

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Zakup usługi wsparcia pogwarancyjnego dla Urządzeń obsługujących System SIEM, wykorzystywany na potrzeby Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego**

# Spis treści

[Spis treści 2](#_Toc183512139)

[Słownik skrótów i pojęć 3](#_Toc183512140)

[I. Cel zamówienia 3](#_Toc183512141)

[II. Przedmiot zamówienia. 4](#_Toc183512142)

[III. Charakterystyka zamawianej usługi. 5](#_Toc183512143)

[IV. Wymagania dodatkowe 7](#_Toc183512144)

# Słownik skrótów i pojęć

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

| **Skrót/pojęcie** | **Definicja** | |
| --- | --- | --- |
| **Awaria** | Stan Urządzenia uniemożliwiający jego poprawne funkcjonowanie. |
| **Dzień Roboczy** | Każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godz. 8:00-15:35. |
| **Lokalizacja** | Oznacza wskazaną przez Zamawiającego lokalizację na terenie miasta Radomia lub Warszawy w której Wykonawca będzie świadczył Usługę Serwisu dla Urządzeń będących przedmiotem niniejszego zamówienia. | |
| **SIEM** | Security Information and Event Management. | |
| **SWD PRM** | System Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego wraz z zainstalowanym oprogramowaniem standardowym, aplikacyjnym oraz infrastrukturą sprzętową. | |
| **System** | System pozwalający łączyć logi dotyczące zdarzeń, zagrożeń i ryzyka który oferuje reagowanie na incydenty, zarządzanie logami  i zaawansowane mechanizmy raportowania. Umożliwia konsolidowanie, korelowanie, ocenę i priorytetyzację zdarzeń dotyczących bezpieczeństwa posiadający ochronę antymalware. | |
| **Umowa** | Umowa zawarta pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym  na potrzeby realizacji niniejszego przedmiotu zamówienia. | |
| **Urządzenie** | Urządzenia do tworzenia kopii zapasowych danych (opisane w rozdziale II) wraz z oprogramowaniem i dokumentacją techniczną. | |
| **Wykonawca** | Podmiot realizujący zamówienie. | |
| **Zamawiający** | Lotnicze Pogotowie Ratunkowe. | |

# Cel zamówienia

Celem zamówienia jest zakup usługi wsparcia pogwarancyjnego dla Urządzeń obsługujących System SIEM wykorzystywany na rzecz SWD PRM.

# Przedmiot zamówienia.

Przedmiotem zamówienia jest zakup usługi serwisu pogwarancyjnego w ramach pakietów oferowanych przez producenta Urządzenia. Usługi wsparcia muszą być realizowane przez okres 36 miesięcy, licząc od dnia 7 lutego 2025 r.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Model** | **Service Tag** |
| 1. | PowerEdge R7515 | 4L5RMM3 |
| 2. | PowerEdge R7515 | 5L5RMM3 |
| 3. | PowerEdge R7515 | 3L5RMM3 |

