

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Przedmiotem planowanego zamówienia jest:

Zapewnienie wsparcia technicznego dla użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA Systemu FUDO

1. Podstawowe definicje:

- 1) **System FUDO** – kompletne środowisko programowo-sprzętowe dedykowane do zabezpieczenia i monitorowania sesji zdalnych oraz zarządzania dostępem uprzywilejowanym, złożone z posiadanych przez Zamawiającego urządzeń i licencji FUDO,
- 2) **Urządzenia** – urządzenia Systemu FUDO o numerach seryjnych 10000069 i 10000070 (FUDO2015) oraz 10000261 i 10000262 (FUDO2021)
- 3) **Licencje** – licencje Systemu FUDO: FUDO PAM - 30 servers (FPAM-30) oraz FUDO PAM – 30 servers HA (FPAM-30-HA) dla FUDO2015 oraz FUDO PAM - 50 servers (FPAM-50) oraz FUDO PAM – 50 servers HA (FPAM-50-HA) dla FUDO2021,
- 4) **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,
- 5) **godziny robocze** – godziny pomiędzy 8:15 – 16:15 w dni robocze,
- 6) **element** – dyski i inne podzespoły urządzenia,
- 7) **oprogramowanie Systemu FUDO** – oprogramowanie pozwalające na działanie Systemu FUDO,
- 8) **błąd krytyczny** – brak działania Systemu FUDO, praca nie może być kontynuowana, operacje krytyczne dla procesu biznesowego są niemożliwe do realizacji. Kluczowa funkcjonalność nie działa,
- 9) **błąd niekrytyczny** – utrudnienia w działaniu Systemu FUDO w zakresie kluczowej funkcjonalności, brak działania w zakresie pozostałej funkcjonalności,
- 10) **usterka** - wszelkie błędy nie będące błędami krytycznymi oraz niekrytycznymi,
- 11) **wsparcie techniczne** – wszelkie usługi zapewniające prawidłowe funkcjonowanie posiadanych przez Zamawiającego urządzeń i licencji FUDO, wchodzących w skład Systemu FUDO.

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

2. Wykaz przedmiotu zamówienia:

- 1) Wsparcie techniczne realizowane będzie w terminie 48 miesięcy od dnia zawarcia umowy, jednak nie wcześniej niż od 10 października 2025 r.

3. Warunki wsparcia technicznego:

- 1) W okresie wskazanym w pkt. 2.1 Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości realizacji wsparcia technicznego producenta na posiadane przez Zamawiającego urządzenia i licencje FUDO, w miejscach instalacji Systemu FUDO, na warunkach określonych w ppkt 2-21,
- 2) Wsparcie techniczne obejmuje naprawę urządzeń i oprogramowania Systemu FUDO przez producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta,
- 3) Gwarantowany czas usunięcia błędu krytycznego wynosi dni roboczych (w zależności od złożonej oferty przez Wykonawcę) od dnia zgłoszenia błędu krytycznego, błędu niekrytycznego wynosi 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia błędu niekrytycznego, usterki wynosi 7 dni roboczych od dnia zgłoszenia usterki i będzie realizowany w miejscu instalacji Systemu FUDO,
- 4) Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni możliwość przyjmowania zgłoszeń serwisowych, w dni robocze w godz. 8:15-16:15, o błędach/usterkach urządzeń i oprogramowania Systemu FUDO. Zamawiający dopuszcza, aby zgłoszenia przesyłane były bezpośrednio do producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta,
- 5) Zamawiający będzie dokonywał zgłoszenia drogą elektroniczną lub pisemnie,
- 6) Zgłoszenia o błędach/usterkach w działaniu urządzeń i 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,
- 7) 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/ustereki, o której mowa w ppkt 3,
- 8) Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminów usunięcia błędów/usterek urządzeń i oprogramowania Systemu FUDO określonych w ppkt 3,
- 9) W przypadku awarii dysków twardych w urządzeniach, uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego, a w ich miejsce zostaną dostarczone nowe o parametrach nie gorszych od wymienionych,
- 10) W przypadku konieczności wymiany lub naprawy urządzenia/elementu poza siedzibą Zamawiającego dyski twarde pozostają u Zamawiającego,
- 11) W przypadku niemożności usunięcia błędu/ustereki urządzeń/elementów wchodzących w skład Systemu FUDO, w terminach określonych w ppkt. 3, na żądanie Zamawiającego, Wykonawca następnego dnia roboczego – na czas usunięcia błędu/ustereki – dostarczy, na własny koszt, urządzenie/element o parametrach nie gorszych od zaoferowanego, a także dokona jego instalacji i konfiguracji celem zapewnienia poprawnej pracy.
- 12) Wykonawca zobowiązany będzie do wymiany 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:

- wystąpienia kolejnego błędu/usterki urządzenia/elementu, po wcześniejszym wykonaniu 3 napraw gwarancyjnych danego urządzenia/elementu,
- niewykonania naprawy w terminie do 30 dni.

- 13) W przypadku wymiany urządzenia/elementów na nowe, na warunkach określonych w ppkt 12, Zamawiający wymaga, aby nowe urządzenia/elementy posiadały parametry nie gorsze od posiadanego przez Zamawiającego. W przypadku wymiany urządzenia/elementów na nowe dyski pozostają u Zamawiającego,
- 14) W okresie wsparcia technicznego Zamawiający będzie miał zapewniony dostęp do nowych wersji, aktualizacji i poprawek do oprogramowania Systemu FUDO,
- 15) W okresie wsparcia technicznego, Wykonawca lub autoryzowany serwis producenta zapewni, na życzenie Zamawiającego, pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta aktualizacji i poprawek do oprogramowania Systemu FUDO,
- 16) 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 oprogramowania Systemu FUDO,
- 17) Wykonawca/producent/autoryzowany partner serwisowy producenta zapewni pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych w działaniu oprogramowania Systemu FUDO (on-line lub w razie braku takiej możliwości on-site),
- 18) Wykonawca/producent/autoryzowany partner serwisowy producenta zapewni udzielanie pracownikom Zamawiającego konsultacji telefonicznych dotyczących funkcjonowania oprogramowania Systemu FUDO w warstwie administracyjnej i użytkowej (w godzinach roboczych),
- 19) Wykonawca zapewni podejmowanie działań proaktywnych, mających na celu utrzymywanie urządzeń i oprogramowania Systemu FUDO w pełnej sprawności funkcjonalnej.

Zatrudnienie na podstawie umowy o pracę

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 przedłożenie Zamawiającemu 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 drogą elektroniczną (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) poświadczony 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, 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 lub wypowiedzenia Umowy z przyczyn, za które odpowiedzialny jest wyłącznie Wykonawca.
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 niniejszej Umowie.
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.