

PROJEKT OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**I. Nazwa zamówienia**

Świadczenie usług wsparcia technicznego dla Platformy Konteneryzacyjnej na okres 12 lub 24 lub 36 miesięcy. - Znak sprawy: COI-ZZD.262.21.2025

II. Definicje

Na potrzeby niniejszego dokumentu, określenia poniższe będą miały następujące znaczenie:

1. **OPZ** - niniejszy Opis Przedmiotu Zamówienia;
2. **Platforma konteneryzacyjna** - Urządzenia wraz z Oprogramowaniem, tworzące wspólną całość dostarczanego rozwiązania, wymienione w pkt III OPZ;
3. **Aktualizacje** - jakiegokolwiek uaktualnienia Oprogramowania dostarczonego w ramach Umowy, w tym wyższe wersje (update/upgrade), niższe wersje (downgrade), wydania uzupełniające, patche, zmiany, nowe wersje, poprawki oraz inne dostosowania, w tym wskazane w OPZ, zapewniające prawidłowe korzystanie z Oprogramowania;
4. **Awaria** – nieprawidłowe działanie rozwiązania platformy konteneryzacyjnej, w szczególności brak możliwości korzystania z Urządzeń lub Oprogramowania w sposób zgodny z ich przeznaczeniem, z dokumentacją producenta lub Dokumentacją powykonawczą. Awaria dzieli się na Awarię Krytyczną lub Awarię Zwykłą;
5. **Awaria Krytyczna** - Awaria wywołująca nieprawidłowe działanie rozwiązania platformy konteneryzacyjnej powodujące całkowity brak możliwości korzystania z niej lub takie ograniczenie korzystania z rozwiązania platformy konteneryzacyjnej uniemożliwiające spełnianie jej podstawowych funkcji, wstrzymująca operacje biznesowe, w znacznym stopniu ograniczająca wydajność lub dostęp do danych, bez możliwości naprawy poprzez Obejście;
6. **Awaria Zwykła** - Awaria niebędąca Awarią Krytyczną;
7. **Obejście** - działanie Wykonawcy polegające na przeprowadzeniu diagnozy Awarii oraz usunięciu jej w sposób tymczasowy. Obejście nie stanowi usunięcia Awarii i nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku jej usunięcia;
8. **Zgłoszenie** - poinformowanie o wystąpieniu Awarii. Za moment Zgłoszenia przyjmuje się dzień i godzinę poinformowania przez Zamawiającego o Awarii przez jeden ze wskazanych w pkt 3.5.4.1. kanałów komunikacji. Jeżeli Awaria została zgłoszona więcej niż jednym kanałem, za moment Zgłoszenia uznaje się to Zgłoszenie, które zostało dokonane wcześniej.
9. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku od 09:00 do 17:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej;
10. **Lokalizacje** – dwa miejsca zainstalowania Urządzeń na terenie miasta stołecznego Warszawy, które zostaną podane do wiadomości Wykonawcy niezwłocznie po zawarciu Umowy;
11. **Umowa** - Umowa na Świadczenie usług wsparcia technicznego dla Platformy Konteneryzacyjnej na okres 12 lub 24 lub 36 miesięcy wraz z Załącznikami;
12. **Urządzenie** - elektroniczny element fizyczny dostarczonego rozwiązania sprzętowego, wskazane w punkcie III przedstawione w tabeli 1 „Szczegółowy wykaz Urządzeń”;
13. **Oprogramowanie** - oznacza oprogramowanie potrzebne do prawidłowego funkcjonowania rozwiązania platformy konteneryzacyjnej wskazane w punkcie III przedstawione w tabeli 2 „Szczegółowy wykaz Oprogramowania”.

