

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest **świadczenie Usługi Serwisu Urządzeń wraz z Oprogramowaniem będących w posiadaniu Zamawiającego.**

### I. Termin i sposób realizacji.

1. Termin realizacji Umowy od dnia podpisania, lecz nie wcześniej niż od terminów wynikających z Załącznika nr 1 do OPZ - Lista Urządzeń przez okres 12 miesięcy lub 36 miesięcy, odpowiednio do dnia 15 grudnia 2022 r. lub do dnia 15 grudnia 2024 roku.
2. W przypadku zawarcia umowy na okres 36 miesięcy, Zamawiający na 30 dni przed upływem kolejnego roku obowiązywania Umowy, odpowiednio do dnia 15 listopada 2022 r. oraz do dnia 15 listopada 2023 r., dokona aktualizacji listy urządzeń wymienionych w Załączniku nr 1 do OPZ – Lista Urządzeń. Aktualizacja będzie polegała na usunięciu z Załącznika nr 1 do OPZ - Lista Urządzeń wycofanych z użytkowania u Zamawiającego Urządzeń. W stosunku do usuniętych Urządzeń, Wykonawcy nie będą przysługiwały żadne roszczenia.
3. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć Usługi Serwisu wszystkich elementów sprzętowych Urządzeń oraz Oprogramowania wymienionych w Załączniku nr 1 do OPZ – Lista Urządzeń.
4. Usługi Serwisu świadczone będą w Ośrodkach Przetwarzania Danych (dalej zwane: „OPD”) Zamawiającego zlokalizowanych na terenie Warszawy. Jeżeli z charakteru danej czynności wykonywanej w ramach Usług Serwisu wynikać będzie konieczność realizacji usług innej lokalizacji, odbywać się to może za zgodą Zamawiającego. Zamawiający informuje, że OPD zlokalizowane są pod następującymi adresami:
  - ul. Stanisława Dubois 5 A
  - ul. Grochowska 21 A na terenie ATMAN DC WAW-1
  - ul. Konstruktorska 5 A na terenie ATMAN DC WAW-2
5. Wykonawca zobowiązany jest do ujednoczenia serwisu elementów wymienionych w Załączniku nr 1 do OPZ - Lista Urządzeń tak, aby okres jego świadczenia był nie krótszy niż czas trwania Umowy.
6. Wykonawca zobowiązany jest do zagwarantowania Zamawiającemu bezpośredniego dostępu do portali internetowych producentów urządzeń, na których znajdują się:
  - a) aktualizacje Oprogramowania,
  - b) przewodniki konfiguracyjne i narzędzia diagnostyczne,
  - c) baza wiedzy producenta urządzenia (FAQ)

oraz zapewnienia wsparcia w kontaktach technicznych z producentami urządzeń.

7. Wykonawca zapewni jeden punkt kontaktowy do przyjmowania wszystkich zgłoszeń. Zgłoszenia mogą być kierowane za pomocą następujących kanałów komunikacyjnych: strona www, email, telefon.
8. Zamawiający wymaga, aby naprawa Awarii odbywała się w oparciu o elementy fabrycznie nowe (tj. wyprodukowane nie wcześniej niż rok od dnia podpisania Umowy). Jeżeli data zakończenia wsparcia producenta dla urządzenia (end of support zwany dalej „EOS”) uniemożliwia wykonanie naprawy w oparciu o elementy, o których mowa w zdaniu poprzednim, Zamawiający dopuszcza możliwość wykonania naprawy w oparciu o elementy o parametrach technicznych, funkcjonalnych i wydajnościowych nie gorszych niż parametry elementu uszkodzonego. Wykonawca w razie konieczności zapewni urządzeniu zastępcze o parametrach nie gorszych niż sprzęt naprawiany, przeniesie konfigurację na urządzenie zastępcze (dotyczy także nośników pamięci, takich jak dyski SSD, HDD, karty SD).
9. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca udzielił 12 miesięcznej gwarancji na każdy wymieniany element licząc od dnia jego instalacji.

