



OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**Zakup usługi wsparcia dla platformy sprzętowej
Systemu Kopii Zapasowej SWD PRM**

Spis treści

1. SŁOWNIKI I SKRÓTY	3
2. Cel zamówienia	6
3. Przedmiot zamówienia.	6
4. Lokalizacja Radom.....	6
5. Lokalizacja Warszawa.....	7
6. Charakterystyka zamawianej usługi.....	8
7. Organizacja realizacji umowy	9
8. Wymagania dodatkowe.....	10
9. Szczegółowe Zasady Odbioru Przedmiotu Umowy.....	11

SŁOWNIKI I SKRÓTY

Dla potrzeb niniejszego opracowania przyjmuję się następujące definicje skrótów i pojęć:

Skrót/pojęcie	Definicja
Agent Backup	Aplikacja Klientka Systemu Kopii Bezpieczeństwa
Błąd	Oznacza Błąd Krytyczny i/lub Błąd Niekrytyczny i/lub Błąd Zwykły
Błąd Krytyczny	Oznacza brak działania środowiska produkcyjnego Systemu Kopii Bezpieczeństwa, praca nie może być kontynuowana, operacja krytyczna dla procesu biznesowego jest niemożliwa. Błędy Krytyczne mają jedną lub więcej z poniższych cech: 1. Dane biznesowe zostały uszkodzone; 2. Funkcjonalność Krytyczna udokumentowana w Projekcie Technicznym nie działa; 3. System w zakresie Funkcjonalności Krytycznych przerywa działania i nie daje się uruchomić pomimo prób, stosując procedury przygotowane przez Wykonawcę, tudzież procedury przygotowane przez Zamawiającego i zaakceptowane przez Wykonawcę w trakcie okresu gwarancji; 4. Wszelkie błędy związane z bezpieczeństwem przechowywania i przetwarzania danych, które mogą wpłynąć na: 1) uwierzytelnianie, 2) niezaprzeczalność, 3) poufność, 4) integralność, 5) dostępność, 6) rozliczalność, 5. wszelkie błędy związane z bezpieczeństwem dostępu do Systemu (w tym nieautoryzowanym dostępem do danych)
Błąd Niekrytyczny	Utrudnia działanie Systemu Kopii Bezpieczeństwa w środowisku produkcyjnym w zakresie Funkcjonalności Krytycznej i uniemożliwia działanie Systemu Kopii Bezpieczeństwa w zakresie pozostałych funkcjonalności. W tym kontekście „utrudnia” oznacza istnienie sposobu jego obejścia, stosując przygotowane przez Wykonawcę procedury tudzież procedury przygotowane przez Zamawiającego i zaakceptowane przez Wykonawcę w trakcie okresu gwarancji, (co może mieć wpływ na wygodę w użytkowaniu Systemu Kopii Bezpieczeństwa lub wymagać procedur ręcznych). „Uniemożliwia” oznacza brak możliwości jego obejścia

Skrót/pojęcie	Definicja
Błąd Zwykły	Wszelki błąd niebędący Błędem Krytycznym lub Błędem Niekrytycznym
Dni Robocze	Oznacza każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godz. od 8:00 do 15:35
Dokumentacja	Wytworzone przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy i podlegające zatwierdzeniu przez Zamawiającego materiały w formie papierowej, jak również informacje zapisane na innych nośnikach, w tym nośnikach elektronicznych, w szczególności Projekt Techniczny, Wykaz Ilościowo-Cenowy, Aktualizacja Dokumentacji Powykonawczej, Aktualizacja Dokumentacji Eksploatacyjnej, dokumentacja powstała w wyniku realizacji umowy, dokumenty robocze wytworzone przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy
Incydent serwisowy	Oznacza zgłoszenie do Wykonawcy przez Zamawiającego lub osoby wskazane przez Zamawiającego, w trybie 24/7, nieprawidłowości w działaniu Systemu Kopii Bezpieczeństwa. Wykonawca zobowiązany jest do rejestracji zgłoszenia oraz usuwania Błędów i usterek lub dostarczenia procedur obejścia, powodujących przywrócenie działania Systemu Kopii Bezpieczeństwa i rozwiązania zgłoszenia pod warunkiem, że na przedstawioną przez Wykonawcę propozycję obejścia Zamawiający wyrazi pisemną zgodę. Incydenty niestanowiące Błędu lub usterki Wykonawca przekazuje do podmiotu wskazanego przez Zamawiającego (szczegółowe procedury zostaną określone w PZP)
Lokalizacje	Oznacza wskazane przez Zamawiającego lokalizacje na terenie RP, w których Wykonawca będzie świadczył usługę serwisu, dla urządzeń będących przedmiotem niniejszego zamówienia
Oprogramowanie Standardowe	Oznacza oprogramowanie powszechnie dostępne i eksploatowane na dzień złożenia oferty, będące w użytkowaniu Zamawiającego w ramach SKB
POK / ZOK (Podstawowy Ośrodek Krajowy, Zapasowy Ośrodek Krajowy)	Centrum serwerowe, w którym zostały uruchomione komponenty systemu SWD PRM a w szczególności urządzenia SKB będące przedmiotem postępowania
PRM	Państwowe Ratownictwo Medyczne

