**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Zakup usługi serwisu pogwarancyjnego producenta komponentów infrastruktury systemu SWD PRM w ośrodkach POK i ZOK**

Spis treści

[1 Słowniki i Skróty 3](#_Toc527401422)

[2 Cel zamówienia 5](#_Toc527401423)

[3 Działanie I – usługa serwisowa. 6](#_Toc527401424)

[4 Charakterystyka zamawianej usługi. 7](#_Toc527401425)

[5 Organizacja realizacji umowy 9](#_Toc527401426)

[6 Wymagania dodatkowe. 9](#_Toc527401427)

[7 Działanie II – materiały eksploatacyjne 10](#_Toc527401428)

[8 Szczegółowe Zasady Odbioru Przedmiotu Umowy 11](#_Toc527401429)

# Słowniki i Skróty

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

| **Skrót/pojęcie** | **Definicja** |
| --- | --- |
| **Awaria** | Oznacza Awarię Krytyczną i/lub Awarię Niekrytyczną i/lub Awarię Zwykłą w działaniu urządzeń, na których pracuje System SWD PRM lub Oprogramowania Standardowego wykorzystywanego w ośrodkach POK i ZOK na potrzeby utrzymania systemu SWD PRM; |
| **Awaria Krytyczna** | Oznacza brak działania środowiska Systemu SWD PRM, praca nie może być kontynuowana, operacja krytyczna dla procesu biznesowego jest niemożliwa. Awarie 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 systemu SWD PRM, 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: 5. uwierzytelnianie; 6. niezaprzeczalność; 7. poufność; 8. integralność; 9. dostępność; 10. rozliczalność. 11. wszelkie błędy związane z bezpieczeństwem dostępu  do Systemu (w tym nieautoryzowanym dostępem do danych). |
| **Awaria Niekrytyczna** | Utrudnia działanie systemu SWD PRM w zakresie Funkcjonalności Krytycznej i uniemożliwia działanie systemu SWD PRM  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 SDW PRM lub wymagać procedur ręcznych). „Uniemożliwia” oznacza brak możliwości jego obejścia; |
| **Awaria Zwykła** | Wszelkie Awarie niebędący Awarią Krytyczną lub Awarią Niekrytyczną; |
| **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; |
| **Incydent serwisowy** | Oznacza zgłoszenie do Wykonawcy przez Zamawiającego lub osoby wskazane przez Zamawiającego, w trybie 24/7/365, nieprawidłowości  w działaniu urządzeń na pracujących na potrzeby systemu SWD PRM. Wykonawca zobowiązany jest do rejestracji zgłoszenia oraz usunięcia Awarii i usterek lub dostarczenia procedur obejścia, powodujących przywrócenie prawidłowego działania urządzeń lub oprogramowania standardowego wykorzystywanego do pracy systemu SWD PRM  i rozwiązania zgłoszenia pod warunkiem, że na przedstawioną przez Wykonawcę propozycję obejścia Zamawiający wyrazi pisemną zgodę. Incydenty niestanowiące Awarii lub usterki Wykonawca przekazuje  do podmiotu wskazanego przez Zamawiającego (dotyczy to jedynie oprogramowania SWD PRM, którego utrzymanie nie jest przedmiotem tego postępowania; |
| **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 określone przez Zamawiającego, będące  w użytkowaniu Zamawiającego w ramach uruchomionej infrastruktury dla systemu SWD PRM. |
| **POK / ZOK (Podstawowy Ośrodek Krajowy, Zapasowy Ośrodek Krajowy)** | Centrum serwerowe, w którym zostały uruchomione komponenty systemu SWD PRM a w szczególności urządzenia będące przedmiotem postępowania. W obecnej chwili są to lokalizacje Warszawa oraz Radom, szczegółowe dane adresowe zostaną dostarczone po podpisaniu umowy |
| **OPD** | Ośrodek Przetwarzania Danych |
| **PRM** | Państwowe Ratownictwo Medyczne; |
| **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. |
| **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; |
| **Usługa Serwisu** | Usługa świadczona w ramach gwarancji udzielonej przez Wykonawcę, polegająca na zapewnieniu przez Wykonawcę poprawności i ciągłości prawidłowego działania systemu SWD PRM a w szczególności jego poszczególnych komponentów sprzętowych oraz programowych określonych w poniższej specyfikacji, w szczególności usuwanie Awarii i usterek związanych z działanie platformy sprzętowo-programowej,  na której działają komponenty SWD PRM; |
| **Użytkownik** | Zamawiający oraz jego pracownicy; |
| **Wykonawca/Dostawca** | Podmiot realizujący zamówienie; |
| **Zamawiający** | Lotnicze Pogotowie Ratunkowe; |

