

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Zakup usługi wsparcia pogwarancyjnego dla posiadanej platformy HSM wykorzystywanej na potrzeby Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego**

# Spis treści

[Spis treści 2](#_Toc180665373)

[Słownik skrótów i pojęć 3](#_Toc180665374)

[I. Cel zamówienia 3](#_Toc180665375)

[II. Przedmiot zamówienia 4](#_Toc180665376)

[III. Charakterystyka zamawianej usługi 5](#_Toc180665377)

[IV. Organizacja realizacji Umowy 6](#_Toc180665378)

[V. Wymagania dodatkowe 7](#_Toc180665379)

[VI. Szczegółowe zasady odbioru przedmiotu Umowy 7](#_Toc180665380)

# Słownik skrótów i pojęć

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

| **Skrót/pojęcie** | **Definicja** |
| --- | --- |
| **Awaria** | Stan Urządzenia uniemożliwiający jego poprawne funkcjonowanie. |
| **Lokalizacje** | Oznacza wskazane przez Zamawiającego lokalizacje na terenie miasta stołecznego Warszawy i miasta Radomia, w których Wykonawca będzie świadczył Usługę Serwisu dla Urządzeń będą przedmiotem niniejszego zamówienia. |
| **PKI** | Public Key Infrastructure (PKI)- infrastruktura klucza publicznego |
| **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**  | Urządzenia klasy HSM (Hardware Security Module) pracujące na potrzeby infrastruktury PKI SWD PRM (opisane w Rozdziale 2) wraz z oprogramowaniem i dokumentacją techniczną. |
| **Usługa Serwisu** | Usługa świadczona w ramach gwarancji producenta, polegająca na zapewnieniu przez Wykonawcę poprawności i ciągłości prawidłowego działania urządzeń HSM oraz jego poszczególnych komponentów, w szczególności usuwanie Awarii związanych z działaniem platformy sprzętowej. |
| **Wykonawca/Dostawca** | Podmiot realizujący zamówienie. |
| **Zamawiający** | Lotnicze Pogotowie Ratunkowe. |

# Cel zamówienia

Celem zamówienia jest zakup usługi serwisu pogwarancyjnego producenta na obecnie posiadane przez Zamawiającego Urządzenia, pracujące na potrzeby infrastruktury PKI Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego.

# Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zakup Usługi Serwisu pogwarancyjnego w ramach pakietów oferowanych przez producenta Urządzeń pracujących na potrzeby infrastruktury PKI SWD PRM. Usługi wsparcia muszą być realizowane przez okres 36 miesięcy od dnia
15 grudnia 2024 r.

Specyfikację elementów, które mają zostać objęte zamawianą Usługą Serwisu producenta przedstawia poniższa tabela.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| L.P. | Kod | Opis | Numer seryjny | Liczba | Początek |
| 1 | 020-160001-014-000 | HSM, ENHANCED MAINTENANCE SERVICE, 3 YEARS FOR 908-000382-004 | FR013949 | 1 | 15.12.2024 |
| 2 | 020-160001-014-000 | HSM, ENHANCED MAINTENANCE SERVICE, 3 YEARS FOR 908-000402-001-001 |   | 5 | 15.12.2024 |

# Charakterystyka zamawianej usługi

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis Wymagania** |
| SER.01 | Okres świadczenia Usługi Serwisu musi wynosić 36 miesięcy liczonych od daty 15 grudnia 2024 roku. |
| SER.02 | Serwis świadczony będzie w Lokalizacjach.  |
| SER.03 | Autoryzowany serwis producenta 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 Serwisu powinno zagwarantować wykonanie kompleksowej naprawy Urządzeń wraz z przywróceniem ich pełnego funkcjonowania. W przypadku awarii dysku twardego, uszkodzony dysk pozostaje u Zamawiającego. |
| SER.06 | W okresie trwania Usługi Serwisu Wykonawca zapewni pomoc techniczną obejmującą minimum:1. Pracę serwisanta, aż do rozwiązania problemu (w ramach pomocy technicznej do Urządzeń);
2. Diagnostykę i pomoc techniczną;
3. Zapewnienie serwisu Urządzeń w Lokalizacjach;
4. Odpowiedni pakiet usług producenta Urządzeń zapewniający prawidłową realizację przedmiotu zamówienia.
 |
| SER.07 | W ramach Usługi 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 zgłaszania 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 Urządzenia w Lokalizacji oraz z uwagi na przedłużający się czas naprawy, Wykonawca dostarczy Urządzenie zastępcze o parametrach nie gorszych niż parametry uszkodzonego Urządzenia. Zainstaluje je na własny koszt oraz skonfiguruje i uruchomi tak, by Urządzenie odzyskało funkcjonalność jak przed Awarią. W takim przypadku czas usunięcia Awarii nie może przekroczyć 14 dni kalendarzowych.  |
| SER.09 | W wyjątkowo uzasadnionych wypadkach ostateczny termin wykonania naprawy uszkodzonych Urządzeń nie może przekroczyć 30 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia Awarii. Wykonawca musi uzyskać pisemną zgodę Zamawiającego na przedłużenie okresu naprawy ponad 24 godziny (dopuszcza się korespondencję za pośrednictwem poczty elektronicznej). |
| 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 Urządzeń objętych Umową w należytym stanie technicznym.  |

# Organizacja realizacji Umowy

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis Wymagania** |
| ORU.01 | Płatność za realizację Umowy będzie dokonana z góry za okres 36 miesięcy po podpisaniu protokołu odbioru usługi na zasadach określonych w Umowie. |
| ORU.02 | Procedura odbioru przedmiotu zamówienia opisana została w Umowie. |
| ORU.03 | Zamawiający wymaga, a Wykonawca jest zobowiązany do przekazania w terminie 14 dni kalendarzowych 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 na zasadach określonych w Umowie. |
| ORU.04 | W terminie 7 dni kalendarzowych po zakończeniu okresu świadczenia Usługi serwisu, Zamawiający wymaga dostarczenia przez Wykonawcę raportu zawierającego spisane wszystkie realizowane naprawy. |

# Wymagania dodatkowe

Wykonawca musi zapewnić Zamawiającemu możliwość odnowienia, po wygaśnięciu zawartej Umowy, 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 objętych Umową.

Osoby świadczące prace serwisowe zobowiązane są do przedstawienia Zamawiającemu aktualnego zaświadczenia o niekaralności lub poświadczenia bezpieczeństwa osobowego
do klauzuli „poufne” oraz do złożenia oświadczenia o poufności, którego wzór stanowi załącznik do Umowy. Wymóg ten jest podyktowany polityką dostępu do Lokalizacji gdzie znajdują się Urządzenia objęte Usługą Serwisową.

# Szczegółowe zasady odbioru przedmiotu Umowy

1. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć potwierdzenie świadczenia Usługi Serwisu przez producenta lub autoryzowany serwis producenta, nie później niż w ciągu 7 dni kalendarzowych, od dnia podpisania Umowy.
2. Odbiór przedmiotu Umowy zostanie przeprowadzony w biurze Zamawiającego przy ul. Przyokopowej 31 w Warszawie (kod: 01-208), w godzinach 8:00-15:35 lub drogą elektroniczną.
3. Odbiór przedmiotu Umowy zostanie potwierdzony podpisaniem przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy protokołu odbioru usługi, którego wzór stanowi załącznik do Umowy.