Skrót/pojęcie	Definicja
PZP(Plan Zarządzania Projektem)	Element Dokumentacji definiujący organizację procesy, narzędzia i techniki dobrane w celu skutecznej i efektywnej realizacji przedmiotu Umowy, zawierający co najmniej: szczegółowy opis zadań realizowanych w ramach Etapów, harmonogram, plan komunikacji, szczegółowe procedury rejestracji zgłoszenia i obsługi Błędów oraz Incydentów serwisowych realizowanych w ramach serwisu gwarancyjnego
SLA	Service Level Agreement, poziom dostępności usług
SWD	Systemy Wspomagania Dowodzenia klasy dyspozytorskiej „czasu rzeczywistego” wspomagające obsługę Zdarzeń, przeznaczone do użytku przez Państwowe Ratownictwo Medyczne, Policję i Państwową Straż Pożarną, które będą dostarczane w ramach oddzielnych postępowań
SWD PRM	Systemy Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego wraz z zainstalowanym oprogramowaniem standardowym, aplikacyjnym oraz infrastrukturą sprzętową, który jest obsługiwany przez SKB
System Kopii Bezpieczeństwa	Urządzenia i Oprogramowanie Standardowe służące kopiowaniu na nośniki zewnętrzne danych (w szczególności: pliki, bazy danych, rejestry, konfiguracje) gromadzonych na infrastrukturze serwerowej – objętej przedmiotowym postępowaniem
Umowa	Umowa zawarta pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym na potrzeby realizacji niniejszego przedmiotu zamówienia
Urządzenia	Sprzęt teleinformatyczny wraz z niezbędnym wyposażeniem i odnoszącą się do nich dokumentacja techniczną producenta, w tym również okablowanie strukturalne i szafy rackowe oraz ich wyposażenie, będące przedmiotem niniejszego postępowania
Usługa Serwisu	Usługa świadczona w ramach gwarancji udzielonej przez Wykonawcę, polegająca na zapewnieniu przez Wykonawcę poprawności i ciągłości prawidłowego działania Systemu Kopii Bezpieczeństwa oraz jego poszczególnych komponentów, w szczególności usuwanie Błędów związanych z działaniem platformy sprzętowej, na której działają komponenty SKB
Użytkownik	Zamawiający oraz jego pracownicy
Wykonawca/Dostawca	Podmiot realizujący zamówienie
Zamawiający	Lotnicze Pogotowie Ratunkowe

Cel zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zakup usługi serwisu pogwarancyjnego na obecnie posiadane Urządzenia pracujące na potrzeby Systemu Kopii Bezpieczeństwa SWD PRM. Obecnie na urządzeniach uruchomione są komponenty oprogramowania standardowego HP Data Protector. Całość systemu jest połączona z serwerami pracujących na rzecz SWD PRM, by wykonywać regularne kopie bezpieczeństwa aplikacji systemu oraz bazy danych. W wyniku przebudowy i modernizacji w systemie SKB będą zainstalowane dodatkowe nowe urządzenia nie będące w zakresie tego postępowania.

Przedmiot zamówienia.

Przedmiotem zamówienia jest zakup usługi serwisu pogwarancyjnego producenta Urządzeń znajdujących się w dwóch niżej wskazanych lokalizacjach, na okres 1 roku dla wymienionych poniżej serwerów firmy Hewlett-Packard, bibliotek taśmowych firmy Hewlett-Packard oraz switch'y FC firmy Hewlett-Packard.

