



Krajowe Centrum
Monitorowania
Ratownictwa Medycznego

Załącznik nr 2 do SWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**Zakup usługi wsparcia dla posiadanej platformy
sprzętowej na potrzeby SWD PRM**

Lotnicze Pogotowie Ratunkowe

ul. Księżycowa 5
01-934 Warszawa
tel. (22) 22-99-931/932
fax. (22) 22-99-933

NIP: 522-25-48-391
KRS: 0000144355
www.kcmrm.pl
e-mail: centrala@lpr.com.pl



Spis treści

Spis treści.....	2
Słowniki i skróty.....	3
I. Cel zamówienia.....	4
II. Przedmiot zamówienia	4
III. Wymagania dodatkowe.....	9
IV. Szczegółowe zasady odbioru przedmiotu zamówienia.....	10



Słowniki i skróty

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

Skrót/pojęcie	Definicja
Awaria	Oznacza brak poprawnego działania Urządzeń.
Dni Robocze	Oznacza każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godz. od 8:00 do 15:35.
Lokalizacje	Oznacza wskazane przez Zamawiającego lokalizacje na terenie miasta stołecznego Warszawy i miasta Radomia, w których Wykonawca będzie świadczył usługę serwisu dla Urządzeń będących przedmiotem niniejszego zamówienia.
SWD PRM	System Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego wraz z zainstalowanym oprogramowaniem standardowym, aplikacyjnym oraz infrastrukturą sprzętową.
Umowa	Umowa zawarta pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym na potrzeby realizacji niniejszego przedmiotu zamówienia.
Urządzenia	Sprzęt teleinformatyczny wraz z niezbędnym wyposażeniem i odnoszącą się do nich dokumentacją techniczną producenta.
Wykonawca/Dostawca	Podmiot realizujący zamówienie.
Zamawiający	Lotnicze Pogotowie Ratunkowe.



I. Cel zamówienia

Celem zamówienia jest zakup usługi wsparcia dla posiadanej platformy sprzętowej na potrzeby SWD PRM.

II. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zakup usługi serwisu pogwarancyjnego producenta w ramach pakietów oferowanych przez producenta Urządzeń pracujących na potrzeby SWD PRM. Usługi serwisu muszą być zapewnione na okres 36 miesięcy licząc:

- 1) w przypadku Urządzeń, dla których na dzień zawarcia umowy wygaśł okres wsparcia, wskazanych w poniższej Tabeli (kolumna: „Start”) - od daty wskazanej w dokumencie potwierdzającym zapewnienie świadczenia Usługi, o którym mowa w par. 2 ust. 3 PPU (nie później niż 7 dni kalendarzowych od zawarcia Umowy)
- 2) dla pozostałych Urządzeń - od dat wskazanych w poniższej Tabeli (kolumna „Start”);

Specyfikację elementów, które mają zostać objęte zamawianą usługą serwisu producenta oraz okres na jaki usługa będzie świadczona, opisuje poniższa Tabela dalej „Tabela Urządzeń”.