# Cel zamówienia

Celem zamówienia jest przedłużenie opieki serwisowej na obecnie posiadane przez Zamawiającego urządzenia oraz oprogramowanie standardowe pracujące na potrzeby SWD PRM. Obecnie na urządzeniach, serwerach oraz macierzach uruchomione są komponenty oprogramowania standardowego Vmware vSphere Essentials Plus Kit. Pozostałe elementy są wykorzystywane   
do zabezpieczenia komunikacji oraz równoważenia ruchu na potrzeby SWD PRM. Dodatkowo Zamawiający wymaga dostarczenia materiałów eksploatacyjnych wyspecyfikowanych w działaniu II.

# Działanie I – usługa serwisowa

Przedmiotem zamówienia jest zakup usługi serwisu pogwarancyjnego producenta sprzętu oraz oprogramowania standardowego na okres od ostatniego dnia obowiązującego wsparcia producenta do dnia nie wcześniej niż 31.12.2019 roku.

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

**Zamawiający informuje że cały zawarty w dokumencie sprzęt obecnie ma wykupione wsparcie producenta do 31.12.2018r.**

**W zakresie Oprogramowania Standardowego (tabela nr. 5) Zamawiający informuje   
że obecnie wykorzystywany Vmware NIE posiada wykupionego wsparcia producenta i ostatnia umowa wsparcia wygasła z dniem 24.03.2018 (Basic Support).**

Tabela 1 Serwery środowiska SWD PRM:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Lokalizacja | Description | Ilość | SN |
| 1. | Warszawa | PowerEdge R720 | 1 | 1TRY522 |
| 2. | PowerEdge R720 | 1 | CSRY522 |
| 3. | PowerEdge R720 | 1 | 4SRY522 |
| 4. | Radom | PowerEdge R720 | 1 | JRRY522 |
| 5. | PowerEdge R720 | 1 | DSRY522 |
| 6. | PowerEdge R720 | 1 | GSRY522 |

Tabela 2 Macierze środowiska SWD PRM

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Lokalizacja | Description | Ilość | SN |
| 1. | Warszawa | MD3820F | Kpl. | B0SY522 |
| MD1220 #1 | 8ZQY522 |
| MD1220 #2 | 9KQY522 |
| MD1220 #3 | 7HQY522 |
| 2. | Radom | MD3820F | Kpl. | 20SY522 |
| MD1220 #1 | 5G5V522 |
| MD1220 #2 | HJQY522 |
| MD1220 #3 | 6JQY522 |

Każda z macierzy w każdej lokalizacji posiada zamontowane :

1. 46 dysków SAS 15k 300GB – zamontowane w modułach MD3820F oraz MD1220 #1,
2. 42 dyski NL-SAS 7.2k 1TB – zamontowane w modułach MD1220 #2 i MD1220 #3,
3. 2 dyski SSD 200GB – pełniące rolę CACHE zamontowane w MD3820F.

Tabela 3 Load balancery środowiska SWD PRM

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Lokalizacja | Description | Ilość | SN |
| 1. | Warszawa | FORTINET FORTIADC 300D | Para HA | FAD3HD3A17000139 |
| 2. | FORTINET FORTIADC 300D | FAD3HD3A17000086 |
| 3. | Radom | FORTINET FORTIADC 300D | Para HA | FAD3HD3A15000043 |
| 4. | FORTINET FORTIADC 300D | FAD3HD3A15000037 |

Tabela 4 Urządzenia HSM środowiska SWD PRM

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Lokalizacja | Description | Ilość | SN |
| 1. | Warszawa | THALES NH2054 | 1 | 36-NC5373 A |
| 2. | Radom | THALES NH2054 | 1 | 36-NC5546 A |

Tabela 5 Oprogramowanie standardowe

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Lokalizacja | Description | Ilość |
| 1. | Warszawa | VMware vSphere 5 Essentials Plus Kit for 3 hosts (Max 2 processors per host) | 1 |
|  |  | vCenter Server 5 Essentials | 1 |
| 2. | Radom | VMware vSphere 5Essentials Plus Kit for 3 hosts (Max 2 processors per host) | 1 |
|  |  | vCenter Server 5 Essentials | 1 |