Specyfikację elementów, które mają zostać objęte zamawianą usługą serwisu producenta opisują poniższe tabele.

Lokalizacja Radom

Tabela 1 Media serwer w ukompletowaniu:

Lp.	PN	Description	Ilość	SN
1.	665552-B21	HP DL380p Gen8 12-LFF CTO Server	1	
	665552-B21	Europe - Multilingual Localization	1	
	715223-L21	HP DL380p Gen8 E5-2603v2 FIO Kit	1	
	708639-B21	HP 8GB 2Rx4 PC3-14900R-13 Kit	1	
	708639-B21	Factory integrated	1	
	652757-B21	HP 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in SC MDL HDD	6	
	652757-B21	Factory integrated	6	
	684208-B21	HP Ethernet 1GbE 4P 331FLR FIO Adptr	1	
	661069-B21	HP 512MB FBWC for P-Series Smart Array	1	
	661069-B21	Factory integrated	1	
	733670-B21	HP 2U LFF Easy Install Rail Kit with CMA	1	
	733670-B21	Factory integrated	1	
	AJ764A	HP 82Q 8Gb Dual Port PCI-e FC HBA	1	
	AJ764A	Factory integrated	1	
	512327-B21	HP 750W CS Gold Ht Plg Pwr Supply Kit	2	
	512327-B21	Factory integrated	2	

Tabela 2. Biblioteka taśmowa w ukompletowaniu:

Lp.	PN	Description	Ilość	SN
1.	QU625A	HP MSL6480 Scalable Base Module	1	

	AM495A	HP 1/8 G2 Autoloader/MSL Encryption Kit	1	
	AF568A	HP 1.83m 10A C13 EU Power Cord	2	
	TC444AAE	HP StoreEver MSL6480 CV-TL E-LTU	1	
	C0H27A	HP MSL LTO-6 Ultr 6250 SAS Drive Upg Kit	4	

Tabela 3 Przełączniki FC w ukompletowaniu – 2 szt.:

Lp.	PN	Description	Ilość	SN
1.	AW575BR	HP SN6000 24-pt Single Pwr Rfrbd Switch	1	
	AW575BR ABB	Europe - English localization	1	
	AJ718AR	HP 8Gb Short Wave FC SFP+ 1 Rmkt Pack	16	

Lokalizacja Warszawa

Tabela 1 Media serwer w ukompletowaniu:

LP	PN	Description	Ilość	SN
1.	665552-B21	HP DL380p Gen8 12-LFF CTO Server	1	
	665552-B21	Europe - Multilingual Localization	1	
	715223-L21	HP DL380p Gen8 E5-2603v2 FIO Kit	1	
	708639-B21	HP 8GB 2Rx4 PC3-14900R-13 Kit	1	
	708639-B21	Factory integrated	1	
	652757-B21	HP 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in SC MDL HDD	6	
	652757-B21	Factory integrated	6	
	684208-B21	HP Ethernet 1GbE 4P 331FLR FIO Adptr	1	
	661069-B21	HP 512MB FBWC for P-Series Smart Array	1	
	661069-B21	Factory integrated	1	
	733670-B21	HP 2U LFF Easy Install Rail Kit with CMA	1	
	733670-B21	Factory integrated	1	
	AJ764A	HP 82Q 8Gb Dual Port PCI-e FC HBA	1	
	AJ764A	Factory integrated	1	
	512327-B21	HP 750W CS Gold Ht Plg Pwr Supply Kit	2	
	512327-B21	Factory integrated	2	

Tabela 2. Biblioteka taśmowa w ukompletowaniu:

Lp.	PN	Description	Ilość	SN
1.	QU625A	HP MSL6480 Scalable Base Module	1	
	AM495A	HP 1/8 G2 Autoloader/MSL Encryption Kit	1	
	AF568A	HP 1.83m 10A C13 EU Power Cord	2	
	TC444AAE	HP StoreEver MSL6480 CV-TL E-LTU	1	
	C0H27A	HP MSL LTO-6 Ultr 6250 SAS Drive Upg Kit	4	

Charakterystyka zamawianej usługi.