L.P.	Product Number	PAK/Serial Number	SKU	Start	Koniec	Ilość
1.	APIC-M3		CON-L1NBD-APICM3	28.11.2024	27.11.2027	1
2.	APIC-CLUSTER-M3		CON-L1NBD-APICCLM3	28.11.2024	27.11.2027	1
3.	N9K-C9332C	FDO24391BAL	CON-L1NBD-N9KC9332	28.11.2024	27.11.2027	1
4.	N9K-C9332C	FDO24380Z2W	CON-L1NBD-N9KC9332	28.11.2024	27.11.2027	1
5.	N9K-C9332C	FDO24391B6S	CON-L1NBD-N9KC9332	28.11.2024	27.11.2027	1
6.	N9K-C9332C	FDO24391B9G	CON-L1NBD-N9KC9332	28.11.2024	27.11.2027	1
7.	N9K-C93180YC-FX	FDO24410TY8	CON-L1NBD-N93YCFX	06.12.2024	05.12.2027	1
8.	ACI-AD-XF	GZDPA9DJIEZ	CON-L1DS-ACIADXF	06.12.2024	05.12.2027	1
9.	N9K-C93180YC-FX	FDO244207CP	CON-L1NBD-N93YCFX	06.12.2024	05.12.2027	1
10.	ACI-AD-XF	LLDOAU3QZAU	CON-L1DS-ACIADXF	06.12.2024	05.12.2027	1
11.	N9K-C93180YC-FX	FDO244207DV	CON-L1NBD-N93YCFX	06.12.2024	05.12.2027	1
12.	ACI-AD-XF	MSAON0EMBFBH	CON-L1DS-ACIADXF	06.12.2024	05.12.2027	1
13.	N9K-C93180YC-FX	FDO244207EW	CON-L1NBD-N93YCFX	06.12.2024	05.12.2027	1
14.	ACI-AD-XF	KTEFN0WM8YO	CON-L1DS-ACIADXF	06.12.2024	05.12.2027	1
15.	N9K-C93180YC-FX	FDO24411954	CON-L1NBD-N93YCFX	06.12.2024	05.12.2027	1
16.	ACI-ES-XF	OAZX4VDEQ59	CON-L1DS-ACIESXF	06.12.2024	05.12.2027	1
17.	N9K-C93180YC-FX	FDO2441123L	CON-L1NBD-N93YCFX	06.12.2024	05.12.2027	1
18.	ACI-ES-XF	O9IHVT6EN9E	CON-L1DS-ACIESXF	06.12.2024	05.12.2027	1
19.	N9K-C93180YC-FX	FDO2441192F	CON-L1NBD-N93YCFX	06.12.2024	05.12.2027	1
20.	ACI-ES-XF	6JQXM33LEEP	CON-L1DS-ACIESXF	06.12.2024	05.12.2027	1
21.	N9K-C93180YC-FX	FDO2441194K	CON-L1NBD-N93YCFX	06.12.2024	05.12.2027	1



22.	ACI-ES-XF	P2H12II0ZAL	CON-L1DS-ACIESXF	06.12.2024	05.12.2027	1
23.	HX-C220-M5SX	WZP243501DV	CON-L1DR7-HX20M5SX	07.12.2024	06.12.2027	1
24.	HX-C220-M5SX	WZP2435008V	CON-L1DR7-HX20M5SX	07.12.2024	06.12.2027	1
25.	HX-C220-M5SX	WZP2435009C	CON-L1DR7-HX20M5SX	07.12.2024	06.12.2027	1
26.	HX-C220-M5SX	WZP243403H9	CON-L1DR7-HX20M5SX	31.12.2024	30.12.2027	1
27.	C1000-8P-2G-L	PSZ27141DMF	CON-L1NBD-C1008PLG	01-lip-2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
28.	C1000-8P-2G-L	PSZ27141AX6	CON-L1NBD-C1008PLG	01-lip-2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
29.	C1000-24FP-4G-L	FOC2717YAV2	CON-L1NBD-C10024GF	01-lip-2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
30.	C9200L-48T-4X-E	JAE25121VYB	CON-L1NBD-C920L4XE	08.08.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
31.	C9200L-48T-4X-E	JAE25121W7U	CON-L1NBD-C920L4XE	08.08.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
32.	C9300-48P-E	FOC2517L09A	CON-L1NBD-C93004PE	08.08.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
33.	C9300-48P-E	FOC2517L0FE	CON-L1NBD-C93004PE	08.08.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
34.	C9200L-24T-4X-E	FOC251400UB	CON-L1NBD-C920L24X	08.08.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
35.	C9200L-24T-4X-E	FOC251400S0	CON-L1NBD-C920L24X	08.08.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
36.	C9200-24T-E	JAE24330NZX	CON-L1NBD-C920024T	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
37.	C9200-DNA-E-24		CON-L1SWT-C92E24	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
38.	C9200-24T-E	JAE24330NUW	CON-L1NBD-C920024T	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
39.	C9200-DNA-E-24		CON-L1SWT-C92E24	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
40.	C9200-24T-E	JAE24330NY0	CON-L1NBD-C920024T	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
41.	C9200-DNA-E-24		CON-L1SWT-C92E24	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1