14. **Dni robocze** – wszystkie dni od poniedziałku do piątku, oprócz dni ustawowo wolnych od pracy, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
15. **Godziny robocze** - godziny od 7:00 do godz. 19:00 w Dni robocze
16. **Urządzenia** – Urządzenia wskazane w punkcie III przedstawione w tabeli „Szczegółowy wykaz Urządzeń”.
17. **Urządzenie zastępcze** - Urządzenie o parametrach technicznych oraz funkcjonalnych nie gorszych od parametrów naprawianego Urządzenia oraz zapewniające nie gorszy poziom bezpieczeństwa.
18. **Oprogramowanie** – oznacza oprogramowanie potrzebne do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia, zapewniane przez producenta Urządzenia.

III. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie wsparcia technicznego dla:

1. Urządzeń tworzących rozwiązanie Platformy Konteneryzacyjnej.

Zestawienie urządzeń objętych wsparciem technicznym znajduje się w poniższej tabeli:

Tabela 1 Szczegółowy wykaz Urządzeń

I.p	Rodzaj Urządzenia	Model - oznaczenie producenta	Ilość	Data obowiązywania wsparcia technicznego	numery seryjne
1.	Macierz dyskowa	NetApp AFF A400	2	Do 01.11.2025	numery seryjne zostaną udostępnione na zasadach określonych w pkt. zapytania o informację
2.	Półka dyskowa do macierzy	NetApp NS224	2	Do 01.11.2025	
3.	Serwery do konteneryzacji (OpenShift)	Lenovo ThinkSystem SR630	12	Do 01.11.2025	
4.	Serwery do Backup'u (CommVault)	Lenovo ThinkSystem SR550	2	Do 01.11.2025	

2. Oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego tworzącego rozwiązanie Platformy Konteneryzacyjnej .

Zestawienie oprogramowania objętego wsparciem technicznym znajduje się w poniższej tabeli:

Tabela 2 Szczegółowy wykaz Oprogramowania

I.p	Rodzaj Oprogramowania	Nazwa Oprogramowania : oznaczenie producenta	Ilość	Data obowiązywania wsparcia technicznego	Numery seryjne / numery kontraktu
1.	Oprogramowanie Serwerów Konteneryzacji	Red Hat OpenShift Platform Plus (Bare Metal Node), Premium (1-2 sockets up to 64 cores) : MW01623F3	12	Do 01.11.2025	numery seryjne zostaną udostępnione na zasadach określonych w pkt.
2.	Oprogramowanie Serwerów Backup'u	Commvault Backup & Recovery For Non-Virtual and File (500GB Capped Operating Instance), Per Operating Instance : CV-BKRC-C-OI	20	Do 01.11.2025	

3.	Oprogramowanie Serwerów Backup'u	Commvault Backup & Recovery for Unstructured Data, Per Front-End Terabyte : CV-UBKRC-FT	10	Do 01.11.2025	zapytania o informację
4.	Oprogramowanie Serwerów Backup'u	Commvault Backup & Recovery For Virtual Machines, Per VM (10-Pack) : CV-BKRC-VM10	10	Do 01.11.2025	

IV. Termin realizacji

1. Przedmiot zamówienia wskazany w pkt III OPZ, zostanie dostarczony w terminie do 3 Dni roboczych od zawarcia Umowy.
2. Wsparcie techniczne, o których mowa w pkt III OPZ będzie świadczone przez okres 12 lub 24 lub 36 miesięcy od dnia odbioru wskazanego w Protokole Końcowym.

