

**„Serwis pogwarancyjny infrastruktury informatycznej: serwerowego systemu wsparcia portalu i poczty elektronicznej wraz z systemem bezpieczeństwa oraz siecią lokalną i jej połączeniem z Internetem”**

**Szczegółowa Specyfikacja Techniczna**

**Kompleksowy serwis pogwarancyjny infrastruktury informatycznej Zamawiającego**

**1. SERWIS POGWARANCYJNY SERWEROWEGO SYSTEMU WSPARCIA PORTALU**

**Serwis pogwarancyjny (wsparcie techniczne producenta, naprawa, wymiana, części zamienne), gwarantowany czas naprawy w ciągu 24 h, systemu serwerowego wsparcia portalu, wg specyfikacji poniżej,**

**do macierzy dyskowej (pkt. 1) – od dnia 31.05.2022 r. do dnia 30.05.2023 r.  
do pozostałych punktów: od 16.02.2022 r. do 15.02.2023 r.**

Tabela 1. Zestawienie zakresu serwisu pogwarancyjnego systemu serwerowego wsparcia portalu

Lp.	Urządzenie	Producent	Numer fabryczny	Nazwa usługi	Liczba pakietów
1.	Redundantna macierz dyskowa FC z dwoma kontrolerami Typ: <b>NetApp FAS2750</b>	<b>NetApp</b>	s/n: SHFHU1915000796 Kontroler 1 - s/n: 651916000199 Kontroler 2 - s/n: 651916000200	<b>Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy od dnia 31.05.2022 r. do dnia 30.05.2023 r. (wsparcie techniczne producenta, serwis NBD naprawa, wymiana, części zamienne)</b>	1
2.	Klaster serwerów bazy danych Oracle Typ: <b>Sun SPARC Enterprise M3000</b>	<b>ORACLE</b>	PX61047029	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	2
			PX61047028	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	
3.	Klaster serwerów raportujących portalu (2 szt.: RAP, ZAP) Typ: <b>Sun Fire X4170 M2</b>	<b>ORACLE</b>	1043FMM0GR	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	2
			1043FMM0GT	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	
4.	Serwer systemu backup (1 szt.: BAK): Typ: <b>Sun SPARC Enterprise T5120</b>	<b>ORACLE</b>	BDL1044237	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	1
5.	Klaster serwerów aplikacji/web (2 szt.: WWW-1, WWW-2) Klaster serwerów systemu ECM/Portal (2 szt.: ECM-1, ECM-2) Typ: <b>SPARC T4-2 server</b>	<b>ORACLE</b>	1210BDY5E5	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	4
			1210BDY5E7	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	
			1210BDY5DF	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	
			1210BDY5E1	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	
6.	Biblioteka taśmowa (1 szt.: BIB), Typ: <b>Sun StorageTek SL500 tape library</b>	<b>ORACLE</b>	559000203750	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	1
7.	Przełączniki sieci SAN (2 szt.: SAN-1, SAN-2), Typ: <b>Brocade 300 Fibre Channel switch</b> SAN DS-300B 8/24P 8G Base Switch	<b>BROCADE</b>	BRCALJ1940F053	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy	2
			BRCALJ1940F047	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy	
8.	System oprogramowania BACKUP'owego uruchomiony na serwerze systemu backup (poz. 3)	<b>Veritas Netbackup wersja 7.1.</b>	-	Serwis i wsparcie techniczne <b>Wykonawcy</b> w zakresie <b>kontroli prawidłowości funkcjonowania systemu backupowego w aktualnie zainstalowanej wersji</b> oraz odtwarzania jego instalacji i konfiguracji (NBD) w przypadku awarii	1
<b>Wszystkie ww. urządzenia</b>				<b>Fix time 24h (gwarantowany czas naprawy 24h)</b>	1
<b>+ świadczenie wszystkich ww. usług przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, zgodnie z pkt I Załącznika nr 4</b>					

Naprawy serwerów mają odbywać się w oparciu o części zamienne dopuszczone/rekomendowane przez ich producenta firmę Oracle.

Ogólne warunki świadczenia serwisu przez Oracle związane z oprogramowaniem: wszędzie tam gdzie jest mowa o oprogramowaniu odnosi się to do SPARC Solaris w wersji 10.

