

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

Zakup usługi wsparcia dla platformy sprzętowej ośrodka backupowego Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego

Spis treści

[1. Słownik pojęć i skrótów 3](#_Toc111534114)

[2. Cel zamówienia 5](#_Toc111534115)

[3. Przedmiot zamówienia 5](#_Toc111534116)

[4. Wymagania zamawianej usługi 6](#_Toc111534117)

[5. Realizacja Umowy. 7](#_Toc111534118)

[6. Wymagania dodatkowe 8](#_Toc111534119)

[7. Szczegółowe zasady odbioru przedmiotu Umowy 8](#_Toc111534120)

# Słownik pojęć i skrótów

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

| **Skrót/pojęcie** | **Definicja** |
| --- | --- |
| **Błąd** | Oznacza Błąd Krytyczny i/lub Błąd Niekrytyczny i/lub Błąd Zwykły. |
| **Błąd Krytyczny** | Oznacza brak działania Urządzeń, 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. Wszelkie błędy związane z bezpieczeństwem przechowywania i przetwarzania danych, które mogą wpłynąć na:  * uwierzytelnianie, * niezaprzeczalność, * poufność, * integralność, * dostępność, * rozliczalność; |
| **Błąd Niekrytyczny** | Utrudnia działanie Urządzeń 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 wsparcia. „Uniemożliwia” oznacza brak możliwości jego obejścia |
| **Błąd Zwykły** | Każdy błąd niebędący Błędem Krytycznym lub Błędem Niekrytycznym.. |
| **Incydent Serwisowy** | Oznacza zgłoszenie do Wykonawcy przez Zamawiającego lub osoby wskazane przez Zamawiającego, w trybie 24/7, nieprawidłowości w działaniu Urządzeń. Wykonawca zobowiązany jest do rejestracji zgłoszenia oraz usuwania Błędów i usterek lub dostarczenia procedur obejścia, powodujących przywrócenie działania Urządzeń i rozwiązania zgłoszenia pod warunkiem, że na przedstawioną przez Wykonawcę propozycję obejścia Zamawiający wyrazi zgodę. |
| **Lokalizacje** | Oznacza wskazaną przez Zamawiającego lokalizację na terenie RP, w których Wykonawca będzie świadczył usługę serwisu dla urządzeń, będącą przedmiotem niniejszego zamówienia. |
| **SWD PRM** | System Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego. System teleinformatyczny umożliwiający przyjmowanie zgłoszeń alarmowych z centrów powiadamiania ratunkowego, o których mowa w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego, oraz 11 powiadomień o zdarzeniach, dysponowanie zespołów ratownictwa medycznego, rejestrowanie zdarzeń medycznych, prezentację położenia geograficznego miejsca zdarzenia, pozycjonowanie zespołów ratownictwa medycznego oraz wsparcie realizacji zadań przez zespoły ratownictwa medycznego, wojewódzkiego koordynatora ratownictwa medycznego oraz krajowego koordynatora ratownictwa medycznego.. |
| **Umowa** | Umowa zawarta pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym na potrzeby realizacji niniejszego przedmiotu zamówienia. |
| **Usługa Serwisu** | Usługa świadczona w ramach gwarancji udzielonej przez Wykonawcę, polegająca na zapewnieniu przez Wykonawcę poprawności i ciągłości prawidłowego działania Urządzeń wskazanych w przedmiocie zamówienia oraz jego poszczególnych komponentów w szczególności usuwanie Błędów związanych z działanie platformy sprzętowej. |
| **Urządzenia** | Sprzęt teleinformatyczny wraz z niezbędnym wyposażeniem  i oprogramowaniem oraz odnoszącą się do niego dokumentacją techniczną producenta, w tym również okablowanie strukturalne, będące przedmiotem niniejszego zamówienia. |
| **Wykonawca** | Podmiot realizujący zamówienie. |
| **Zamawiający** | LPR – Lotnicze Pogotowie Ratunkowe. |

Pozostałe pojęcia użyte w dokumencie należy rozumieć zgodnie z ich ogólnie przyjętym znaczeniem.

# Cel zamówienia

Celem zamówienia jest zakup Usługi Serwisu pogwarancyjnego producenta na obecnie posiadane Urządzenia pracujące na potrzeby ośrodka backupowego SWD PRM.

# Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zakup Usługi Serwisu pogwarancyjnego producenta w ramach pakietów oferowanych przez producenta na okres 12 miesięcy dla wymienionych poniżej Urządzeń firmy Hewlett-Packard oraz Cisco.

W ramach ośrodka backupowego pracującego na potrzeby SWD PRM Zamawiający posiada 3 serwery HPE ProLiant DL380 Gen10, 1 macierz dyskową HPE MSA 2050 wraz z dyskami twardymi oraz dwa przełączniki Cisco Catalyst 9300-24T-E. Tabela 1 przedstawia zestawienie Urządzeń posiadanych przez Zamawiającego.

