

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### Dla Części I, II, III i IV zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest **świadczenie Usługi Serwisu Urządzeń wraz z Oprogramowaniem będących w posiadaniu Zamawiającego, tj. Ministerstwa Zdrowia w Warszawie przy ul. Miodowej 15.**

#### I. Definicje

- 1) System – jest to system informatyczny, w którym znajduje się zbiór powiązanych ze sobą elementów, którego funkcją jest przetwarzanie danych przy użyciu techniki komputerowej. Na systemy informatyczne składają się takie elementy jak sprzęt oraz oprogramowanie.
- 2) Urządzenia - urządzenia informatyczne i teleinformatyczne z osprzętem i okablowaniem wraz z Oprogramowaniem, będące własnością Zamawiającego, a wymienione w Załączniku nr 1 do OPZ.
- 3) Usługi Serwisu - usługi polegające na naprawie lub wymianie Urządzeń oraz aktualizacji i instalacji Oprogramowania w przypadku wystąpienia Awarii.
- 4) Awaria – zdarzenie, w wyniku, którego uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element Systemu, ograniczające wydajność i funkcjonalność Systemu i uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z Systemu zgodnie z jego Specyfikacją Techniczną/Instrukcją użytkownika.
- 5) Oprogramowanie wbudowane – inaczej firmware, oprogramowanie wbudowane w urządzenie, zapewniające podstawowe procedury jego obsługi.
- 6) Oprogramowanie narzędziowe – rodzaj oprogramowania, które wspomaga zarządzanie zasobami sprzętowymi poprzez dogodne interfejsy użytkowe oraz usprawnia, modyfikuje oprogramowanie systemowe w celu wykonywania programów w bardziej wygodny i wydajny sposób, a przy tym pozbawiony błędów.
- 7) Oprogramowanie – Oprogramowanie wbudowane i Oprogramowanie narzędziowe.
- 8) OPZ – Opis przedmiotu zamówienia.
- 9) Czas Reakcji - czas potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia Awarii przez Wykonawcę.
- 10) Czas Naprawy - czas skutecznego usunięcia Awarii, przy czym Czas Reakcji wlicza się do Czasu Naprawy.

## 11) Zgłoszenie -zgłoszenie Awarii Wykonawcy przez Zamawiającego.

### II. Termin i sposób realizacji

1. Termin realizacji Umowy (zgodnie z Załącznikiem nr 1 do OPZ – Listą Urządzeń):

1.1. Część 1 – od dnia 11.09.2024 do dnia 10.09.2025

1.2. Część 2 – od dnia 03.10.2024 do dnia 10.09.2025

1.3. Część 3 – od dnia 30.12.2024 do dnia 10.09.2025

1.4. Część 4 – od dnia 25.02.2025 do dnia 10.09.2025

2. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć Usługi Serwisu wszystkich elementów sprzętowych Urządzeń oraz Oprogramowania wymienionych w Załączniku nr 1 do OPZ – Lista Urządzeń.

3. Usługi Serwisu świadczone będą w Ośrodkach Przetwarzania Danych 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 może za zgodą Zamawiającego.

4. Wykonawca zobowiązany jest do ujednoczenia serwisu elementów wymienionych w Załączniku nr 1 do OPZ – Lista Urządzeń tak, aby okres jej świadczenia był nie krótszy niż czas trwania Umowy.

5. Wykonawca zobowiązany jest do zagwarantowania Zamawiającemu bezpośredniego dostępu do portali, na których znajdują się:

a) aktualizacje Oprogramowania,

b) przewodniki konfiguracyjne i narzędzia diagnostyczne,

c) baza wiedzy producenta urządzenia.

6. Wykonawca zapewni jeden punkt kontaktowy do przyjmowania wszystkich zgłoszeń. Zgłoszenia mogą być kierowane za pomocą następujących kanałów komunikacyjnych: strona www, email, telefon.

7. 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 urządzenia zastępcze o parametrach nie gorszych niż sprzęt naprawiany.

8. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca udzielił 12 miesięcznej gwarancji na każdy wymieniany element licząc od dnia jego instalacji.

### III. 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: **Zgodnie z ofertą, jednak nie dłużej niż 24 godziny;**
  - 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 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.

#### **IV. Zapewnienie dostępu do bazy aktualizacji do Oprogramowania dla eksploatowanych Urządzeń**

1. Zapewnienie dostępu do bazy aktualizacji Oprogramowania musi pozwalać na korzystanie z funkcjonalności powyższych produktów, przez co najmniej okres trwania Umowy.
2. Oferowany dostęp do bazy aktualizacji Oprogramowania będzie pochodził z autoryzowanego kanału dystrybucji i posiadać będzie stosowny pakiet usług gwarancyjnych obejmujący wyspecyfikowany przedmiot zamówienia.

#### **V. 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 sześć miesięcy. 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.

## **VI. 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 2016 r., poz. 1666, z późn. zm.).

Załączniki:

*Załącznik nr 1 do OPZ – Wykaz Urzędzeń*