V. Szczegółowe warunki świadczenia usługi

1. Okres wsparcia technicznego dla Urzędzeń został ustalony na okres 12 lub 24 lub 36 miesięcy liczonych od dnia zawarcia umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia najpóźniej w dniu podpisania umowy, dokumentu w formie elektronicznej pełniącego rolę „karty serwisowej” zawierającej podsumowanie informacji o świadczonym wsparciu tj.:
 - a. Nazwa, model i numery seryjne elementów dla których dostarczane będzie wsparcie,
 - b. daty zakończenia wsparcia,
 - c. czas reakcji lub naprawy wynikający z poziomu wsparcia producenta,
 - d. dane kontaktowe niezbędne do wykonywania zgłoszeń serwisowych,
 - e. dane źródeł z których będą udostępnione aktualizacje oprogramowania
3. Wykonawca, w ramach świadczenia usług wsparcia technicznego, zobowiązany jest również do usunięcia Awarii, które wystąpiły w okresie od dnia 01.11.2025 r. do dnia zawarcia umowy oraz do dostarczenia Aktualizacji Oprogramowania, które pojawiły się od dnia 01.11.2025 r.
4. Wykonawca zapewnia, że usługi w ramach wsparcia technicznego, będą świadczone w sposób profesjonalny, zgodnie ze standardami obowiązującymi w branży informatycznej.
5. Po usunięciu Awarii Urządzenia, Wykonawca zapewni wsparcie w odtwarzaniu danych w Urządzeniu, tak aby możliwe było uruchomienie poprzedniej funkcjonalności rozwiązania. Zapewnienie backupu i jego dostarczenie pozostaje po stronie Zamawiającego.
6. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzania/ przesyłania informacji o obsłudze każdego zgłoszenia na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego.
7. Wymagania dotyczące usługi wsparcia technicznego dla elementów sprzętowych Infrastruktury:
 - 7.1. Urządzenia pracujące w ramach Infrastruktury Platformy, będą objęte 36 miesięcznym wsparciem technicznym producenta lub podmiotu autoryzowanego przez producenta oraz zapewniać możliwość aktualizacji z wykorzystaniem najnowszej dostępnej stabilnej wersji oprogramowania.
 - 7.2. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymywania Infrastruktury Platformy w stanie przydatnym do używania zgodnie z ich przeznaczeniem przy zachowaniu parametrów technicznych zgodnych ze specyfikacją producenta przez okres obowiązywania Umowy.
 - 7.3. Rejestrowanie i zgłaszanie Awarii Infrastruktury Platformy w trybie 24/7/365 (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku), poprzez dedykowany portal zgłoszeniowy

umożliwiający Zamawiającemu śledzenie statusów zarejestrowanych zgłoszeń, e-mail lub nr telefonu, wskazane w Umowie.