**Tabela 1 Zestawienie posiadanych Urządzeń**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Numer seryjny** | **Opis** |
| 1 | CZ29300PF1 | Serwer HPE ProLiant DL380 Gen10 |
| 2 | CZ29300PF2 | Serwer HPE ProLiant DL380 Gen10 |
| 3 | CZ29300PF3 | Serwer HPE ProLiant DL380 Gen10 |
| 4 | 2S6927B325 | Macierz Dyskowa HPE MSA 2050 wraz z dyskami:  1: WBM1HPA5 2: WBM1G13D 3: WBM1KSZK 4: WBM1GDCB 5: WBM1KB90 6: WBM1H727 7:WBM1HQP5 8:WBM1H743 9:WBM1G7XY 10:WBM1HQQ9 11:WBM1H5FR 12:WBM1H6EN 13:WBM1K8QW 14:WBM1FY0F 15:WBM1JPKH |
| 5 | F0C2321U07U | Switch Cisco Catalyst 9300-24T-E |
| 6 | FCW2321C063 | Switch Cisco Catalyst 9300-24T-E |

# Wymagania zamawianej usługi

**Tabela 2 Wymagania zamawianej usługi**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis Wymagania** |
| **WZU.01** | Serwis świadczony będzie w Lokalizacji znajdującej się na terenie miasta Warszawy. |
| **WZU.02** | Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia o Błędach w trybie 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku |
| **WZU.03** | Czas naprawy nie może być dłuższy niż 8 godzin po zgłoszeniu Błędu Krytycznego, 24 godziny w przypadku Błędu niekrytycznego i 72 godziny w przypadku Błędu Zwykłego. Czas naprawy będzie liczony od momentu dokonania przez Zamawiającego zgłoszenia Błędu (e- mail, strona www). |
| **WZU.04** | 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. |
| **WZU.05** | W okresie trwania usługi Wykonawca zapewni pomoc techniczną obejmującą minimum:   1. Pracę serwisanta, aż do rozwiązania problemu (w ramach pomocy technicznej do sprzętu); 2. Diagnostykę i pomoc techniczną; 3. Zapewnienie serwisu Urządzeń w miejscu ich instalacji; 4. Wykonawca zagwarantuje odpowiedni pakiet usług u producenta Urządzeń zapewniający prawidłowe wykonanie przedmiotu zamówienia. |
| **WZU.06** | W ramach świadczonego serwisu Wykonawca zapewni Zamawiającemu ciągły dostęp do portali internetowych producenta Urządzeń, zawierających narzędzia wsparcia elektronicznego. W szczególności narzędzia te muszą umożliwiać:   1. Przeszukiwanie bazy wiedzy producenta dotyczącej Urządzeń 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 legalnie licencjonowanych poprawek i aktualizacji oprogramowania (w tym firmware i bios), 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 Incydentów Serwisowych i monitorowanie związanych z nimi prac.   Procedury dotyczące zgłaszania Incydentów Serwisowych, statusu napraw oraz opis procedury śledzenia zgłoszeń i eskalacji Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w dniu podpisania umowy. |
| **WZU.07** | W przypadkach braku możliwości naprawy Urządzeń w Lokalizacji oraz przedłużający się czas naprawy Wykonawca dostarczy Urządzenia zastępcze o parametrach nie gorszych niż parametry uszkodzonego Urządzenia. Zainstaluje je na własny koszt oraz skonfiguruje i uruchomi tak by ośrodek odzyskał funkcjonalność jak przed awarią. |
| **WZU.08** | Ostateczny termin wykonania naprawy uszkodzonych Urządzeń nie może przekroczyć 30 dni od daty zgłoszenia Błędu. Wykonawca musi uzyskać zgodę Zamawiającego na przedłużenie okresu naprawy ponad 24 godziny. |
| **WZU.09** | Ewentualne koszty wynikające z braku ciągłości umów z producentem Urządzeń pokrywa Wykonawca. |
| **WZU.10** | Wykonawca dostarczy wszelkie części zamienne i materiały, które  są niezbędne do wykonania Usługi serwisowej oraz utrzymania Urządzeń objętych umową w należytym stanie technicznym. |
| **WZU.11** | Uszkodzone elementy Urządzeń będą wymienione przez Wykonawcę na nowe, wolne od wad i o parametrach nie gorszych od uszkodzonych. |
| **WZU.12** | W przypadku awarii dysku twardego lub innego nośnika danych, będzie on wymieniony przez Wykonawcę na nowy bez konieczności zwrotu uszkodzonego dysku twardego lub innego nośnika danych przez Zamawiającego i dokonywania ekspertyzy dysku poza siedzibą Zamawiającego. |

# Realizacja Umowy.

**Tabela 3 Wymagania dotyczące realizacji Umowy**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| **WRU.01** | Okres świadczenia Usługi Serwisu pogwarancyjnego musi wynosić 12 miesięcy liczonych od daty podpisania Umowy jednak nie wcześniej niż od 5 września 2022 roku. |
| **WRU.02** | Płatność będzie zrealizowana po podpisaniu protokołu odbioru usługi, którego wzór znajduje się w załączniku do Umowy. |
| **WRU.03** | Zamawiający wymaga a Wykonawca jest zobowiązany do przekazania raportu po wykonaniu każdej naprawy Urządzeń objętych Umową.  W raporcie muszą zostać zawarte takie informacje jak:   1. Data wystąpienia Błędu; 2. Czas naprawy Urządzeń; 3. Opis Błędu z ewentualnym podaniem jej przyczyn; 4. Sposób rozwiązania.   W wypadku niedostarczenia raportu przez Wykonawcę, Zamawiający  ma prawo do naliczenia kar umownych. |
| **WRU.04** | 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 Urządzeń 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 Centrum Przetwarzania Danych gdzie zlokalizowane są Urządzenia objęte Umową.

# Szczegółowe zasady odbioru przedmiotu Umowy

1. Odbiór przedmiotu Umowy zostanie przeprowadzony na zasadach określonych Umową.
2. Odbiór przedmiotu Umowy zostanie potwierdzony podpisaniem przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy protokołu odbioru usługi, którego wzór stanowi załącznik do Umowy.