

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Nazwa Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest odnowienie wsparcia do infrastruktury serwerowej.

Część I Odnowienie wsparcia serwisowego producenta dla urządzeń i oprogramowania eksploatowanych w infrastrukturze teleinformatycznej.

Część II: Świadczenie usług serwisowych i wsparcia technicznego dla infrastruktury serwerowej.

2. Cel realizacji Przedmiotu Zamówienia

Celem realizacji zamówienia jest zapewnienie ciągłości wsparcia i utrzymania pełnej sprawności infrastruktury serwerowo-sieciowej oraz systemu ochrony danych, kluczowych dla funkcjonowania środowiska IT Zamawiającego.

Zamówienie obejmuje serwis pogwarancyjny serwerów, wymianę uszkodzonych elementów oraz wsparcia inżynierskiego na potrzeby rekonfiguracji i optymalizacji środowiska wirtualizacyjnego.

Realizacja zamówienia ma charakter utrzymaniowy i zapewni bezpieczeństwo, stabilność oraz ciągłość działania systemów wirtualizacji, backupu i przetwarzania danych.

W efekcie przyczyni się do minimalizacji ryzyka awarii oraz zwiększenia niezawodności infrastruktury Urzędu.

3. Termin realizacji zamówienia

3.1. Umowa w ramach części I zamówienia będzie obowiązywać od dnia jej zawarcia do dnia 31 grudnia 2028 r.

3.2. Umowa w ramach części II zamówienia będzie obowiązywać 12 miesięcy od dnia jej zawarcia.

3.3. Termin dostawy dokumentów potwierdzających rozpoczęcie obowiązywania wsparcia producenta wynosi 7 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy z ewentualnymi dodatkowymi warunkami jak w treści Projektowanych Postanowień Umowy.

4. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, w tym opis części zamówienia.

4.1. Kody CPV:

Główny przedmiot:

50312600-1 Konserwacja i naprawa sprzętu technologii informacji

Kody pomocnicze

72253200-5 Usługi w zakresie systemów serwerowych

72611000-6 Usługi wsparcia technicznego

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

4.1.1. Część I - Odnowienie wsparcia producenta odnowienie wsparcia serwisowego producenta dla urządzeń i oprogramowania eksploatowanych w infrastrukturze teleinformatycznej.

Przedmiotem zamówienia jest **odnowienie wsparcia serwisowego producenta (Dell Technologies)** dla urządzeń i oprogramowania eksploatowanych w infrastrukturze teleinformatycznej w Urzędzie Państwowej Komisji do spraw przeciwdziałania wykorzystaniu seksualnemu małoletnich poniżej lat 15, zlokalizowanej przy ul. Twardej 18 w Warszawie.

Wsparcie serwisowe ma być realizowane w ramach usług **Dell ProSupport / ProSupport Plus** oraz wsparcia dla oprogramowania systemowego (m.in. Dell OS10 Enterprise, Data Domain Software), zgodnie z warunkami producenta.

Zamówienie obejmuje odnowienie wsparcia serwisowego dla następujących pozycji:

Lp.	Model / Oprogramowanie	Numer seryjny	Zakres wsparcia	Okres obowiązywania wsparcia serwisowego
1	DELL EMC S5212F, I/P, AF, OS10	3957SR3	ProSupport and Next Business Day On-Site Service	Od dnia aktywacji – 29.12.2028
			ProSupport OS10 Enterprise – pomoc techniczna w zakresie oprogramowania i konserwacja	
2	DELL EMC S5212F, I/P, AF, OS10 DELL EMC S5212F, I/P, AF, OS10	3968SR3	ProSupport and Next Business Day On-Site Service	Od dnia aktywacji – 29.12.2028
			ProSupport OS10 Enterprise – pomoc techniczna w zakresie oprogramowania i konserwacja	
3	DELL EMC DD3300 CHATHAM VLCTY EMC, DELL EMC DD3300 SOFTWARE ASSET	9Z0FPS3	ProSupport z serwisem na miejscu w następnym dniu roboczym (NBD On-Site)	Od dnia aktywacji – 21.11.2028
			ProSupport DD – pomoc techniczna i konserwacja oprogramowania	

4.1.1.1. Wsparcie producenta ma być zapewnione bezpośrednio przez Dell Technologies lub autoryzowanego partnera serwisowego Dell w Polsce.

