

Rozdział II - OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zapewnienie usługi wsparcia technicznego dla posiadanego oprogramowania Commvault.

Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg CPV:

72611000-6 Usługi w zakresie wsparcia technicznego,

72250000-2 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów,

I. Przedmiotem zamówienia jest:

Zapewnienie usługi wsparcia technicznego dla posiadanych przez Zamawiającego licencji Commvault wyszczególnionych w Tabeli nr 1

Dostarczenie i zapewnienie usługi wsparcia technicznego dla posiadanych przez Zamawiającego licencji Commvault.

II. Definicje:

1. **Awaria** – oznacza nieprawidłowe działanie Oprogramowania, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości, w szczególności sytuację w której nie jest możliwe używanie Oprogramowania w sposób zgodny z jego przeznaczeniem lub działanie Oprogramowania w sposób niezgodny z dokumentacją Producenta.
2. **Awaria Krytyczna** - nieprawidłowe działanie Oprogramowania powodujące całkowity brak możliwości korzystania z Oprogramowania, albo takie ograniczenie korzystania z Oprogramowania, że przestaje ona spełniać swoje podstawowe funkcje.
3. **Awaria Pilna** - nieprawidłowe działanie Oprogramowania powodujące poważne ograniczenie jego istotnych funkcji, przy czym operacje mogą być kontynuowane w ograniczonym zakresie, chociaż może to negatywnie wpłynąć na długoterminową produktywność.
4. **Awaria Standardowa** - nieprawidłowe działanie Oprogramowania powodujące częściową utratę funkcjonalności Oprogramowania. Działanie niektórych elementów Oprogramowania jest utrudnione, ale pozwala użytkownikowi kontynuować korzystania z Oprogramowania.
5. **Awaria Niska** – Awaria nie będąca Awarią Krytyczną, Awarią Pilną, Awarią Standardową, ogólne pytania dotyczące użytkowania Oprogramowania.
6. **Czas Reakcji** – czas między dokonaniem Zgłoszenia a uzyskaniem potwierdzenia przystąpienia do usunięcia Awarii.
7. **Czas Naprawy** – czas między dokonaniem Zgłoszenia a usunięciem Awarii.
8. **Dni robocze** – wszystkie dni od poniedziałku do piątku oprócz dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej.

9. **Lokalizacje** – dwa miejsca na terenie miasta stołecznego Warszawy gdzie będzie zainstalowane Oprogramowanie. Dokładne adresy zostaną podane do wiadomości Wykonawcy niezwłocznie po podpisaniu umowy;
10. **MC** – Ministerstwo Cyfryzacji;
11. **Oprogramowanie** – oprogramowanie posiadane przez Zamawiającego wraz z licencjami określonymi w Tabeli nr 1.
12. **OPZ** – niniejszy Opis Przedmiotu Zamówienia.
13. **Producent** – producent Oprogramowania określonego w Tabeli nr 1.
14. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w wyniku rozstrzygnięcia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
15. **Zgłoszenie** – poinformowanie Wykonawcy o wystąpieniu Awarii w sposób wskazany w Umowie i OPZ.
16. **Okres wsparcia** – zakres czasowy wskazany w Tabeli nr 1 w kolumnie „Okres wsparcia”.

III. Szczegółowe warunki świadczenia usługi wsparcia technicznego w Lokalizacjach.

1. Wykonawca zobowiązuje się w ramach realizacji przedmiotu zamówienia do dostarczenia Zamawiającemu w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy (stanowi kryterium oceny ofert) drogą elektroniczną na adres email danych licencyjnych, jak poniżej:
 - 1.1. Oświadczenia Producenta Oprogramowania w formie certyfikatu licencyjnego potwierdzającego zapewnienie usługi wsparcia technicznego dla posiadanych przez Zamawiającego licencji Commvault (zgodnie z Tabelą nr 1);
 - 1.2. dane umożliwiające Wykonawcy monitorowanie realizacji Zgłoszeń: hasło i login do elektronicznego systemu rejestracji zgłoszeń (system informatyczny lub strona www, wskazane przez Wykonawcę), adres e-mail właściwy w zakresie Zgłoszeń, numer/y telefonu/ów właściwych w zakresie Zgłoszeń;
 - 1.3. dane dostępowe umożliwiające skorzystanie ze wsparcia technicznego.
2. Szczegółowe warunki świadczenia usług wsparcia technicznego Oprogramowania:
 - 2.1. Wykonawca w ramach świadczonych usług zapewni aktualizacje Oprogramowania, w tym nowe wersje Oprogramowania (upgrade), niższe wersje (downgrade), wydania uzupełniające, poprawki programistyczne (patche), aktualne wersje Oprogramowania, a także nowe wydania Oprogramowania, będącego kontynuacją linii produktowej, o ile są w ramach udzielanej uprzednio licencji na Oprogramowanie.
 - 2.2. Wykonawca zapewni dostęp za pośrednictwem serwisu www Producenta do obrazów (plików) do pobrania, zawierających aktualizacje Oprogramowania wymienione w Tabeli nr 1 niezwłocznie po ich udostępnieniu przez Producenta.
 - 2.3. Usługa wsparcia technicznego świadczona będzie w języku polskim lub angielskim.
 - 2.4. Wykonawca zapewni udzielenie wsparcia technicznego dla licencji posiadanych przez Zamawiającego i dostarczy na jego prośbę niezbędną dokumentację dla aktualizacji Oprogramowania, o ile taką dokumentację dostarcza Producent (m.in. instrukcja obsługi i eksploatacji Oprogramowania). Dostęp do aktualizacji będzie realizowany z uwierzytelnionej strony internetowej Producenta lub poprzez dostarczanie aktualizacji do siedziby

Zamawiającego na nośnikach danych takich jak płyty CD/DVD, pamięci flash lub wersji elektronicznej dostępnej bezpośrednio na portalu Producenta.