42.	C9200-24T-E	JAE24330POB	CON-L1NBD-C920024T	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
43.	C9200-DNA-E-24		CON-L1SWT-C92E24	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
44.	C9200-24T-E	JAE24330NZY	CON-L1NBD-C920024T	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
45.	C9200-DNA-E-24		CON-L1SWT-C92E24	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
46.	C9200-24T-E	JAE24330P26	CON-L1NBD-C920024T	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
47.	C9200-DNA-E-24		CON-L1SWT-C92E24	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
48.	C9200-24T-E	JAE24330NWT	CON-L1NBD-C920024T	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
49.	C9200-DNA-E-24		CON-L1SWT-C92E24	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
50.	C9200-24T-E	JAE24330NX6	CON-L1NBD-C920024T	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1
51.	C9200-DNA-E-24		CON-L1SWT-C92E24	24.09.2024	zgodnie z pkt II ppkt 1) OPZ	1



III. Charakterystyka zamawianej usługi

Kod wymagania	Opis Wymagania
SER.01	Okres świadczenia usługi musi wynosić 36 miesięcy, liczonych na zasadach określonych w pkt II OPZ.
SER.02	Usługa świadczona będzie w Lokalizacjach przez serwis producenta lub autoryzowany serwis producenta (w oparciu o pakiety serwisowe producenta).
SER.03	Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia o Awariach w trybie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku, za pośrednictwem dedykowanego kanału komunikacji, opisanego w przekazanych Zamawiającemu na zasadach określonych w Umowie procedurach zgłaszania Awarii. W komunikacji obowiązuje język polski. Zamawiający wymaga również możliwości bezpośredniego otwierania zgłoszeń serwisowych bezpośrednio u producenta Urządzeń.
SER.04	<p>Czas reakcji na zgłoszenie: maksymalnie 30 minut od otrzymania zgłoszenia.</p> <p>Czas naprawy:</p> <ol style="list-style-type: none">1) nie może być dłuższy niż 24 godziny po zgłoszeniu Awarii. Czas naprawy będzie liczony od momentu dokonania przez Zamawiającego zgłoszenia Awarii, zgodnie z przyjętymi procedurami zgłaszania (dla pozycji 23 - 26 Tabeli Urządzeń),2) do końca następnego dnia roboczego po zgłoszeniu Awarii dla pozycji 1-22 oraz 27-43 Tabeli Urządzeń. <p>Dopuszczalne jest przedłużenie okresu naprawy ponad wskazane powyżej, wyłącznie za pisemną zgodą Zamawiającego (dopuszcza się wymianę korespondencji w tym zakresie za pośrednictwem poczty elektronicznej).</p>
SER.05	Realizacja usługi musi zagwarantować wykonanie przez serwis producenta lub autoryzowany serwis producenta kompleksowej naprawy Urządzeń wraz z przywróceniem ich pełnego funkcjonowania.
SER.06	<p>W okresie trwania usługi, Wykonawca zapewni pomoc techniczną obejmującą minimum:</p> <ol style="list-style-type: none">1. pracę serwisanta, aż do rozwiązania problemu (w ramach pomocy technicznej dla Urządzeń);2. diagnostykę Urządzeń;