4.1.1.2. Wsparcie musi obejmować:

- a) dostęp do aktualizacji firmware, systemu OS10 Enterprise i oprogramowania Data Domain,
- b) wsparcie techniczne producenta 24x7 (telefoniczne i przez portal Dell Support),
- c) serwis sprzętu z naprawą na miejscu w następnym dniu roboczym (NBD),
- d) dostęp do dokumentacji, poprawek i aktualizacji bezpieczeństwa,
- e) możliwość zgłaszania incydentów technicznych przez uprawnionych administratorów Zamawiającego.

4.1.1.3. Wykonawca dostarczy certyfikaty / potwierdzenia producenta o objęciu urządzeń wsparciem serwisowym w terminie 7 dni od podpisania umowy.

4.1.1.4. Wsparcie realizowane będzie w sposób zdalny i lokalny w siedzibie Zamawiającego, zgodnie z zasadami Dell ProSupport. W przypadku konieczności wymiany uszkodzonych dysków – uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego,

4.1.1.5. Zamawiający wymaga zapewnienia przez Wykonawcę usług inżyniera, który zapewni wsparcie techniczne oraz warsztaty z obsługi urządzeń i oprogramowania Dell dla pracowników Zamawiającego w zakresie produktów, do których odnawiane jest wsparcie opisane w ilości do 30 godzin, do wykorzystania do dnia 31 grudnia 2028 r. Przy czym Zamawiający gwarantuje wykorzystanie co najmniej 40% tej liczby godzin.

4.1.1.6. Wsparcie techniczne będzie obejmować konsultacje, rozwiązywanie problemów, konfigurację, optymalizację, aktualizację firmware, monitorowanie poprawności działania oraz inne usługi związane z produktami Dell Technologies, w szczególności z zakresu:

- a) rozwiązań sieciowych Dell Networking (OS10 Enterprise),
- b) systemów ochrony danych Dell EMC Data Domain (DD3300),
- c) integracji z oprogramowaniem backupowym (np. Veeam),

4.1.1.7. Zlecenia realizacji usług mogą być składane przez Zamawiającego w formie pisemnej lub za pomocą poczty elektronicznej. Każde zgłoszenie powinno zawierać zakres oczekiwanych prac, priorytet i proponowany termin realizacji.

4.1.1.8. Usługi mogą być świadczone zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego – w zależności od potrzeb Zamawiającego. Usługi świadczone w siedzibie Zamawiającego mogą być zlecane w wymiarze nie mniejszym niż 4 godziny dziennie. W godziny pracy inżyniera nie wlicza się czasu dojazdu konsultanta do siedziby Zamawiającego.

4.1.1.9. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji wykorzystanych godzin pracy konsultantów zawierającej co najmniej:

- a) numer kolejny zgłoszenia w danym okresie rozliczeniowym,
- b) datę zgłoszenia,
- c) imię i nazwisko inżyniera,

- d) imię i nazwisko osoby po stronie Zamawiającego, z którą współpracował,
- e) opis wykonanej usługi,
- f) dane urządzenia lub oprogramowania, którego dotyczyła usługa,
- g) datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia usługi.