## II. Usługi Serwisu Urządzeń i Oprogramowania

1. Wymagania w zakresie świadczenia Usług Serwisu:
  - a) zgłaszanie Awarii w trybie 24/7 - 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu;
  - b) Czas Reakcji - nie może być dłuższy niż 1 godzina od Zgłoszenia;
  - c) Wykonawca przystąpi do naprawy w ciągu 4 godzin od Zgłoszenia;
  - d) Czas Naprawy: max. 24 godziny od Zgłoszenia (*zgodnie z ofertą*);
  - e) w przypadku niemożliwości naprawy sprzętu w czasie, o którym mowa w punkcie d), Wykonawca zapewni Zamawiającemu sprzęt zastępczy do czasu skutecznej naprawy sprzętu uszkodzonego, o parametrach nie gorszych niż sprzęt naprawiany.
  - f) w wypadku Awarii dysków (typu: SSD, HDD, kart: CF, SD) wchodzących w skład Urządzeń wymienionych w Załączniku nr 1 do OPZ – Lista Urządzeń wymaga się, aby uszkodzone dyski pozostawały u Zamawiającego;
  - g) Wykonawca umożliwi Zamawiającemu zgłaszanie do producenta Oprogramowania problemów dotyczących jego produktów.
2. Wykonawca musi posiadać dostęp do wszystkich potrzebnych części zamiennych dla Urządzeń Zamawiającego wyspecyfikowanych w Załączniku nr 1 do OPZ – Lista Urządzeń.
3. Dla Urządzeń, w których znajdują się podzespoły objęte gwarancją, Usługi Serwisu muszą być świadczone w taki sposób, aby nie zostały utracone gwarancje powiązanych podzespołów lub innych urządzeń.
4. Elementy podlegające wymianie muszą być kompatybilne z docelowym urządzeniem oraz muszą pochodzić z legalnego kanału sprzedaży.
5. W przypadku, gdy naprawa Awarii Urządzeń będzie wymagała podniesienia wersji lub wgrania poprawki do Oprogramowania dla Urządzeń objętych Usługami Serwisu, Wykonawca w ramach realizacji Umowy wykona niezbędną aktualizację, dostarczając i wgrywając Oprogramowanie zgodnie z wymaganiami licencyjnymi producenta urządzenia.

6. Wykonawca oświadcza, że dostarczane poprawki do Oprogramowania nie naruszają praw twórców Oprogramowania i właściciela praw autorskich oraz nie ograniczają praw Zamawiającego do korzystania z tego Oprogramowania zarówno w trakcie trwania Umowy jak i po jej zakończeniu.
7. W przypadku, gdy usunięcie Awarii Oprogramowania narzędziowego będzie wymagało podniesienia wersji lub wgrania poprawki do Oprogramowania wbudowanego dla Urządzeń objętych serwisem, Wykonawca w ramach realizacji Umowy wykona niezbędną aktualizację, dostarczając i wgrywając Oprogramowanie wbudowane zgodnie z wymaganiami licencyjnymi producenta urządzenia. Zamawiający wymaga zapewnienia możliwości odbycia konsultacji odnośnie posiadanego sprzętu z jego producentem (np. błędy w firmware urządzeń, problemy z wydajnością itp.) oraz dostępu do legalnych poprawek oprogramowania producenta.
8. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia wsparcia technicznego także dla urządzeń po upływie terminu wsparcia realizowanego przez producenta (EOS). Wsparcie w tym przypadku będzie świadczone do wysokości ostatniej dostępnej wersji firmware oraz na poziomie hardware.

