

(261047)

Opis przedmiotu 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), od dnia zawarcia Umowy, nie wcześniej niż od terminu wskazanego w kolumnie „H” Zał. nr 1 do OPZ
 - 1) do dnia 10 września 2027 r. dla części I, II, III, V i VI;
 - 2) do dnia 7 września 2028 r. dla części IV.
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 uprzednią 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 obowiązywania 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 suport, 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: (max. 24) ... **godzin/y** 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 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.
3. Poziom ochrony (tzn. ilość oraz jakość dostarczanych subskrypcji/licencji) ma być identyczny z subskrypcjami/licencjami posiadanymi przez Zamawiającego na obecnych urządzeniach bezpieczeństwa. Jeżeli na urządzeniu Zamawiający posiada pakiet subskrypcji (np. Unified Threat Protection (UTP)), (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.

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 1 osoby wykonującej w wymiarze ¼ etatu 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 2023 r. poz. 1465, z późn. zm.).

Załączniki:

Załącznik nr 1 do OPZ – Lista Urządzeń