## **POZIOM USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ ORACLE (SERWIS PRODUCENTA) DLA SYSTEMÓW**

### **Usługi asysty technicznej Oracle Premier dla Systemów**

Usługi asysty technicznej Oracle Premier dla Systemów obejmują usługi wsparcia technicznego odnośnie platform sprzętowych, oprogramowania systemów operacyjnych oraz oprogramowania zintegrowanego (np. oprogramowania sprzętowego */firmware/*). Odnośnie platform sprzętowych usługi asysty obejmują wyłącznie sprzęt Oracle/Sun. Odnośnie serwerów Oracle/Sun, usługi asysty będą świadczone dla oprogramowania systemu operacyjnego: Oracle Solaris. Usługa asysty technicznej Oracle Premier dla Systemów obejmuje:

- **aktualizacje programów, poprawki (łaty), programy korygujące, poprawki (łaty) bezpieczeństwa oraz alarmy bezpieczeństwa dla oprogramowania systemów operacyjnych oraz oprogramowania zintegrowanego (np. oprogramowania sprzętowego */firmware/*);**
- **narzędzia aktualizacyjne;**
- certyfikacja dla większości nowych produktów/wersji produktów osób trzecich lub większości nowych produktów Oracle;
- **główne wersje produktów i technologii dla oprogramowania systemów operacyjnych oraz oprogramowania zintegrowanego (np. oprogramowania sprzętowego */firmware/*), obejmujące ogólne wersje poprawione, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;**
- instalacja aktualizacji oprogramowania zintegrowanego oznaczonych w „Schemacie Sposobu Dostaw i Instalacji Produktów Sprzętowych” jako Przeznaczone do Instalowania przez Oracle, na miejscu wskazanym przez Klienta („onsite);
- **asysta techniczna sprzętu świadczona onsite dla serwerów lub systemów przechowywania Oracle/Sun;**
- zamówienia Zmiany Pola (*Field Change Orders*) – rekomendacje odnośnie modyfikacji systemów;
- **całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;**
- **dostęp do serwisów My Oracle Support (całodobowych internetowych systemów asysty technicznej działających we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość rejestrowania zgłoszeń serwisowych przez Internet;**
- **dostęp do wybranych poprawek (łat) bezpieczeństwa, które można stosować przy działającym systemie i nie wymagających restartu systemu;**
- **prawo do korzystania z Oracle Enterprise Manager Ops Center. Oracle Enterprise Manager Ops Center;**
- dostęp do usług Platinum zgodnie z opisem pod adresem:  
<http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>;
- dostęp do usług Oracle Enterprise Tape Analysis oraz Data Recovery dla nośników taśmowych Oracle Storage Tek;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w godzinach pracy Zamawiającego.

### **ZAKRES SERWISU I WSPARCIA TECHNICZNEGO WYKONAWCY dotyczącego kontroli prawidłowości funkcjonowania SYSTEMU BACKUPOWEGO (Tabela 1 poz. 7) w aktualnie zainstalowanej wersji oraz odtwarzania jego instalacji i konfiguracji (NBD) w przypadku awarii:**

- przegląd stanu pracy systemu przynajmniej jeden raz na kwartał pod kątem bezpieczeństwa i statusów wykonywanych zadań backup'u, pojemności przestrzeni składowania oraz biblioteki taśmowej, na podstawie danych zawartych w dostępnych raportach,
- zapewnienie poprawności funkcjonowania systemu backupowego (w tym zainstalowanego oprogramowania Veritas Netbackup wersja 7.1) związane ze zdarzeniami awarii sprzętowej serwera, macierzy dyskowej oraz biblioteki taśmowej,
- naprawy funkcjonowania systemu backupowego związane z koniecznością rekonfiguracji w trybie awaryjnym mechanizmów backupu/restore,
- odtworzenie danych systemu operacyjnego, danych bazy danych Oracle, danych aplikacji, plików płaskich, itp., potwierdzone pozytywnym wynikiem (statusem) procesu odtworzenia.

