OPIS PRZEDMIOTU ZAPYTANIA (OPZ)

Zapewnienie wsparcia technicznego dla dwóch posiadanych urządzeń kryptograficznych HSM oraz odnowienie kwalifikowanej pieczęci zakładowej wraz z jej instalacją i konfiguracją na tych urządzeniach

Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego dla dwóch posiadanych sieciowych urządzeń kryptograficznych HSM Thales Luna S700 o numerach seryjnych FR017102 i FR017106 oraz odnowienie kwalifikowanej pieczęci zakładowej wraz z jej instalacją i konfiguracją na tych urządzeniach.

1. Przedmiot zamówienia obejmuje w szczególności:

1. Świadczenie usług wsparcia technicznego i utrzymaniowego dla dwóch posiadanych urządzeń HSM w okresie 36 miesięcy.
2. Dostarczenie nowej elektronicznej kwalifikowanej pieczęci zakładowej z okresem ważności 36 miesięcy (wystawionej przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania) oraz jej wgranie i konfigurację na posiadanych urządzeniach HSM.
3. Zapewnienie pełnej integracji i stabilnej współpracy odnowionej pieczęci oraz urządzeń HSM z systemami Zamawiającego, tj. Microsoft AD CS (Microsoft Active Directory Certificate Services) oraz systemem eDok współpracującym z systemem eDoręczeń.
4. Dostarczenie niezbędnych aktualizacji oprogramowania (firmware, biblioteki klienta PKCS#11, CAPI/CNG) oraz zapewnienie wsparcia w ich instalacji.
5. Przeprowadzenie okresowego przeglądu i konserwacji urządzeń

2. Podstawowe definicje:

1) dni robocze - dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi Wykonawcę pisemnie,
2) godziny robocze - godziny pomiędzy 8:15 - 16:15 w dni robocze,
3) urządzenia – urządzenia HSM Thales Luna S700 o numerach seryjnych: FR017102 oraz FR017106,
4) elementy - zasilacze i inne podzespoły urządzeń,
5) nowe urządzenie – wymieniony w ramach naprawy urządzenie o parametrach nie gorszych niż naprawiane urządzenie użytkowane przez Zamawiającego,
6) nowy element – wymieniony w ramach naprawy element o parametrach nie gorszych niż element naprawiany,
7) awaria - stan niesprawności urządzenia uniemożliwiający prawidłowe jego funkcjonowanie, występujący nagle i powodujący niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie urządzenia,
8) usterka - stan, w którym urządzenie realizuje swoje zadania, ale sygnalizuje nieprawidłowe działanie,

9) wsparcie techniczne - wszelkie czynności podejmowane przez Wykonawcę w celu zapewnienia realizacji serwisu urządzeń zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 4 OPZ,

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

3. Wymagania techniczne i funkcjonalne

3.1. Odnowienie i instalacja pieczęci zakładowej

- Wykonawca dostarczy kwalifikowaną pieczęć zakładową Zamawiającego z okresem ważności na 36 miesięcy.
- Pieczęć zostanie wgrana i skonfigurowana przez Wykonawcę na obu posiadanych urządzeniach HSM (FR017102 oraz FR017106(.
- Wykonawca zapewni poprawność działania pieczęci w środowisku Zamawiającego, w tym w szczególności integrację z usługami Microsoft AD CS oraz systemem eDok (we współpracy z COI).

3.2. Współpraca z systemami i aplikacjami

Dostarczone pakiety wsparcia, aktualizacje oraz biblioteki muszą zapewniać stabilną współpracę posiadanych urządzeń HSM z:

- Platformami serwerowymi: Windows Server 2016/2019/2022/2025, RedHat RHEL, Oracle Linux, Debian.
- Środowiskami wirtualnymi: VMware ESXi 7.x/8.x oraz Oracle KVM 4.4.
- Usługami Microsoft PKI AD CS (komunikacja za pomocą Microsoft CAPI/CNG).
- Systemem eDok – komunikacja poprzez Szafir SDK (PKCS#11). Wykonawca dostarczy aktualne biblioteki PKCS#11, jeśli będą wymagane do poprawnej współpracy.

3.3. Oprogramowanie i licencje

- Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do uaktualnień, poprawek oraz nowych wersji oprogramowania, bibliotek klienckich i firmware dla posiadanych urządzeń HSM przez cały okres świadczenia wsparcia bez ponoszenia dodatkowych kosztów.
- Oprogramowanie i licencje muszą wspierać mechanizm automatycznego przełączania ruchu (Failover) pomiędzy dwoma posiadanymi urządzeniami HSM w przypadku awarii jednego z nich.

4. Warunki wsparcia technicznego

1) Okres świadczenia wsparcia technicznego - 36 miesięcy od dnia 20 grudnia 2026 r.
2) Wsparcie techniczne obejmuje naprawę urządzeń przez producenta lub autoryzowanego partnera serwisowego producenta,
3) Gwarantowany czas usunięcia awarii urządzenia – do …. dni roboczych (w zależności od złożonej oferty) od zgłoszenia awarii oraz czas usunięcia usterki do…. dni roboczych (w zależności od złożonej oferty) od zgłoszenia usterki realizowany w miejscu instalacji

urządzeń. Strony ustalają, 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 wliczane do czasu naprawy.

4) Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminu naprawy określonego w pkt 3,
5) Wykonawca zapewni możliwość przyjmowania zgłoszeń o usterkach i awariach w działaniu urządzeń w dni robocze w godz. 8:15-16:15. Zamawiający będzie dokonywał zgłoszenia drogą elektroniczną lub pisemnie. Zgłoszenia o usterkach i awariach w działaniu urządzeń 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,
6) W przypadku gdy naprawa urządzenia/elementu nie będzie możliwa w terminach określonych w pkt 3, na żądanie Zamawiającego, Wykonawca następnego dnia roboczego – na czas naprawy – 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 zapewni Zamawiającemu wsparcie w postaci konsultacji telefonicznych lub w siedzibie Zamawiającego w zakresie eksploatacji i konfiguracji urządzeń,
8) Wykonawca będzie świadczyć na rzecz Zamawiającego pierwszą linię wsparcia w języku polskim w zakresie pomocy w rozwiązywaniu problemów i diagnozowania niesprawności urządzeń,
9) Zamawiający będzie miał zapewniony dostęp do uaktualnień, poprawek oraz nowych wersji oprogramowania i firmware wchodzących w skład urządzeń. Zamawiający nie jest zobowiązany do ponoszenia dodatkowych kosztów z tego tytułu,
10) Wykonawca zapewni, na żądanie Zamawiającego, pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta urządzeń uaktualnień i poprawek. Zamawiający nie jest zobowiązany do ponoszenia dodatkowych kosztów z tego tytułu,
11) W przedostatnim kwartale obowiązywania Umowy Wykonawca rozpocznie i zakończy przegląd i konserwację wszystkich dostarczonych urządzeń/elementów,
12) Zakres przeglądu i konserwacji o którym mowa w pkt 11 obejmuje minimum analizę logów sprzętowych oraz przedstawienie zaleceń dotyczących wykrytych błędów i nieprawidłowości.