(316809)

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Dla cz. III

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

I. Termin i sposób realizacji

1. Termin realizacji: 10 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy, jednak nie wcześniej niż od dnia następującego po terminie zakończenia obecnego okresu wsparcia dla danego Urządzenia, wskazanym w Załączniku nr 1 do OPZ – Lista Urządzeń cz. III.
2. Wsparcie zostanie zapewnione do dnia 15 grudnia 2027 r.
3. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć Usługi Serwisu wszystkich elementów sprzętowych Urządzeń oraz Oprogramowania wymienionych w Załączniku nr 1 do OPZ - Lista Urządzeń cz. III.
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 w innej lokalizacji, odbywać się to będzie 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 ujednolicenia serwisu elementów wymienionych w Załączniku nr 1 do OPZ - Lista Urządzeń cz. III, 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

Centrum e-Zdrowia
ul. Stanisława Dubois 5A
00-184 Warszawa
tel.: +48 22 597-09-27
fax: +48 22 597-09-37
biuro@cez.gov.pl | www.cez.gov.pl
NIP: 5251575309
REGON: 001377706

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 urządzenia 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 **wariant Next Business Day**

    - zgłaszanie Awarii w trybie 9X5 (w dni robocze);
    - Czas Reakcji - nie może być dłuższy niż 4 godziny od Zgłoszenia;
    - Czas Naprawy **Next Business Day** od Zgłoszenia;
    - w przypadku niemożliwości naprawy sprzętu w czasie, o którym mowa w punkcie powyżej, Wykonawca zapewni Zamawiającemu sprzęt zastępczy do czasu skutecznej naprawy sprzętu uszkodzonego, o parametrach nie gorszych niż sprzęt naprawiany;
    - w wypadku Awarii nośników danych (typu: SSD, HDD, kart: CF, SD, modułów: NVDIMM, OPTANE) wchodzących w skład Urządzeń wymienionych w Załączniku nr 1 do OPZ – Lista Urządzeń cz. III wymaga się, aby uszkodzone nośniki danych pozostawały u Zamawiającego;
    - Wykonawca umożliwi Zamawiającemu zgłaszanie do producenta Oprogramowania problemów dotyczących jego produktów.

2. Wymagania w zakresie świadczenia Usług Serwisu **wariant 24h**

    - zgłaszanie Awarii w trybie 24/7 - 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu;
    - Czas Reakcji - nie może być dłuższy niż 2 godziny od Zgłoszenia;
    - Czas Naprawy **24h** od Zgłoszenia;
    - w przypadku niemożliwości naprawy sprzętu w czasie, o którym mowa w punkcie powyżej, Wykonawca zapewni Zamawiającemu sprzęt zastępczy do czasu skutecznej naprawy sprzętu uszkodzonego, o parametrach nie gorszych niż sprzęt naprawiany;
    - w wypadku Awarii nośników danych (typu: SSD, HDD, kart: CF, SD, modułów: NVDIMM, OPTANE) wchodzących w skład Urządzeń wymienionych w Załączniku nr 1 do OPZ – Lista Urządzeń cz. III wymaga się, aby uszkodzone nośniki danych pozostawały u Zamawiającego;

3. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu zgłaszanie do producenta Oprogramowania problemów dotyczących jego produktów. Wykonawca musi posiadać dostęp do wszystkich potrzebnych części zamiennych dla Urządzeń Zamawiającego wyspecyfikowanych w Załączniku nr 1 do OPZ – Lista Urządzeń cz. III.

Centrum e-Zdrowia
ul. Stanisława Dubois 5A
00-184 Warszawa

tel.: +48 22 597-09-27
fax: +48 22 597-09-37
biuro@cez.gov.pl | www.cez.gov.pl

NIP: 5251575309
REGON: 001377706

4. 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.
5. Elementy podlegające wymianie muszą być kompatybilne z docelowym urządzeniem oraz muszą pochodzić z legalnego kanału sprzedaży.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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. Dodatkowe usługi

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

Wykonawca w terminie do 30 dni roboczych od zawarcia Umowy przeprowadzi inspekcję Urządzeń i Oprogramowania objętych Umową oraz sprawdzi, czy wersje Oprogramowania są zgodne z zalecaniami producentów. Wykonawca przygotuje 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.

Centrum e-Zdrowia
ul. Stanisława Dubois 5A
00-184 Warszawa
tel.: +48 22 597-09-27
fax: +48 22 597-09-37
biuro@cez.gov.pl | www.cez.gov.pl
NIP: 5251575309
REGON: 001377706

IV. Personel Wykonawcy

Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę przez cały okres realizacji zamówienia przynajmniej jednej osoby, wykonującej usługi w zakresie czynności administracyjno-biurowych związanych z obsługą realizacji przedmiotu zamówienia, jeżeli wykonywane przez nią czynności polegają na wykonywaniu pracy w rozumieniu przepisu art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2025 r. poz. 277).

Załączniki:

Załącznik nr 1 do OPZ - Lista Urządzeń cz. III

Centrum e-Zdrowia
ul. Stanisława Dubois 5A
00-184 Warszawa

tel.: +48 22 597-09-27
fax: +48 22 597-09-37
biuro@cez.gov.pl | www.cez.gov.pl

NIP: 5251575309
REGON: 001377706