## 2. SERWIS POGWARANCYJNY/GWARANCYJNY SERWEROWEGO SYSTEMU WSPARCIA POCZTY ELEKTRONICZNEJ

**2.1. SERWIS POGWARANCYJNY** kompletnego systemu poczty elektronicznej i pracy grupowej z oprzyrządowaniem serwerowym wysokiej dostępności (klastrem 2 serwerów aplikacyjnych HP z 1 serwerem zarządzającym), oraz dwóch przełączników sieciowych firmy Juniper, obejmujący:

**WSPARCIE TECHNICZNE i SERWIS PRODUCENTÓW** sprzętu (naprawa, wymiana, części zamienne) i oprogramowania z gwarantowanym czasem naprawy typu NBD (do końca następnego dnia roboczego od dnia zgłoszenia awarii), oraz **WSPARCIE TECHNICZNE i SERWIS WYKONAWCY** do całego systemu (sprzęt i oprogramowanie), wg specyfikacji zamieszczonej poniżej, w okresie 12 miesięcy t.j. od dnia 16.02.2022 r. do 15.02.2023 r. (a dla pozycji 4 zawartej w Tabeli 2.1 w okresie 16.05.2022 r. do 15.05.2023 r.)

Tabela 2.1. specyfikacja sprzętu, oprogramowania oraz warunków serwisu

Lp.	Nazwa sprzętu	Producent	Nr seryjny	Rok produkcji	TYP SERWISU Producenta / Wykonawcy	Liczba pakietów
1	Aktywny przełącznik sieciowy <b>Juniper</b> typ <b>EX4200-24T</b>	Juniper	SBM0214390206 SBM0214390263	2015	Wsparcie techniczne i serwis NBD PRODUCENTA ( <b>Juniper</b> ) (naprawa, wymiana, części zamienne, aktualizacja firmware) na 12 mies. typ <b>ND-EX4200-24T (Operate Specialist NextDay Support for EX 4200-24T)</b> lub aktualnie równoważny	2 pakiety
	Moduły światłowodowe typ SFP-10GE-SR stanowiące wyposażenie do przełączników sieciowych Juniper typ EX4200 (przeznaczone do bezpośredniego połączenia światłowodowego 10 Gbps pomiędzy serwerowniami w budynkach A i B)	Juniper	<i>SMTLOVEJ, SMTL11HL, SMTL112G, SMTLOZEM</i>			4 pakiety
2	Serwer aplikacyjny <b>HP</b> typ <b>DL380 Gen9</b> , 1xCPU Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2620 v3 @ 2.40GHz, 32GB RAM DDR4 2133 MHz, 4 x 1 TB SAS 7.2K	HP	CZJ53604P8 CZJ53604P9	2015	Wsparcie techniczne i serwis NBD PRODUCENTA (HP) (naprawa, wymiana, części zamienne, aktualizacja firmware) na 12 mies.	2 pakiety
3	Serwer zarządzający <b>HP</b> typ <b>DL360 Gen9</b> , 1xCPU Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2630 v3 @ 2.40GHz, 8GB RAM DDR4 2133 MHz, 2 x 300 GB SAS 10K	HP	CZJ53604DC	2015	Wsparcie techniczne i serwis NBD PRODUCENTA (HP) (naprawa, wymiana, części zamienne, aktualizacja firmware) na 12 mies.	1 pakiet

Lp.	Nazwa usługi/oprogramowania	TYP SERWISU Producenta / Wykonawcy	Liczba pakietów
4	<b>OPROGRAMOWANIE systemowe VMware typ VSphere 6 Essentials Plus Kit for 3 host</b> , w tym <b>system klastrowy</b> ww. serwery aplikacyjne oraz <b>system BACKUP'u (VMware VDP)</b>  Usługi konserwacji, konfiguracji sprzętu sieciowego oraz sprzętu i ww. oprogramowania systemowego klastra niezawodnościowego serwerów wraz z <b>BACKUP'em</b> danych na system <b>NAS</b>	Wsparcie techniczne <b>PRODUCENTA</b> do oprogramowania <b>VMware</b> na 12 mies. <b>w okresie od 16.05.2022</b> + Serwis <b>WYKONAWCY</b> do oprogramowania	1 pakiet
5	<b>OPROGRAMOWANIE aplikacyjne systemu HA POCZTY elektronicznej i pracy grupowej ZIMBRA</b>  System <b>ZIMBRA</b> wersja <b>8.8.15_GA_3968_FOSS</b> , na lic. <b>OpenSource</b> (do 500 kont, objętość łączna ok. 230 GB, obszar dyskowy na pocztę ok. 1.3 TB).  Usługi konserwacji i konfiguracji oprogramowania systemu pracy grupowej <b>ZIMBRA</b>	Serwis <b>WYKONAWCY</b> do całego systemu oprogramowania	1 pakiet