Kod wymagania	Opis Wymagania
SER.01	Okres świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego musi wynosić minimum 12 miesięcy liczonych od daty 1 stycznia 2019 roku.
SER.02	Serwis świadczony będzie w siedzibie Zamawiającego w dwóch lokalizacjach, to jest w Warszawie oraz w Radomiu
SER.03	Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia o Awariach w trybie 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku
SER.04	Czas naprawy nie może być dłuższy niż 24 godziny po zgłoszeniu Awarii. Czas naprawy będzie liczony od momentu dokonania przez Zamawiającego zgłoszenia Awarii (fax, e- mail, strona www)
SER.05	Świadczenie usługi powinno zagwarantować wykonanie kompleksowej naprawy Urządzeń przez wykonawcę wraz z przywróceniem jego pełnego funkcjonowania. W przypadku awarii dysku twardego, uszkodzony dysk pozostaje u Zamawiającego
SER.06	W okresie trwania usługi Wykonawca zapewni pomoc techniczną obejmującą minimum: • Praca serwisanta, aż do rozwiązania problemu (w ramach pomocy technicznej do sprzętu); • Diagnostykę i pomoc techniczną. • Zapewnienie serwisu urządzeń w miejscu ich instalacji
SER.07	W ramach świadczonego serwisu Wykonawca zapewni Zamawiającemu ciągły dostęp do portali internetowych producenta sprzętu, zawierających narzędzia wsparcia elektronicznego. W szczególności narzędzia te muszą umożliwiać: • przeszukiwanie bazy wiedzy producenta dotyczącej sprzętu i oprogramowania objętego usługą; • dostęp do opisów i specyfikacji produktów objętych usługą oraz dostęp do dokumentacji technicznej; • umożliwienie zamawiającemu pobierania ze stron producenta urządzeń legalnie licencjonowanych poprawek i aktualizacji oprogramowania (w tym firmware i bios), oraz instalacja w/w na żądanie Zamawiającego (opcjonalnie); • pozyskiwanie w dowolnej chwili informacji o statusie umowy serwisowej oraz o urządzeniach nią objętych, a także zgłaszanie zdarzeń serwisowych i monitorowanie z nimi związanych prac. Procedury dotyczące dokonywania zgłoszeń serwisowych, statusu napraw oraz opis procedury śledzenia zgłoszeń i eskalacji Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w dniu podpisania umowy.
SER.08	W przypadkach braku możliwości naprawy urządzeń w lokalizacji

	Zamawiającego oraz na przedłużający się czas naprawy Wykonawca dostarczy urządzenia zastępcze o parametrach nie gorszych niż parametry uszkodzonego sprzętu. Zainstaluje je na własny koszt oraz skonfiguruje i uruchomi tak by system odzyskał funkcjonalność jak przed awarią.
SER.09	Ostateczny termin wykonania naprawy uszkodzonych urządzeń nie może przekroczyć 30 dni od daty zgłoszenia awarii. Wykonawca musi uzyskać zgodę Zamawiającego na przedłużenie okresu naprawy ponad 24 godziny.
SER.10	Ewentualne koszty wynikające z braku ciągłości umów z producentem urządzeń pokrywa Wykonawca.
SER.11	Wykonawca dostarczy wszelkie części zamienne i materiały, które są niezbędne do wykonania usługi serwisowej oraz utrzymania sprzętu objętego umową w należytym stanie technicznym. O ile będzie taka potrzeba.

Organizacja realizacji umowy

Kod wymagania	Opis Wymagania
ORU.01	Okres świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego musi wynosić minimum 12 miesięcy liczonych od daty podpisania umowy jednak nie wcześniej niż od 1 stycznia 2019 roku.
ORU.02	Płatności będą realizowane jednorazowo płatnych z góry za okres 1 roku po podpisaniu protokołu odbioru usługi, którego wzór znajduje się w załączniku.
ORU.03	Procedura odbioru przedmiotu zamówienia opisana została w Umowie.
ORU.04	Po podpisaniu protokołu bez zastrzeżeń Wykonawca będzie uprawniony do wystawienia faktury VAT.
ORU.05	Zamawiający wymaga a Wykonawca jest zobowiązany do przekazania raportu po wykonaniu każdej naprawy urządzeń objętych umową. W raporcie muszą zostać zawarte takie informacje jak: • Data wystąpienia awarii, • Czas naprawy urządzeń, • Opis awarii z ewentualnym podaniem jej przyczyn • Sposób jej rozwiązania, W wypadku niedostarczenia raportu przez Wykonawcę, Zamawiający ma prawo do naliczenia kar umownych.
ORU.06	Na zakończenie umowy Zamawiający wymaga dostarczenia przez Wykonawcę raportu zawierającego spisane wszystkie realizowane naprawy.