# Charakterystyka zamawianej usługi.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis funkcjonalności** |
| **CZU.01** | Wykonawca zapewni dla Urządzeń usługę serwisu autoryzowanego serwisu producenta przez okres 36 miesięcy, liczonych od dnia 7 lutego 2025 r. |
| **CZU.02** | Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń od Zamawiającego w trybie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. |
| **CZU.03** | Wykonawca w ramach realizacji Umowy zapewni Zamawiającemu:   1. prawo do pobierania nowych wersji i aktualizacji oprogramowania Urządzeń przez cały okres trwania usługi; 2. wymianę Urządzenia lub jego podzespołów w przypadku zdiagnozowania Awarii Urządzenia, której nie daje się usunąć, a która powoduje brak możliwości jego prawidłowego funkcjonowania; 3. dostarczenie na koszt i ryzyko Wykonawcy sprawnego Urządzenia lub jego elementu podlegającego wymianie do miejsca zainstalowania Urządzenia uszkodzonego w uzgodnieniu z Zamawiającym oraz jego instalację i konfigurację; 4. dostęp do usługi wsparcia serwisu producenta; 5. nieograniczoną liczbę zgłoszeń serwisowych; 6. dostęp do materiałów producenta takich jak: dokumentacja techniczna, internetowa baza wiedzy; 7. dostęp do poprawek i uaktualnień oprogramowania Urządzenia oraz nowych wersji; 8. dostęp do portalu www producenta oprogramowania Urządzenia umożliwiającego zarządzanie posiadanymi licencjami, podniesienie lub obniżenie (jeśli producent oficjalnie wspiera poprzednie wersje) wersji oprogramowania; 9. dostęp do rejestru licencji (dostępnego przez portal www producenta oprogramowania/Urządzenia). |
| **CZU.04** | Wykonawca przekaże warunki realizacji usługi serwisu świadczonego przez autoryzowany serwis producenta, w tym procedury zgłaszania Awarii i dostępne kanały komunikacyjne z podmiotem realizującym naprawy – uwzględniające warunki opisane w niniejszym OPZ. Wykonawca dostarczy również procedury zgłaszania Awarii w formie elektronicznej. |
| **CZU.05** | Przyjęcie zgłoszenia do realizacji musi zostać niezwłocznie potwierdzone przez Wykonawcę, zwrotnie na adres e-mail zgłaszającego (osoby wyznaczonej przez Zamawiającego w zawartej Umowie). |
| **CZU.06** | Za moment zgłoszenia przyjmuje się datę i godzinę zarejestrowania przez system elektroniczny Wykonawcy, w szczególności odebrania przesyłki e-mail przez system pocztowy lub zarejestrowanie zdarzenia przez Zamawiającego  w udostępnionym przez Wykonawcę systemie zgłoszeniowym. W przypadku zgłoszenia telefonicznego moment zgłoszenia zostanie ustalony z Zamawiającym w trakcie tego zgłoszenia i potwierdzony w e-mailu, o którym mowa w wymaganiu CZU.05. |
| **CZU.07** | Przez usunięcie Awarii należy rozumieć przywrócenie pierwotnej funkcjonalności Urządzenia sprzed wystąpienia Awarii. |
| **CZU.08** | Wykonawca zapewni usunięcie Awarii w terminie nie dłuższym niż  jeden Dzień Roboczy od momentu zgłoszenia, określonego zgodnie z wymogiem CZU.06. |
| **CZU.09** | Po wymianie Urządzenia lub części będącej jego wyposażeniem zostanie ono objęte usługą serwisu na takich samych zasadach jak wymienione Urządzenie lub część będąca wyposażeniem Urządzenia. |
| **CZU.10** | Wykonawca, najpóźniej w ciągu jednego Dnia Roboczego, po rozwiązaniu każdego zgłoszenia przedstawi raport z tego zgłoszenia (prezentujący, co najmniej czasy przyjęcia zgłoszenia o Awarii oraz jego rozwiązania, a także przyczyny, sposoby rozwiązania i działania zapobiegające występowaniu Awarii). |
| **CZU.11** | Usługi serwisowe, będą świadczone w Lokalizacji. W przypadkach dla których jest wymagany dłuższy czas na naprawę lub wymianę, niż określony w wymaganiu CZU.08, Wykonawca dostarczy, w terminie 24 godzin od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego, Urządzenie zastępcze na czas naprawy, posiadające nie gorsze parametry funkcjonalne i techniczne. Naprawa w takim przypadku nie może przekroczyć 14 Dni Roboczych od momentu zgłoszenia Awarii. |
| **CZU.12** | Uszkodzone elementy lub części Urządzenia będą wymienione przez Wykonawcę na nowe, wolne od wad i o parametrach nie gorszych od uszkodzonych. |
| **CZU.13** | Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia naprawy/wymiany Urządzenia  w Lokalizacji, z zastrzeżeniem wymagania CZU.19. |
| **CZU.14** | W przypadku zdiagnozowanej przez podmiot lub osobę, określone w wymaganiu CZU.16, niemożliwej do usunięcia Awarii Urządzenia, będzie ono wymienione przez Wykonawcę – w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia zdiagnozowania na tożsame i fabrycznie nowe, wolne od wad i o parametrach nie gorszych niż Urządzenie wymieniane, bez konieczności zwrotu uszkodzonego Urządzenia przez Zamawiającego i dokonywania jego ekspertyzy poza siedzibą Zamawiającego. |
| **CZU.15** | Wszystkie części zamienne do Urządzenia muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji na Unię Europejską. |
| **CZU.16** | Wszystkie naprawy Urządzenia w tym ich wymiana oraz aktualizacje oprogramowania muszą być wykonywane przez autoryzowany serwis producenta Urządzenia lub osobę posiadającą odpowiednie uprawnienia, wystawione przez certyfikowany w tym zakresie podmiot reprezentujący producenta Urządzenia. |
| **CZU.17** | Zamawiający uprawniony jest do opóźnienia terminu rozpoczęcia usuwania Awarii przez Wykonawcę, w takim przypadku gwarantowany czas naprawy ulegnie odpowiedniemu wydłużeniu i będzie liczony względem wskazanego przez Zamawiającego terminu. |
| **CZU.18** | Z tytułu świadczenia przez Wykonawcę obowiązków wynikających z realizacji usług objętych przedmiotem zamówienia, Zamawiający nie ponosi dodatkowych kosztów. |
| **CZU.19** | Usługi serwisowe, będą świadczone w miejscu użytkowania Urządzeń,  z możliwością naprawy w serwisie producenta lub autoryzowanego serwisu, jeśli naprawa u użytkownika okaże się niemożliwa. Jeżeli naprawa odbywać się będzie poza miejscem użytkowania Urządzeń, przed zabraniem Urządzenia właściwy serwis zobowiązany będzie do wymontowania i pozostawienia  u Zamawiającego dysków i wymiennych pamięci flash. Serwis pokryje koszty transportu oraz koszty ewentualnego ubezpieczenia przedmiotu zamówienia do miejsca naprawy oraz jego zwrotu do Lokalizacji. Po usunięciu Awarii, dyski wymienne i/lub pamięci flash z Urządzenia zastępczego pozostają u Zamawiającego. |
| **CZU.20** | 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. |

# 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 Urządzenia objętego Umową.

Osoby świadczące prace serwisowe zobowiązane są do przedstawienia przedstawicielowi Zamawiającemu, przed każdym rozpoczęciem prac serwisowych, aktualnego zaświadczenia o niekaralności lub poświadczenia bezpieczeństwa osobowego do klauzuli „poufne”. Wymóg ten jest podyktowany polityką dostępu do Lokalizacji gdzie znajdują się Urządzenia objęte przedmiotem zamówienia.