6	<p><b>WARUNKI WSPARCIA TECHNICZNEGO I SERWISU WYKONAWCY do ww. sprzętu pkt. 1-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• W siedzibie Zamawiającego</li> <li>• Serwis świadczony w trybie <b>24h/7/365</b></li> <li>• Czas reakcji serwisu: 4 godziny od czasu formalnego powiadomienia serwisu o awarii systemu.</li> <li>• Pełna sprawność sprzętu (oraz pracującego na nim oprogramowania) zostanie przywrócona w czasie nie dłuższym niż 48 godzin* od czasu formalnego powiadomienia serwisu o awarii systemu</li> <li>• W przypadku konieczności naprawy sprzętu w czasie dłuższym niż 48 godzin*, Wykonawca dostarczy sprzęt zastępczy o równorzędnych parametrach i skonfiguruje go do pracy z kompletnym oprogramowaniem wymaganym funkcjonalnie na tym sprzęcie w systemie.</li> <li>• Po trzech nieskutecznych naprawach sprzętu – podlega on wymianie na nowy, wolny od wad z zachowaniem 12-miesięcznego okresu gwarancji.</li> <li>• Wsparcie techniczne i serwis Wykonawcy obejmuje wszelkie niezbędne kontakty z producentami sprzętu związane z wykorzystaniem wykupionego dla Zamawiającego wsparcia technicznego i serwisu PRODUCENTA sprzętu do pozyskania części, naprawy, wymiany lub rekonfiguracji sprzętu uszkodzonego lub nieprawidłowo funkcjonującego (w przypadku AWARII - przy czym każde nieprawidłowe działanie sprzętu traktowane jest jako AWARIA).</li> </ul> <p>* Zgłoszenia przekazane Wykonawcy w piątek lub dzień wolny od pracy muszą zostać zrealizowane (w postaci przywrócenia pełnej sprawności sprzętu i <b>pracującego na nim oprogramowania</b>) do końca następnego dnia roboczego (NBD) od dnia zgłoszenia AWARII</p>	Wsparcie techniczne i Serwis <b>WYKONAWCY</b> na 12 mies. do sprzętu pkt. 1-3	1 pakiet
7	<p><b>WARUNKI WSPARCIA TECHNICZNEGO I SERWISU WYKONAWCY do ww. oprogramowania systemowego VMware, w tym systemu klastrującego ww. serwery aplikacyjne oraz systemu BACKUP'u (VMware VDP) pkt. 4. :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wsparcie techniczne dla całego systemu niezawodnościowego oraz obecnie zainstalowanych aplikacji Zamawiającego: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oprogramowania klastra serwerów;</li> <li>▪ Agentów klastra i istniejących skryptów;</li> <li>▪ Systemu <b>BACKUP</b>u oprog. poczty el. i pracy grupowej na urządzeniu NAS</li> </ul> </li> <li>• Nielimitowane wsparcie techniczne świadczone zdalnie (telefonicznie, przez e-mail) w dni robocze w godzinach 8:00 – 17:00 dla zgłoszeń związanych z bieżącą eksploatacją i obsługą administracyjną systemu;</li> <li>• Nielimitowane wsparcie techniczne świadczone zdalnie (telefonicznie, przez e-mail) oraz w miejscu instalacji systemu (on-site) przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku dla zgłoszeń związanych z AWARIĄ ww. systemu lub poszczególnych jego elementów;</li> <li>• Wsparcie techniczne Wykonawcy obejmuje wszelkie niezbędne kontakty z producentami oprogramowania związane z wykorzystaniem wykupionego dla Zamawiającego wsparcia technicznego i serwisu PRODUCENTA oprogramowania do naprawy, wymiany lub rekonfiguracji oprogramowania nieprawidłowo funkcjonującego (w przypadku AWARII - przy czym każde nieprawidłowe działanie oprogramowania traktowane jest jako AWARIA).</li> <li>• W przypadku AWARII systemu Wykonawca musi odtworzyć kompletny system po awarii w ciągu 48 godzin od chwili zgłoszenia przy wykorzystaniu kopii danych (backupu) pobranej z systemu NAS;</li> <li>• Wsparcie techniczne musi obejmować także poprawki oraz rekonfiguracje związane z usuwaniem nieprawidłowości pracy klastra lub systemu BACKUPu</li> </ul>	Wsparcie techniczne i Serwis <b>WYKONAWCY</b> 12 mies. do oprogramowania pkt. 4	1 pakiet
8	<p><b>Zakres usług związanych z zapewnieniem WSPARCIA TECHNICZNEGO i SERWISU WYKONAWCY dla oprogramowania aplikacyjnego systemu poczty elektronicznej i pracy grupowej ZIMBRA pkt. 5.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wsparcie techniczne dla obecnie zainstalowanych aplikacji Zamawiającego: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Systemu pracy grupowej (w tym pocztowego),</li> <li>▪ Systemu usług katalogowych i uwierzytelniania dla systemu pracy grupowej,</li> </ul> </li> <li>• Wsparcie techniczne świadczone zdalnie (telefonicznie, przez e-mail) w dni robocze w godzinach 8:00 – 17:00 dla zgłoszeń związanych z bieżącą eksploatacją i obsługą administracyjną aplikacji;</li> <li>• Wsparcie techniczne świadczone zdalnie (telefonicznie, przez e-mail) oraz w miejscu instalacji systemu (on-site) przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku dla zgłoszeń związanych z AWARIĄ ww. aplikacji lub poszczególnych jej elementów;</li> <li>• Wsparcie w zakresie usług konserwacji i konfiguracji <b>oprogramowania systemu ZIMBRA</b> (w tym instalacji poprawek udostępnianych przez ich producenta) obejmuje min. 40 godzin pracy Wykonawcy.</li> </ul>	Wsparcie techniczne i Serwis <b>WYKONAWCY</b> 12 mies. do oprogramowania pkt. 5	1 pakiet
<p><b>+ świadczenie wszystkich ww. usług przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, zgodnie z pkt I Załącznika nr 4</b></p>			