4.1.2. Część II - Świadczenie usług serwisowych i wsparcia technicznego dla infrastruktury serwerowej.

- 4.1.2.1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi serwisowej dla trzech serwerów Dell VxRail E665F o następujących numerach seryjnych: 42C8SS3, 52C8SS3, 62C8SS3 każdy wyposażony w jeden procesor AMD EPYC 7413 24-Core Processor 2.65 GHz , 512 GB RAM oraz 3 dyski SSD SATA 6 Gb o pojemności 3,8TB i jeden dysk SSD SATA 12 Gb o pojemności 800 GB , zainstalowanych w infrastrukturze serwerowej Zamawiającego.
- 4.1.2.2. Zamówienie obejmuje zarówno serwis sprzętowy, jak i wsparcie techniczne inżynierskie w zakresie rekonfiguracji środowiska.
- 4.1.2.3. Zakres usługi serwisowej:
- 4.1.2.4. Zapewnienie świadczenia serwisu pogwarancyjnego obejmującego:
 - a) diagnozę usterek sprzętowych,
 - b) wymianę uszkodzonych komponentów serwerów (z wyłączeniem modernizacji sprzętu),
 - c) przywrócenie pełnej sprawności sprzętu po dokonanej naprawie lub wymianie elementu,
 - d) prowadzenie ewidencji zgłoszeń i wykonanych czynności serwisowych.
- 4.1.2.5. Usługa serwisowa nie obejmuje wsparcia producenta (np. aktualizacji oprogramowania, firmware, licencji), a jedynie fizyczną naprawę lub wymianę uszkodzonych podzespołów.
- 4.1.2.6. Naprawy i wymiany muszą być wykonywane przez personel posiadający odpowiednie kompetencje techniczne oraz przy użyciu części oryginalnych lub równoważnych, zapewniających pełną kompatybilność z posiadanymi przez Zamawiającego urządzeniami.
- 4.1.2.7. Czas reakcji serwisu – maksymalnie 8 godzin roboczych od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego. **(skrócenie czasu reakcji serwisu stanowi kryterium oceny ofert)**
- 4.1.2.8. Czas usunięcia awarii lub wymiany komponentu – maksymalnie 5 dni robocze od momentu zgłoszenia. **(skrócenie czasu usunięcia awarii lub wymiany komponentu stanowi kryterium oceny ofert)**
- 4.1.2.9. W przypadku braku możliwości naprawy lub wymiany w powyższym terminie, Wykonawca zapewni sprzęt zastępczy o parametrach równoważnych lub wyższych, umożliwiając zachowanie ciągłości pracy środowiska wirtualizacyjnego.
- 4.1.2.10. Zgłoszenia awarii będą przekazywane przez upoważnionych pracowników Zamawiającego:
 - a) telefonicznie,
 - b) pocztą elektroniczną,
 - c) poprzez dedykowany system zgłoszeniowy (jeśli Wykonawca go udostępni).
- 4.1.2.11. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie

- później niż w ciągu 1 godziny roboczej.
- 4.1.2.12. Serwery znajdują się w serwerowni Zamawiającego w siedzibie Urzędu.
 - 4.1.2.13. Wszelkie koszty związane z transportem części zamiennych, dojazdem serwisantów i wykonaniem naprawy ponosi Wykonawca.
 - 4.1.2.14. Wymienione elementy przechodzą na własność Zamawiającego.
 - 4.1.2.15. Zamawiający dopuszcza stosowanie części równoważnych, pod warunkiem zapewnienia pełnej kompatybilności z infrastrukturą serwerową Zamawiającego.
 - 4.1.2.16. Wynagrodzenie za realizację świadczenia usługi serwisowej będzie miało charakter ryczałtowy i obejmuje wszystkie koszty związane z wykonaniem zamówienia, w tym m.in. robociznę, części, transport, koszty dojazdu.
 - 4.1.2.17. Zamawiający wymaga zapewnienia przez Wykonawcę usług inżyniera, który zapewni wsparcie techniczne oraz warsztaty z obsługi serwerów Dell VxRail E665F dla pracowników Zamawiającego w zakresie produktów, do których świadczona będzie usługa serwisowa w ilości do 30 godzin, do wykorzystania w okresie trwania umowy. Przy czym Zamawiający gwarantuje wykorzystanie co najmniej 40% tej liczby godzin. Usługi inżyniera obejmować będą m. in.:
 - a) rekonfigurację i optymalizację środowiska Dell VxRail E665F,
 - b) wsparcie przy zmianach w konfiguracji klastra, sieci i zasobów,
 - c) konsultacje techniczne związane z utrzymaniem środowiska,
 - d) prace planowane w uzgodnieniu z Zamawiającym (np. zmiany w zasobach, rekonfiguracja VLAN, storage, migracje maszyn wirtualnych).
 - 4.1.2.18. Usługi inżynierskie będą wykonywane w trybie zdalnym lub lokalnym (w zależności od uzgodnień), po uprzednim zaakceptowaniu terminu przez Zamawiającego.
 - 4.1.2.19. Wszystkie prace realizowane będą zgodnie z dobrymi praktykami producenta oraz zasadami bezpieczeństwa infrastruktury IT Zamawiającego.