- 2.5. Dostarczone przez Wykonawcę aktualizacje Oprogramowania będą wolne od mechanizmów blokujących jego funkcje i wolne od wirusów, koni trojańskich, robaków i innych szkodliwych programów.
- 2.6. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług wsparcia technicznego w sposób zapobiegający utracie danych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania tych obowiązków. W przypadku, gdy wykonywanie świadczenia usług będzie wiązało się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do prac oraz umożliwić wykonanie kopii zapasowych danych.
- 2.7. Zgłoszenia będą przyjmowane przez Wykonawcę przez 24 godziny na dobę w ciągu 7 dni w tygodniu (również w dni ustawowo wolne od pracy) na adres e-mail, poprzez stronę www, telefonicznie, lub przez system informatyczny wskazane przez Wykonawcę i umożliwiające mu monitorowanie realizacji Zgłoszeń.
- 2.8. Za chwilę dokonania Zgłoszenia, Strony uznają datę i godzinę przekazania Zgłoszenia przez Zamawiającego, przez jeden z kanałów, o których mowa w pkt 2.7 powyżej. W przypadku zgłoszenia Awarii przez więcej niż jeden kanał, za chwilę dokonania Zgłoszenia uznaje się datę i godzinę Zgłoszenia wcześniejszego.
- 2.9. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu możliwości korzystania z usług specjalistów pomocy technicznej telefonicznie w dni robocze (od poniedziałku do piątku), w godzinach 9:00 – 17:00 lub poprzez e-mail 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
- 2.10. Wykonawca zapewni całodobowy (7 dni w tygodniu) dostęp do wszelkich serwisów elektronicznych udostępnianych przez Producenta w tym: repozytoria oprogramowania, fora dyskusyjne i bazy wiedzy Producenta, zawierających wykazy znanych symptomów nieprawidłowego działania oraz sposobów naprawy.
- 2.11. Wsparcie techniczne ma być świadczone przez Producenta oprogramowania lub autoryzowanego partnera serwisowego w oparciu o świadczenia gwarancyjne Producenta oprogramowania, zgodnie z postanowieniami niniejszego OPZ oraz spełniać wszystkie poniższe parametry:
 - 2.11.1. nieograniczona ilość zgłoszeń serwisowych;
 - 2.11.2. metoda zgłoszeń serwisowych – strona www, telefon, adres e-mail, system informatyczny;
 - 2.11.3. wsparcie zdalne przez pracownika serwisu Producenta oprogramowania;
 - 2.11.4. dostęp do materiałów Producenta takich jak: techniczna dokumentacja, internetowa baza wiedzy, forum internetowe Producenta oprogramowania;
 - 2.11.5. dostęp do poprawek i uaktualnień oprogramowania objętego usługą wsparcia;
 - 2.11.6. dostęp do portalu www Producenta oprogramowania umożliwiającego zarządzanie posiadanymi licencjami, podniesienie wersji oprogramowania;
 - 2.11.7. dostęp do centralnego rejestru licencji (dostępnego przez portal www Producenta oprogramowania) umożliwiającego zarządzanie posiadanymi licencjami. Centralny rejestr licencji musi udostępniać założenie i wysłanie do Producenta zgłoszeń przeniesienia licencji na inny podmiot oraz zgłoszeń serwisowych kierowanych do Producenta oprogramowania;

- 2.11.8. wszystkie licencje muszą mieć możliwość przeniesienia na dowolny serwer fizyczny Zamawiającego bez ograniczeń związanych z tym kto jest producentem serwera;
- 2.11.9. Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać poniższych czasów liczonych od chwili dokonania Zgłoszenia:

	Czas Reakcji	Czas Naprawy
Awaria Krytyczna	15 minut	Standardowe warunki Producenta
Awaria Pilna	2 godziny	Standardowe warunki Producenta
Awaria Standardowa	4 godziny	Standardowe warunki Producenta
Awaria Niska	6 godzin	Standardowe warunki producenta

2.12. Wsparcie techniczne umożliwia zgłaszanie problemów 7 dni w tygodniu 24h na dobę przez 365 dni w roku.

2.13. W ramach usługi wsparcia technicznego na prośbę Zamawiającego Wykonawca wesprze Zamawiającego w obsłudze dedykowanego przez Producenta oprogramowania portalu licencyjnego, m.in. w zakresie:

- 2.13.1. obsługi paczek licencyjnych, generowania jednego klucza licencyjnego dla grupy kluczy,
- 2.13.2. zarządzania licencjami,
- 2.13.3. zakładania kont pracownikom Zamawiającego lub MC,
- 2.13.4. nadawania uprawnień pracownikom Zamawiającego lub MC.

Tabela nr 1. Szczegółowy wykaz licencji wymagający odnowienia wsparcia technicznego uwzględniający Okres wsparcia.

LP	CommCell IDs:		Opis produktu	Aktualnie posiadane licencje mają datę wygaśnięcia wsparcia:	Okres wsparcia	Szacowana liczba licencji / jednostek
1	100446	Centralny Ośrodek Informatyki	Commvault Complete Backup & Recovery for Virtual Environments per 10 VM	14-12-2025	13-12-2028	20
2	100446	Centralny Ośrodek Informatyki	Commvault Complete Backup & Recovery for Physical Servers VM	14-12-2025	13-12-2028	20

3	FE7D0	Centralny Ośrodek Informatyki	Commvault Complete Backup & Recovery for Virtual Environments per 10 VM	14-12-2025	13-12-2028	20
4	FE7D0	Centralny Ośrodek Informatyki	Commvault Complete Backup & Recovery for Physical Servers VM	14-12-2025	13-12-2028	10