### 3. SERWIS POGWARANCYJNY / GWARANCYJNY SYSTEMU BEZPIECZEŃSTWA PORTALU, POCZTY ELEKTRONICZNEJ ORAZ SIECI LOKALNEJ I JEJ POŁĄCZENIA Z INTERNETEM

#### 3.1 Klaster routerów BGP

**Wznowienie gwarancji i rozszerzonego serwisu (NBD) oraz wsparcia technicznego do klastra routerów BGP, typ MX104 (2 szt.) firmy Juniper Networks, w okresie 12 mies. od 16.02.2022 r. do 15.02.2023 r.**

Zakres usługi	Producent	Kod usługi używany przez Producenta	Nazwa usługi	Liczba pakietów
Wznowienie gwarancji i rozszerzonego serwisu producenta (NBD - naprawa, wymiana + koszt części zamiennych) oraz wsparcia technicznego do klastra routerów BGP firmy Juniper Networks, w okresie 12 mies. od 16.02.2021 r. do 15.02.2022 r. Typ urządzeń: <b>MX104</b> <b>s/n AM108</b> <b>s/n AM019</b>	<b>Juniper Networks</b>	ND-MX104	<b>Operate Specialist Next Day Support for MX104</b>	<b>2 pakiety</b>
Zaproponowanie rozwiązania technicznego dostosowującego ww. routery oraz pozostałą infrastrukturę CIOP-PIB do <b>obsługi przepustowości do 2Gbps</b> łącza internetowego symetrycznego				
<b>+ usługa świadczenia ww. serwisu przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, zgodnie z pkt II Załącznika nr 4</b>				

#### 3.2 Klaster urządzeń FireWall firmy CheckPoint wraz z dedykowanym oprogramowaniem

**Wznowienie wsparcia technicznego (Producenta) dotyczącego sprzętu oraz wsparcia technicznego (Producenta) i aktualizacji oprogramowania FireWall do klastra urządzeń FireWall firmy CheckPoint wraz z serwerem zarządzającym, na okres 12 mies. od 04.04.2022 r. do 03.04.2023 r. (przedłużenie kontraktu serwisowego numer: 5392301):**