	<p>3. zapewnienie serwisu Urządzeń w Lokalizacjach, Wykonawca zagwarantuje jednocześnie odpowiedni pakiet usług u producenta Urządzeń, zapewniający prawidłowe wykonanie przedmiotu zamówienia.</p>
SER.07	<p>W ramach świadczonego serwisu Wykonawca zapewni Zamawiającemu ciągły dostęp do portali internetowych producenta Urządzeń, zawierających narzędzia wsparcia elektronicznego. W szczególności narzędzia te muszą umożliwiać:</p> <ol style="list-style-type: none">1. przeszukiwanie bazy wiedzy producenta dotyczącej Urządzeń i oprogramowania objętego usługą;2. dostęp do opisów i specyfikacji produktów objętych usługą oraz dostęp do dokumentacji technicznej, szkoleń online (e-learning, webinary, alertów bezpieczeństwa (PSIRT, Field Notice, Priority Bugs), zaleceń producenta dotyczących posiadanych produktów ze wskazaniem ich priorytetów i możliwością generowania raportów;3. umożliwienie Zamawiającemu pobieranie ze stron producenta Urządzeń legalnie licencjonowanych poprawek i aktualizacji oprogramowania (w tym firmware i bios), oraz instalacja w/w na żądanie Zamawiającego (opcjonalnie);4. pozyskiwanie w dowolnej chwili informacji o statusie umowy serwisowej oraz o Urządzeniach nią objętych, a także zgłaszanie zdarzeń serwisowych i monitorowanie z nimi związanych prac. <p>Ponadto, poziom serwisu nie może wymagać konieczności udostępnienia telemetrii producentowi, natomiast musi zapewnić taką możliwość dla wybranych przez Zamawiającego Urządzeń (lub wszystkich Urządzeń). W przypadku wybrania aktywacji telemetrii, na portalu muszą znaleźć się informacje (w tym dotyczące podatności i zalecanych aktualizacjach) dla konkretnych wykorzystywanych przez Zamawiającego wersji oprogramowania systemowego.</p> <p>Procedury dotyczące dokonywania zgłoszeń serwisowych, uzyskiwania informacji o statusie napraw oraz opis procedury śledzenia zgłoszeń i eskalacji Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w procedurach zgłaszania Awarii, na zasadach określonych Umową.</p>
SER.08	<p>W przypadkach braku możliwości naprawy Urządzeń w Lokalizacji lub na czas naprawy przekraczający czas wskazany w wymaganiu SER.04, Wykonawca, dostarczy tego samego rodzaju Urządzenia zastępcze o parametrach nie gorszych niż parametry uszkodzonych Urządzeń, a także zainstaluje je na własny koszt i ryzyko oraz skonfiguruje</p>



	i uruchomi tak, by Urządzenie odzyskało funkcjonalność jak przed Awarią. Urządzenie zastępcze Wykonawca dostarczy, zainstaluje i skonfiguruje w terminie 24 godzin, licząc od czasu zgłoszenia Awarii przez Zamawiającego.
SER.09	Ostateczny termin wykonania naprawy uszkodzonych Urządzeń nie może przekroczyć 30 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia Awarii. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, Wykonawca na własny koszt i ryzyko, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia przekroczenia terminu naprawy, dokona wymiany uszkodzonego Urządzenia na Urządzenie nowe, wolne od wad, o parametrach nie gorszych niż parametry Urządzenia wymienianego.
SER.10	Ewentualne koszty wynikające z braku ciągłości umów z producentem Urządzeń i mające wpływ na realizację przedmiotu zamówienia pokrywa Wykonawca.
SER.11	Wykonawca dostarczy wszelkie części zamienne i materiały, które są niezbędne do wykonania usługi serwisowej oraz utrzymania Urządzeń w należytym stanie technicznym.
SER.12	Wykonawca jest zobowiązany do przekazania Zamawiającemu, w terminie do 2 Dni Roboczych od dnia usunięcia Awarii, raportu dotyczącego każdej naprawy Urządzeń. W raporcie muszą zostać zawarte takie informacje jak: 1) data wystąpienia Awarii, 2) czas naprawy Urządzeń, 3) opis awarii z ewentualnym podaniem jej przyczyn, 4) sposób jej rozwiązania. W wypadku niedostarczenia raportu przez Wykonawcę, Zamawiający ma prawo do naliczenia kar umownych zgodnie z treścią postanowień Umowy.
SER.13	Wykonawca prześle Zamawiającemu raport opisujący wszystkie zrealizowane w ramach świadczenia usługi naprawy, w terminie do 2 Dni Roboczych licząc od dnia zakończenia obowiązywania Umowy.

IV. Wymagania dodatkowe

Osoby świadczące prace serwisowe zobowiązane są do przedstawienia Zamawiającemu aktualnego zaświadczenia o niekaralności lub poświadczenia bezpieczeństwa osobowego do klauzuli „poufne”. Wymóg ten jest podyktowany polityką dostępu do Lokalizacji.



V. Szczegółowe zasady odbioru przedmiotu zamówienia

1. Wykonawca zobowiązany jest rozpocząć świadczenie usługi będącej przedmiotem zamówienia wraz z przekazaniem Zamawiającemu wszystkich wymaganych dokumentów w terminach określonych w pkt II OPZ.
2. Świadczenie usługi nastąpi na podstawie dokumentów potwierdzających zapewnienie jej świadczenia, które Wykonawca prześle Zamawiającemu na zasadach określonych w Umowie.