

OPISU PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Nazwa przedmiotu zamówienia:

Świadczenie usług wsparcia technicznego dla oprogramowania kopii zapasowych Dell EMC na okres 12 miesięcy.

2. Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg Kod CPV

72611000-6 – Usługi w zakresie wsparcia technicznego

3. Definicje

W Opisie Przedmiotu Zamówienia, dalej „OPZ”, poniższym definicjom nadaje się znaczenie:

L.p.	Termin	Definicja
1.	Awaria	Nieprawidłowość w działaniu Oprogramowania, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości.
2.	Dni Robocze	Dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
3.	Lokalizacja	Dwie wskazane przez Zamawiającego lokalizacje znajdujące się na terenie m.st. Warszawy. Adresy obu lokalizacji zostaną podane Wykonawcy w dniu zawarcia Umowy.
4.	Oprogramowanie	Wszystkie aktualizacje Oprogramowania i elementy przewidziane przez producenta Oprogramowania dla prawidłowego korzystania z Oprogramowania wraz z odpowiednimi licencjami uprawniającymi do korzystania z Oprogramowania, w tym inne oprogramowanie umożliwiające jego prawidłowe działanie zgodnie z przeznaczeniem.
5.	Wsparcie Techniczne	Usługi wsparcia technicznego dla Oprogramowania, które w ramach wynagrodzenia zapewnia Wykonawca. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca będzie zobowiązany do przywróceniu pełnej funkcjonalności.
6.	Zgłoszenie	Poinformowanie Wykonawcy o wystąpieniu Awarii Oprogramowania.

4. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie Wsparcia Technicznego dla Oprogramowania wymienionego w Tabeli nr 1 na okres 12 miesięcy od dnia zakończenia obecnej usługi Wsparcia Technicznego (tj. 23 lipca 2026 r.) lub dostarczenia danych dostępowych, o których mowa w pkt 5 OPZ (w zależności od tego, która data nastąpi później).

Tabela nr 1 – Wykaz Oprogramowania do objęcia Wsparciem Technicznym

Lp.	Nazwa	Numer SKU	Liczba	Jednostka	Poziom wsparcia technicznego
1.	Dell EMC Data Protection Suite for VMware	210-ARXY	250	CPU	ProSupport Mission Critical

5. Wymagania ogólne

- 5.1. W terminie maksymalnie do 3 Dni Roboczych, licząc od dnia zawarcia Umowy Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu wszelkie niezbędne i kompletne dane dostępne w szczególności:
- a) oświadczenie producenta Oprogramowania, certyfikat lub inny dokument potwierdzający objęcie Wsparciem Technicznym Oprogramowania przez okres wskazany w pkt 4;
 - b) wszelkie niezbędne i kompletne dane dostępne umożliwiające Zamawiającemu skorzystanie ze Wsparcia Technicznego, zawierające co najmniej unikatowy dla Zamawiającego login i hasło dostępu do witryny Wsparcia Technicznego, adres e-mail i numer telefonu do składania Zgłoszeń.
- 5.2. Wykonawca będzie zobowiązany do informowania Zamawiającego o wszelkich zmianach powyższych danych.
- 5.3. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał status partnerstwa przyznawany przez producenta Oprogramowania.
- 5.4. Zamawiający zastrzega, że niniejszy przedmiot zamówienia jest przeznaczony do dalszej odsprzedaży. Wszelkie dokumenty licencyjne, rejestracyjne, subskrypcyjne itp. muszą być wystawione na docelowego licencjobiorcę jakim będzie Skarb Państwa reprezentowany przez Ministra Cyfryzacji ul. Królewska 27, 00-060 Warszawa.
- 5.5. Zamawiający lub inny podmiot wskazany przez Ministra Cyfryzacji będzie uprawniony do korzystania z oprogramowania w szczególności w zakresie prac związanych z utrzymaniem, rozwojem i administracją systemów na rzecz Ministra Cyfryzacji.