Zakres usługi	Producent	Symbol	Nazwa usługi	Liczba pakietów
Wznowienie wsparcia technicznego sprzętu oraz wsparcia technicznego i aktualizacji oprogramowania FireWall (w tym oprogramowania zarządzającego) firmy <b>CheckPoint</b> , do klastra urządzeń <b>CPAP-SG5800-NGTX (Warszawa)</b> w okresie 12 mies. (wsparcie obejmuje wszystkie produkty Checkpoint znajdujące się na <b>koncie 5392301</b> dostępne w ramach opcji <b>supportu NGTP</b> ) Typ urządzeń: <b>CPAP-SG5800-NGTX</b> - 2 szt.: <b>CPAP-SG5800-NGTX-HPP</b> - s/n 1625BA0802 <b>CPAP-SG5800-NGTX-HPP-HA</b> - s/n 1625BA0776	CheckPoint	CPCES-CO-STANDARD	Collaborative Enterprise Support Standard, 1Y	2 pakiety
	CheckPoint	CPEBP-NGTP	Software Support, 1Y (Enterprise Based Protection - Next Generation Threat Prevention Package Including IPS, APCL, URLF, AV, ABOT and ASPM blades)	1 pakiet
Wznowienie wsparcia technicznego sprzętu oraz wsparcia technicznego i aktualizacji oprogramowania FireWall firmy <b>CheckPoint</b> , do urządzenia <b>CPAP-SG1490-NGTP-W-EU (Łódź)</b> w okresie 12 mies. (wsparcie obejmuje wszystkie produkty Checkpoint znajdujące się na <b>koncie 5392301</b> dostępne w ramach opcji <b>supportu NGTP</b> ) Typ urządzenia: <b>CPAP-SG1490-NGTP-W-EU</b> – s/n NX1641F20154	Checkpoint	CPEBP-NGTP	Software Support, 1Y (Enterprise Based Protection - Next Generation Threat Prevention Package Including IPS, APCL, URLF, AV, ABOT and ASPM blades)	1 pakiet
<b>+ usługa świadczenia ww. serwisów przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, zgodnie z pkt II Załącznika nr 4</b>				

### 3.3 Klaster urządzeń ochrony poczty elektronicznej (Forcepoint *TRITON AP-EMAIL* antywirus, antyspam)

Wznowienie rozszerzonego serwisu (NBD) i wsparcia technicznego dot. sprzętu oraz wsparcia technicznego i licencji-subskrypcji na oprogramowanie do klastra serwerów ochrony poczty elektronicznej *TRITON AP-EMAIL* (antywirus, antyspam) firmy Forcepoint wraz z platformą sprzętową, w okresie 12 mies. od 10.05.2022 r. do 09.05.2023 r.

Zakres usługi	Producent	Kod usługi używany przez Producenta	Nazwa usługi	Liczba pakietów
Wznowienie licencji - usługi w formie subskrypcji na oprogramowanie (dla 500 użytkowników) oraz wsparcia technicznego producenta do oprogramowania <b>ochrony poczty elektronicznej TRITON AP-EMAIL</b> (antywirus, antyspam, oprogramowanie zarządzające) firmy Forcepoint, w okresie 12. mies.	Forcepoint	EMSA-2-CP12-H-R	Forcepoint TRITON AP-EMAIL Security Gateway 500 seats, price per seat, 1Y	1 pakiet
	Forcepoint	ESEPT-0-CP12-P-R	Essential Support for Forcepoint TRITON AP-EMAIL	1 pakiet
Zapewnienie gwarancji i rozszerzonego serwisu Wykonawcy - klasy NBD ( <i>Next Business Day</i> ) (naprawa, wymiana + koszt części zamiennych) do serwerów sprzętowych oprogramowania <b>TRITON AP-EMAIL</b> , Typ: : HP Proliant DL 360 GEN9 server s/n CZJ5430DJ5 (AV-1) s/n CZJ5430DJ7 (AV-2)	HP		Serwis 1Y NBD do Serwera HP Proliant DL 360 GEN9	2 pakiety
<b>+ usługa świadczenia ww. serwisów przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, zgodnie z pkt II Załącznika nr 4</b>				

3.4 Dostawa klastra dwóch fabrycznie nowych urządzeń równoważących ruch sieciowy (*Application Load Balancing*) z 36-miesięczną gwarancją i serwisem gwarancyjnym NBD (NBD - naprawa, wymiana + koszt części zamiennych oraz wsparcia technicznego producenta) wraz z usługą świadczenia ww. serwisu przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, zgodnie z pkt II Załącznika nr 3, o parametrach co najmniej równoważnych, jak urządzenia obecnie użytkowane przez Zamawiającego.

