

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

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

# Spis treści

[Spis treści 2](#_Toc111642738)

[1. Słownik skrótów i pojęć 3](#_Toc111642739)

[2. Cel zamówienia 4](#_Toc111642740)

[3. Przedmiot zamówienia. 4](#_Toc111642741)

[4. Wymagania zamawianej usługi. 5](#_Toc111642742)

[5. Realizacja Umowy 6](#_Toc111642743)

[6. Wymagania dodatkowe 6](#_Toc111642744)

[7. Szczegółowe zasady odbioru przedmiotu Umowy 7](#_Toc111642745)

[8. Oświadczenie o zachowaniu poufności 8](#_Toc111642746)

# Słownik skrótów i pojęć

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 w ramach pakietów oferowanych przez producenta na okres 12 miesięcy dla wymienionych poniżej Urządzeń pracujących w klastrze na potrzeby SWD PRM. W ramach wykupionego wsparcia Zamawiający wymaga także przedłużenia licencji na oprogramowane wykorzystywane przez poniższe urządzenia w zakresie URL Filtering, Thret Prevention, WildFire na okres 12 miesięcyy. Specyfikację elementów, które mają zostać objęte zamawianą Usługą Serwisu opisuje poniższa tabela.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Product Number** | **PAK/Serial Number** | **Model** |
| 750-000120-00E | 012001022133 | PA-820 |
| 750-000120-00E | 012001022137 | PA-820 |

# Wymagania zamawianej usługi

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis Wymagania** |
| **WZU.01** | Serwis świadczony będzie w jednej Lokalizacji znajdującej się na terenie miasta st. Warszawy. |
| **WZU.02** | Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń przez autoryzowany serwis producenta 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 godziny po zgłoszeniu Błędu Krytycznego, 24 godzin Błędu Niekrytycznego oraz 72 godzin w przypadku pozostałych Błędów Zwykłych. Czas naprawy będzie liczony od momentu dokonania przez Zamawiającego zgłoszenia Błędu (fax, 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** | W wyjątkowo uzasadnionych przypadkach ostateczny termin wykonania naprawy uszkodzonych Urządzeń w przypadku Błędu Zwykłego 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 Urządzenia, 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

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| **WRU.01** | Okres świadczenia Usługi Serwisu pogwarancyjnego musi wynosić 12 miesięcy . Wykonawca dostarczy potwierdzenie świadczenia Usługi Serwisu pogwarancyjnego i przedłużenia licencji w zakresie URL Filtering, Thret Prevention, WildFire w terminie 3 dni od dnia podpisania Umowy. |
| **WRU.02** | Zamawiający wymaga a Wykonawca jest zobowiązany do przekazania raportu po wykonaniu każdej naprawy Urządzeń/usunięcia Błędów. 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.03** | Zamawiający wymaga dostarczenia przez Wykonawcę raportu zawierającego specyfikację wszystkich realizowanych napraw w terminie 10 dni przed końcem upływu obowiązywania Umowy.  |

# 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. Wykonawca zobowiązany jest zrealizować Umowę oraz dostarczyć wszystkie wymagane dokumenty, nie później niż w ciągu 3 dni od dnia podpisania Umowy.
2. Odbiór przedmiotu Umowy zostanie przeprowadzony na zasadach określonych w Umowie.
3. Odbiór przedmiotu Umowy zostanie potwierdzony podpisaniem przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy protokołu odbioru usługi, którego wzór stanowi załącznik do Umowy.