- 7.4. Wykonawca zobowiązuje się do reakcji na zgłoszenie maksymalnie w ciągu 4 godzin od przyjęcia zgłoszenia.
- 7.5. W przypadku braku możliwości naprawy Infrastruktury Platformy, w miejsce Urządzenia, które nie może być przez Wykonawcę naprawione, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu innego urządzenia, wolnego od wad, o parametrach technicznych nie gorszych od parametrów technicznych urządzenia naprawianego oraz zapewniających nie gorszy poziom bezpieczeństwa, a następnie świadczenia wsparcia technicznego w stosunku do tego Urządzenia przez okres obowiązywania Umowy.
- 7.6. Naprawa lub wymiana sprzętu powinna nastąpić w następnym dniu od dnia zgłoszenie usterki. Termin naprawy lub wymiany może ulec wydłużeniu jedynie w szczególnych wypadkach, jeżeli z przyczyn niezależnych od Wykonawcy naprawa lub wymiana sprzętu w wyżej określonym terminie nie byłaby możliwa. W każdym wypadku Wykonawca zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego o opóźnieniu naprawy lub wymiany z podaniem przyczyny tego opóźnienia. Całkowity czas naprawy, wymiany i usunięcia awarii nie może jednak przekroczyć dwóch dni od dnia zgłoszenia usterki. Dostawca ponosi koszty napraw gwarancyjnych, włączając w to koszt części i transportu.
- 7.7. W razie niedotrzymania przez Wykonawcę terminu usunięcia Awarii Infrastruktury Platformy zgodnie z powyższym pkt .Zamawiający ma prawo zlecić jej usunięcie stronie trzeciej, przy czym będzie ona realizowana w całości na koszt Wykonawcy. W takiej sytuacji Zamawiający wezwie Wykonawcę do zaprzestania dalszych działań związanych z obsługą zgłoszenia oraz przekaże informację o przekierowaniu zgłoszenia do strony trzeciej.
- 7.8. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia nośnika danych (typu dysk twardy), będzie on wymieniony przez Wykonawcę na nowy, wolny od wad, bez konieczności zwrotu uszkodzonego nośnika danych i dokonywania jego ekspertyzy poza miejscem używania przedmiotu Umowy.
- 7.9. Wszystkie wykonane prace podjęte w celu usunięcia Awarii Infrastruktury Platformy wymagają potwierdzenia w formie elektronicznej lub papierowej przez przedstawiciela Zamawiającego. Przedstawiciel Wykonawcy wykonujący prace serwisowe jest zobowiązany w dniu wykonania czynności serwisowej do sporządzenia informacji o usunięciu awarii. Dokument musi zostać potwierdzony przez przedstawiciela Zamawiającego.
- 7.10. Z uwagi na wymogi bezpieczeństwa obowiązujące w lokalizacjach, gdzie znajduje się Infrastruktura Platformy, osoby wyznaczone przez Wykonawcę do realizacji prac mogą być zobowiązane do okazania służbom ochrony obiektów, przed rozpoczęciem świadczenia prac, aktualnych posiadanych poświadczeń bezpieczeństwa o klauzuli tajności minimum „poufne”. Przedstawiciele Wykonawcy mogą również zostać poproszeni o wcześniejsze podanie (przesłanie drogą e-mail) numerów rejestracyjnych pojazdów które będą dostarczały elementy infrastruktury oraz numerów pesel wraz z numerem i serią dowodów osobistych przedstawicieli Wykonawcy realizujących usługę dostawy i konfiguracji infrastruktury.
- 7.11. Wsparcie techniczne oraz konsultacje techniczne świadczone będą w języku polskim.

- 7.12. W przypadku wymiany urządzeń lub części Wykonawca wraz dokona dostawy wszystkich niezbędnych elementów koniecznych do ich montażu tj.: śrubki, nakrętki, kable zasilające itp.
 - 7.13. W przypadku wymiany urządzeń lub części Wykonawca wykona prace montażowe.
 - 7.14. Prace naprawcze będą realizowane w Dniach Roboczych chyba, że Strony postanowią inaczej.
 - 7.15. Wszelkie urządzenia i części podlegające wymianie nie mogą naruszać bezpieczeństwa publicznego lub istotnego interesu bezpieczeństwa państwa, mając na względzie m.in. fakt, że Zamawiający zgodnie z art. 4 pkt. 7 Ustawy należy do Krajowego systemu cyberbezpieczeństwa, którego celem jest zgodnie z art. 3 Ustawy, zapewnienie cyberbezpieczeństwa na poziomie krajowym, w tym zapewnienie niezakłóconego świadczenia usług kluczowych i usług cyfrowych, przez osiągnięcie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa systemów informacyjnych służących do świadczenia tych usług oraz zapewnienie obsługi incydentów. Tym samym, przedmiot zamówienia musi być zgodny z celem Krajowego systemu cyberbezpieczeństwa i przepisami Ustawy oraz nie zagrażać cyberbezpieczeństwu, bezpieczeństwu publicznemu lub istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa.
8. Wymagania dotyczące usługi wsparcia technicznego do dostarczonych licencji dla Infrastruktury Platformy:
- 8.1. Wszelkie licencje i subskrypcje na oprogramowanie Platformy muszą być objęte 12 lub 24 lub 36 miesięczną usługą wsparcia technicznego i aktualizacji oprogramowania, świadczoną przez producenta oprogramowania lub podmiot autoryzowany przez producenta oprogramowania polegającą m.in. na zapewnianiu poprawek, aktualizacji, nowych wersji oprogramowania.
 - 8.2. Aktualizacje oprogramowania, w szczególności nowe wersje, wersje aktualnych, wydania uzupełniające, poprawki programistyczne, nie będą naruszały praw twórców i właściciela praw autorskich oraz nie będą ograniczały praw Zamawiającego oraz Ministra Cyfryzacji (minister właściwy do spraw informatyzacji) do korzystania z tego oprogramowania.
 - 8.3. Korzystanie z najnowszych jak również i wcześniejszych wersji oprogramowania wydanych przez producenta, m.in. do wykonania downgrade'u oprogramowania.
 - 8.4. Wsparcie techniczne dla oprogramowania (również dla wcześniejszych wersji), w polegające na obsłudze Awarii Infrastruktury Platformy w dni kalendarzowe, zgłaszanych drogą elektroniczną lub telefonicznie w języku polskim lub angielskim na zasadach określonych przez producenta.
 - 8.5. Zapewnienie elektronicznego dostępu do informacji (bazy wiedzy) w języku polskim lub angielskim na temat posiadanego oprogramowania, wykaz znanych symptomów i rozwiązań w języku polskim lub angielskim (w tym programy korygujące do oprogramowania) biuletynów technicznych, dokumentacji technicznych poprawek błędów i zabezpieczeń, dostęp do źródeł, kodów binarnych, dokumentacji oprogramowania oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu - pod wskazanym przez Wykonawcę portalem producenta. Dodatkowo portal powinien umożliwiać:

