowanie potencjalnych problemów,
- 6) Inne spostrzeżenia wynikające z przeglądu.

Zatrudnienie na podstawie stosunku pracy

1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca lub Podwykonawca w czasie realizacji Umowy zatrudniał przynajmniej jedną osobę wykonującą czynności w zakresie przyjmowania zgłoszeń w ramach wsparcia technicznego, na podstawie stosunku pracy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2025 r. poz. 277). Wykonawca udokumentuje ten fakt poprzez złożenie dokumentów, o których mowa w pkt 5, na każde żądanie Zamawiającego.
2. Zamawiający wymaga, aby osoba, o której mowa w pkt. 1, była zatrudniona przez cały okres realizacji Umowy przez Wykonawcę lub Podwykonawcę za wynagrodzeniem w wysokości nie mniejszej niż minimalne wynagrodzenie za pracę, w przeliczeniu na pełny etat, ustalone na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. z 2024 r. poz. 1773).
3. Wykonawca zapewni wykonywanie przedmiotu Umowy wyłącznie przez osoby, które nie były skazane za przestępstwa popełnione z winy umyślnej.
4. W trakcie realizacji Umowy Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy lub Podwykonawcy odnośnie spełniania przez Wykonawcę lub Podwykonawcę warunków opisanych w pkt 1 - 3, w szczególności do:
 - 1) żądania oświadczeń i dokumentów, o których mowa w pkt 5,
 - 2) żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełniania wymogów, o których mowa w pkt 1 - 3.
5. W trakcie realizacji Umowy, na każde wezwanie Zamawiającego, Wykonawca lub Podwykonawca przedłoży Zamawiającemu w celu potwierdzenia spełnienia wymogów, o których mowa w pkt 1 - 3, w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych, od dnia przesłania przez Zamawiającego wezwania pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail), następujące dowody:
 - 1) oświadczenia zatrudnionych osób wskazanych w pkt 1, których dotyczy wezwanie Zamawiającego;
 - 2) oświadczenie Wykonawcy lub Podwykonawcy(ów) o zatrudnieniu na podstawie stosunku pracy osób wskazanych w pkt 1, których dotyczy wezwanie Zamawiającego. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie stosunku pracy wraz ze wskazaniem liczby tych osób, rodzaju stosunku pracy oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu Wykonawcy lub Podwykonawcy(ów);
 - 3) oświadczenie Wykonawcy lub Podwykonawcy(ów) o zatrudnieniu osób wykonujących czynności, o których mowa w pkt 1, za wynagrodzeniem w wysokości nie mniejszej niż minimalne wynagrodzenie za pracę ustalone na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę w przeliczeniu na pełny etat;
 - 4) poświadczone za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę lub Podwykonawcę(ów) kopię(e) np. umowy(ów) o pracę osób wykonujących w trakcie realizacji umowy czynności, których dotyczy ww. oświadczenie Wykonawcy. Kopie umów powinny zostać zanonimizowane w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, tj. w szczególności bez adresów i nr PESEL pracowników. Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji. Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę

- powinny być możliwe do zidentyfikowania;
- 5) zaświadczenie właściwego oddziału ZUS, potwierdzające opłacanie przez Wykonawcę lub Podwykonawcę(ów) składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy - dotyczy pracowników, którzy kontynuują zatrudnienie u Wykonawcy lub Podwykonawcy(ów);
 - 6) poświadczoną za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę lub Podwykonawcę(ów) kopię dowodu potwierdzającego zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń, zanonimizowaną w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. EU L z dnia 4 maja 2016 r., nr 119/1 z późn. zm.), imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji - dotyczy pracowników nowozatrudnionych przez Wykonawcę lub Podwykonawcę(ów).
 6. Niezłożenie przez Wykonawcę lub Podwykonawcę w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie, nie dłuższym niż 10 dni roboczych, żądanych przez Zamawiającego dowodów, w celu potwierdzenia spełnienia przez Wykonawcę lub Podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie stosunku pracy traktowane będzie, jako niespełnienie przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie stosunku pracy osób wykonujących czynności wskazane w pkt 1 i stanowić będzie podstawę do naliczenia kar umownych, o których mowa w § 6 ust. 4 Umowy.
 7. W przypadku rozwiązania stosunku pracy (bez względu na stronę składającą oświadczenie w tym zakresie) z osobą zatrudnioną/osobami zatrudnionymi na podstawie stosunku pracy, do wykonania czynności, o których mowa w pkt 1, przed zakończeniem realizacji Umowy, Wykonawca lub Podwykonawca zobowiązany jest do zatrudnienia na to miejsce innej(ych) osoby/osób w celu zagwarantowania realizacji przedmiotu Umowy zgodnie z wymaganiami Zamawiającego zawartymi w OPZ.
 8. W przypadku uzasadnionych wątpliwości, co do przestrzegania prawa pracy przez Wykonawcę lub Podwykonawcę, Zamawiający może zwrócić się o przeprowadzenie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.
 9. Za wszelkie działania i zaniechania osób skierowanych przez Wykonawcę lub Podwykonawcę do realizacji przedmiotu Umowy odpowiada wyłącznie Wykonawca.