### **III. Zapewnienie dostępu do bazy aktualizacji do Oprogramowania dla modułów bezpieczeństwa eksploatowanych Urządzeń**

1. Poziom ochrony (tzn. ilość oraz jakość dostarczanych subskrypcji/licencji) ma być identyczna z subskrypcjami/licencjami posiadanymi przez Zamawiającego na obecnych urządzeniach bezpieczeństwa. Jeżeli na urządzeniu Zamawiający posiada pakiet subskrypcji (np. Unified Threat Protection (UTP)), (np. 24x7 FortiCare plus Application Control, IPS, AMP, Web Filtering and Antispam Service) itd., to Wykonawca musi zapewnić identyczny pakiet na okres wskazany w Umowie dla danego urządzenia.
2. Zapewnienie dostępu do bazy aktualizacji Oprogramowania musi pozwalać na korzystanie z posiadanej funkcjonalności powyższych produktów, przez co najmniej okres trwania Umowy.
3. W ramach udostępnienia dostępu do bazy aktualizacji Oprogramowania Zamawiający nabywa prawo do:
  - a) pobierania bezpośrednio na Urządzeniach w sposób automatyczny aktualizacji sygnatur dla stwierdzonych przez producenta podatności;
  - b) pobierania w sposób automatyczny aktualizacji silników modułów bezpieczeństwa bezpośrednio na Urządzeniach.
4. Oferowany dostęp do bazy aktualizacji Oprogramowania będzie pochodził z autoryzowanego kanału dystrybucji i posiadać będzie stosowny pakiet usług gwarancyjnych obejmujący wyspecyfikowany przedmiot zamówienia. Zamawiający może weryfikować zarówno po podpisaniu Umowy oraz w jej trakcie czy Wykonawca zapewnił usługę wsparcia producenta oraz dostępność do legalnych poprawek poprzez wykupienie usługi u producenta sprzętu wraz z potwierdzeniem wykupienia tej usługi na cały okres związany z umową.

### **IV. Dodatkowe usługi**

**Opracowanie zaleceń odnośnie aktualizacji Oprogramowania oraz wdrożenie zaleceń wraz z wykonaniem odpowiednich instalacji.**

Wykonawca w terminie 20 dni roboczych od zawarcia Umowy przeprowadzi inspekcję Urządzeń i Oprogramowania objętych Umową oraz sprawdzi, czy wersje Oprogramowania są zgodne z zalecaniami producentów. Wykonawca przygotowuje raport, w którym wyszczególni wersje posiadanego Oprogramowania, wymagane poprawki i aktualizacje Oprogramowania. Raport ten będzie aktualizowany, co pół roku. Raport Wykonawcy musi zawierać: informacje o dostępności nowych aktualizacji, określenie istotności wykonania aktualizacji Oprogramowania dla Urządzeń objętych Umową. Wykonawca zobowiązany jest do implementacji tych poprawek lub/i aktualizacji, które zostaną zatwierdzone przez Zamawiającego w terminie z nim uzgodnionym, nie dłuższym niż czas pozwalający na ich implementację w trakcie trwania Umowy. W przypadku Oprogramowania wbudowanego, które zgodnie z definicją producenta nie jest przeznaczone do samodzielnej instalacji, i którego nie można zainstalować zdalnie, Wykonawca wykona instalację w siedzibie Zamawiającego na wyraźne zlecenie Zamawiającego. W przypadku Oprogramowania wbudowanego zdefiniowanego przez producenta, jako przeznaczone do samodzielnej instalacji, Wykonawca udzieli na prośbę Zamawiającego telefonicznego wsparcia technicznego w czasie obowiązującego dla sprzętu okna serwisowego.

## **V. Personel Wykonawcy**

Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę przez cały okres realizacji zamówienia osób, wykonujących usługi w zakresie czynności administracyjno-biurowych związanych z obsługą realizacji przedmiotu zamówienia, jeżeli wykonywane przez nich czynności polegają na wykonywaniu pracy w rozumieniu przepisu art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2019 r., poz. 1040, z późn. zm.).

Załączniki:

*Załącznik nr 1 do OPZ - Lista Urządzeń.*