- 8.6. Dostęp do bazy wiedzy zawierającej rozpoznane i rozwiązane problemy, artykuły eksperckie oraz pełną dokumentację techniczną;
- 8.7. Pobieranie i użytkowanie aktualizacji i poprawek oprogramowania.
- 8.8. Dostarczone przez Wykonawcę aktualizacje oprogramowania będą wolne od mechanizmów celowo blokujących jego funkcje i wolne od wirusów, koni trojańskich, robaków i innych szkodliwych programów. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług wsparcia technicznego w sposób zapobiegający utracie danych, do których będzie miał dostęp w czasie świadczenia wsparcia.
- 8.9. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć licencje Zamawiającemu na adres e-mail: **licencje@coi.gov.pl** najpóźniej w dniu podpisania umowy.
- 8.10. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć Zamawiającemu, dostęp do nośników instalacyjnych oprogramowania (w formie nośnika fizycznego lub do pobrania z portali producentów). Dodatkowo:
 - a. oświadczenie producenta Oprogramowania potwierdzające dostawę licencji i objęcie ich wsparciem technicznym na poziomie zgodnym z wskazanym w OPZ;
 - b. adresy poczty elektronicznej, nr telefonów oraz dane dostępowe do portalu klienckiego, umożliwiające Zamawiającemu korzystanie z Wsparcia technicznego świadczonego przez producenta Oprogramowania w pełnym zakresie;
 - c. dokumenty licencji na Oprogramowanie, w tym certyfikaty licencyjne wystawione przez producenta, umowy/standardowe warunki licencyjne producenta Oprogramowania;
- 8.11. Wykonawca powinien posiadać status partnera producenta Oprogramowania w ramach każdej z części z zastrzeżeniem, że jeśli producent stosuje kilka poziomów partnerstwa, Zamawiający wymaga, aby wykonawca posiadał poziom partnerstwa nie niższy niż drugi w kolejności licząc od najwyższego w hierarchii poziomów partnerstwa stosowanej przez producenta. Zamawiający wyklucza, aby wyłącznie podwykonawca posiadał status, o którym mowa jest w zdaniu pierwszym.
- 8.12. W przypadku gdy w postępowaniu bierze udział konsorcjum jeden z Wykonawców musi posiadać status partnera jak w punkcie powyżej.
- 8.13. Warunki licencji i warunki wsparcia technicznego pozostają niezmiennie przez cały okres obowiązywania Umowy w przedmiotowym postępowaniu.

VI. Pozostałe wymagania opisane są w Rozdziale III SWZ - Projektowane postanowienia umowy.