Wymagania dodatkowe

Wykonawca musi zapewnić Zamawiającemu możliwość odnowienia, po wygaśnięciu zawartej umowy serwisowej, usługi wsparcia producenta bez konieczności uiszczania dodatkowych opłat wznowieniowych, z wyjątkiem sytuacji, kiedy producent w okresie trwania usługi zakończy świadczenie usług wsparcia technicznego dla Urzędzeń będących przedmiotem zamówienia.

Osoby świadczące prace serwisowe zobowiązane są do przedstawienia Zamawiającemu aktualnego zaświadczenia o niekaralności lub poświadczenia bezpieczeństwa osobowego do klauzuli „poufne”. Wymóg ten jest podyktowany polityką dostępu do CPD gdzie zlokalizowane są urządzenia objęte umową.

Załącznik nr*Szczegółowe Zasady Odbioru Przedmiotu Umowy***I. Zasady Ogólne**

1. Wykonawca zobowiązany jest wykonać przedmiot Umowy wraz ze wszystkimi wymaganymi dokumentami, nie później niż w ciągu 7 dni, od dnia podpisania Umowy.
2. W ramach wykonania przedmiotu Umowy, Wykonawca zapewni usługę serwisu pogwarancyjnego od dnia 1 stycznia 2019 roku.
3. Odbiór przedmiotu Umowy zostanie przeprowadzony w siedzibie Zamawiającego przy ul. Maszewskiej 20 w Warszawie, pierwsze piętro pokój nr 14, w godzinach 8-15:35. Serwis będący przedmiotem niniejszego postępowania będzie świadczony w dwóch lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego, w Warszawie i w Radomiu.
4. Odbiór przedmiotu Umowy zostanie potwierdzony podpisaniem przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy Protokołu odbioru usługi, którego wzór stanowi Załącznik Nr. 3 do Umowy.
5. Protokół zostanie sporządzony w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Załącznik nr

Egz. nr ____

PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUGI (wzór)

do Umowy nr z dnia

za okres (od – do): r.

Miejsce dokonania odbioru:

.....

Data dokonania odbioru:

Ze strony Wykonawcy:

.....

.....

.....

(Koordynator Wykonawcy)

Ze strony Zamawiającego:

Przedstawiciele/Predstawiciel/Komisja do obioru Przedmiotu umowy w składzie:

.....

.....

.....

powołana na mocy Decyzji nr z dnia r. potwierdza wykonywanie usługiw ww. okresie, zgodnie/niezgodnie* z warunkami zawartymi w Umowie.

Uwagi**

.....

.....

Podpisy Komisji do odbioru Przedmiotu umowy:

Przewodniczący:

.....

Członkowie:

1.

2.

(Członkowie komisji Zamawiającego)

(Przedstawiciel Wykonawcy)

* - niepotrzebne skreślić

** - wpisanie uwag jest jednoznaczne z prawem Zamawiającego do naliczenia kary umownej.

Załącznik nr

.....
 (miejscowość, data)

.....
 (imię i nazwisko)

.....
 (miejsce zatrudnienia)

OŚWIADCZENIE O ZACHOWANIU POUFNOŚCI

Stwierdzam własnoręcznym podpisem, że zobowiązuję się do nie przekazywania, nie ujawniania oraz nie wykorzystywania bez zgody wiadomości udostępnionych przez pracowników i funkcjonariuszy oraz uzyskanych w związku z wykonywaniem Umowy nr z dnia, zawartej pomiędzy a, a nie podlegających wykluczeniu na podstawie poniższych zapisów:

- 1) jeżeli informacja została ujawniona publicznie przez stronę, będącą właścicielem informacji chronionej;
- 2) jeżeli ujawnienia informacji żąda sąd lub organ ścigania w toku prowadzonych czynności na podstawie stosownych przepisów;
- 3) jeżeli właściciel informacji chronionej wyrazi na to uprzednio zgodę pisemną;
- 4) jeżeli informacja została uzyskana od osób trzecich bez naruszenia prawnych zobowiązań o poufności informacji.

.....
 (podpis)

.....