6. Zasady świadczenia usług Wsparcia Technicznego

- 6.1. Oprogramowanie zostanie objęte Wsparciem Technicznym od dnia zakończenia obecnej usługi Wsparcia Technicznego (tj. 23 lipca 2026 r.) lub dostarczenia danych dostępowych o których mowa w pkt 5 OPZ (w zależności od tego, która data nastąpi później), przez 12 miesięcy, realizowanym przez producenta lub autoryzowanego partnera producenta Oprogramowania.
- 6.2. Wsparcie Techniczne dla Urzędów należy świadczyć na następujących warunkach:
- a) Wsparcie Techniczne świadczone będzie w języku polskim lub języku angielskim;
 - b) Przyjmowanie zgłoszeń: 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę 365 dni w roku;
 - c) Bieżące zarządzanie Zgłoszeniami oraz eskalacjami (w szczególności: otwieranie Zgłoszeń, monitorowanie zgłoszonych problemów przez Zamawiającego);
 - d) Dostęp do ekspertów technicznych producenta poprzez witrynę Wsparcia Technicznego, obejmującą pomoc ekspertów technicznych przy diagnostyce Awarii i problemów związanych z funkcjonowaniem Oprogramowania użytkowanego w infrastrukturze Zamawiającego;
 - e) Usunięcie Awarii przez wykonanie niezbędnych czynności zmierzających do ich usunięcia;
 - f) obsługa zgłoszeń serwisowych w ramach Wsparcia Technicznego będzie realizowana online lub przez telefon w przypadkach gdy jest to możliwe i nie wymaga obecności w Lokalizacji.
- 6.3. Awarie będą zgłaszane przez Zamawiającego bezpośrednio w witrynie Wsparcia Technicznego wskazanej przez Wykonawcę, drogą mailową lub telefonicznie. Wymagana jest możliwość zgłaszania Awarii bezpośrednio w witrynie Wsparcia Technicznego producenta. Za chwilę dokonania zgłoszenia Awarii, Strony uznają datę i godzinę jego zgłoszenia przez jeden z kanałów. W przypadku zgłoszenia Awarii przez więcej niż jeden kanał, chwilą dokonania zgłoszenia będzie wcześniejsza data i godzina.
- 6.4. W ramach Wsparcia Technicznego Oprogramowania Wykonawca zapewnia Zamawiającemu między innymi:
- a) Dostęp do nowych wersji fabrycznie zainstalowanego Oprogramowania, w sposób nienaruszający praw twórców i właściciela praw autorskich oraz nieograniczający praw Zamawiającego do korzystania z tego Oprogramowania;

- b) Dostarczanie i aktualizacja Oprogramowania do najnowszych dostępnych wersji;
 - c) Dostęp do uaktualnień, poprawek oraz możliwość zgłaszania zauważonych błędów;
 - d) Wsparcie Wykonawcy przy aktualizacji Oprogramowania w uzgodnionym z Zamawiającym oknie serwisowym w Lokalizacji.
- 6.5. W przypadku Awarii Krytycznej Oprogramowania Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia Czasu reakcji w ciągu 1h od Zgłoszenia. Obsługa Awarii Krytycznych Oprogramowania jest świadczona na zasadach określonych przez producentów tego Oprogramowania.
- 6.6. 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;
- 6.7. Jeżeli w trakcie trwania umowy dla Oprogramowania producent ogłosi zakończenie wsparcia i serwisu (End of Support, End of Life itp.) Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Wsparcia Technicznego we własnym zakresie.
- 6.8. Wykonawca oświadcza, że jest świadomy, iż z uwagi na wymogi bezpieczeństwa obowiązujące w Lokalizacji, osoby wyznaczone przez Wykonawcę do realizacji Umowy mogą być zobowiązane do okazania służbom ochrony obiektów, przed rozpoczęciem realizacji przedmiotu Umowy w danej Lokalizacji, poświadczenia bezpieczeństwa dostępu do informacji niejawnych na poziomie min. „POUFNE”.