# Charakterystyka zamawianej usługi.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis Wymagania** |
| SER.01 | Okres świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego musi wynosić minimum  od dnia zakończenia poprzednio wykupionej usługi u producenta rozwiązania  do dnia 31.12.2019 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 8 godzin 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 sprzętu 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:   1. Praca serwisanta, aż do rozwiązania problemu (w ramach pomocy technicznej do sprzętu); 2. Diagnostykę i pomoc techniczną; 3. Zapewnienie serwisu urządzeń w miejscu ich instalacji. |
| SER.07 | W ramach świadczonego serwisu Wykonawca zapewni Zamawiającemu ciągły dostęp do portali internetowych producentów sprzętu oraz oprogramowania standardowego, zawierających narzędzia wsparcia elektronicznego.  W szczególności narzędzia te muszą umożliwiać:   1. przeszukiwanie bazy wiedzy producenta dotyczącej sprzętu i oprogramowania objętego usługą; 2. dostęp do opisów i specyfikacji produktów objętych usługą oraz dostęp  do dokumentacji technicznej; 3. umożliwienie zamawiającemu pobierania ze stron producenta urządzeń  i oprogramowania legalnie licencjonowanych poprawek i aktualizacji oprogramowania (w tym firmware i bios, aktualizacje), oraz instalacja  w/w na żądanie Zamawiającego (opcjonalnie); 4. 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 nie 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 8 godziny; |
| SER.10 | Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia ciągłości umów, które Zamawiający zawarł w zakresie Oprogramowania VMware, a które wygasły  z dniem 24.03.2018 roku. |
| SER.11 | Wykonawca dostarczy wszelkie części zamienne i materiały, które są niezbędne do wykonania usługi serwisowej oraz utrzymania sprzętu i oprogramowania standardowego 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  od dnia zakończenia poprzednio wykupionej usługi u producenta rozwiązania  do dnia 31.12.2019 roku. |
| ORU.02 | Wynagrodzenie płatne będzie jednorazowo za całe zamówienie, po podpisaniu protokołu odbioru usługi, którego wzór znajduje się w załączniku do umowy. |
| ORU.03 | Procedura odbioru przedmiotu zamówienia opisana w umowie. |
| ORU.04 | Po podpisaniu protokołu odbioru bez zastrzeżeń Wykonawca może wystawić fakturę. |
| ORU.05 | Zamawiający wymaga a Wykonawca jest zobowiązany do przekazania raportu po wykonaniu każdej naprawy urządzeń objętych przedmiotową umową.  W raporcie muszą zostać zawarte takie informacje jak:   1. Data wystąpienia awarii; 2. Czas naprawy urządzeń; 3. Opis awarii z ewentualnym podaniem jej przyczyn; 4. Sposób jej rozwiązania.   W wypadku niedostarczenia raportu przez wykonawcę, Zamawiający ma prawo do naliczenia kar umownych. |
| ORU.06 | Po zakończeniu okresu obowiązywania umowy, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu raport ze wszystkich dokonanych napraw. |

# 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 sprzętu będącego 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 OPD gdzie zlokalizowane są urządzenia objęte umową.

**7 Działanie II – materiały eksploatacyjne**

Zamawiający wymaga dostarczenie materiałów eksploatacyjnych wyspecyfikowanych poniżej   
w podanych ilościach:

1. Kable miedziane dostosowane do przesyłania ramek Ethernet z prędkością 10Gbps Patch Cord RJ45 – RJ45, FTP:
2. O długości 1 m – 20 szt.
3. O długości 3 m – 20 szt.
4. O długości 5 m – 20 szt.
5. O długości 10 m – 20 szt.
6. O długości 15 m – 10 szt.
7. O długości 20 m – 10 szt.
8. Kable światłowodowe oraz wkładki SFP+ :
9. Kable światłowodowe wielomodowe LC /UPC– LC /UPC Duplex – 4 szt.
10. Moduł optyczny SFP+ 10G kompatybilny z posiadanymi przez Zamawiającego switch Catalyst 3750X – 4 szt.

# Szczegółowe zasady odbioru przedmiotu umowy

1. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć przedmiot Umowy wraz ze wszystkimi wymaganymi dokumentami, w terminie 7 dni od dnia podpisania umowy.
2. Odbiór przedmiotu Umowy zostanie przeprowadzony w siedzibie Zamawiającego przy   
   ul. Maszewskiej 20 w Warszawie, pierwsze piętro pokój nr 14, w godzinach 08-15:35.
3. Odbiór przedmiotu Umowy zostanie potwierdzony podpisaniem przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy Protokołu odbioru usługi, którego wzór stanowi Załącznik Nr. 3 do Umowy.
4. Protokół zostanie sporządzony w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej   
   ze Stron.

………………………...……..

*(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)*