Oferowane urządzenia muszą prawidłowo współpracować z systemami usług: emisji portalu oraz poczty elektronicznej, funkcjonującymi w ramach infrastruktury informatycznej Zamawiającego (opisanej w pkt. 1 i 2).

W ramach składania ofert wymagana będzie „próbka”, polegająca na próbnym zainstalowaniu egzemplarza testowego oferowanego urządzenia w systemie Zamawiającego i potwierdzeniu, że usługi portalowe i pocztowe Zamawiającego będą prawidłowo funkcjonować z oferowanym urządzeniem (bez niekontrolowanych wyłączeń usług lub opóźnień w działaniu). Negatywny wynik „próbki” spowoduje odrzucenie całej oferty.

Zamawiający obecnie użytkuje w ramach obecnie użytkowanej infrastruktury klaster urządzeń równoważących ruch sieciowy (*Application Load Balancing*) typ BIG-IP 3600, firmy F5, dla którego wsparcie producenta zakończyło się we wrześniu 2021 r.

Urządzenia równoważące ruch sieciowy obecnie użytkowane przez Zamawiającego	Producent	Kod usługi serwisu pogwarancyjnego i wsparcia technicznego używany przez Producenta <u>do września 2021 r.</u>	Nazwa usługi	Liczba pakietów
Klaster urządzeń równoważących ruch sieciowy ( <i>Application Load Balancing</i> ) firmy F5, Urządzenia typu: <b>BIG-IP 3600 Local Traffic Manager</b>	F5	F5-SVC-BIG-STD-L1-3	Level 1-3 Standard Service for BIG-IP (5x10)	2 pakiety

s/n F5-KDST-IOMQ s/n F5-ORXG-ZBYX o parametrach określonych w aktualnej tabeli (SERVICE AGREEMENT ID: 9014687)		F5-SVC-BIG-RMA-2	Next-Business-Day Hardware Replacement Service (RMA) for BIG-IP	2 pakiety
---	--	------------------	---	-----------

### 3.5. Serwis gwarancyjny i pogwarancyjny urządzeń aktywnych sieci lokalnej CIOP-PIB

#### 3.5.1. Serwis pogwarancyjny urządzeń aktywnych sieci lokalnej CIOP-PIB

**Wznowienie rozszerzonego serwisu (NBD) i wsparcia technicznego do aktywnego sprzętu w węzłach sieci lokalnej - aktywnych przełączników rutujących EX4200 48-portowych (12 szt.) i 24-portowych (4 szt.) oraz EX3300 48-portowych (2 szt.) i 24-portowych (9 szt.) firmy Juniper Networks, w okresie 12 mies. od 16.02.2022 r. do 15.02.2023 r.**

Zakres usługi	Typ urządzenia	Producent	Kod usługi używany przez Producenta	Nazwa usługi	Liczba pakietów
Wznowienie rozszerzonego serwisu producenta (NBD - naprawa, wymiana + koszt części zamiennych) i wsparcia technicznego producenta do aktywnego sprzętu w węzłach sieci lokalnej - aktywnych przełączników rutujących EX4200 48-portowych (12 szt.) i 24-portowych (4 szt.) firmy <b>Juniper Networks</b> , w okresie 12 mies.	Ethernet Routing Switch EX4200-24T - 4 szt. s/n BM0210485328 s/n BM0210466868 s/n BM0210166853 s/n BM0210166673	Juniper Networks	ND-EX4200-24T lub inny, oferowany przez Producenta w 2022 roku (należy podać aktualny kod)	Operate Specialist NextDay Support for EX 4200-24T	4 pakiety
	Ethernet Routing Switch EX4200-48T – 12 szt. s/n BP0210362882 s/n BP0210530313 s/n BP0210530370 s/n BP0210530239 s/n BP0210530355 s/n BP0210530330 s/n BP0210530374 s/n BP0210530367 s/n BP0210525898 s/n BP0210530377 s/n BP0210525891 s/n BP0210530356	Juniper Networks	ND-EX4200-48T lub inny, oferowany przez Producenta w 2022 roku (należy podać aktualny kod)	Operate Specialist NextDay Support for EX 4200-48T	12 pakietów
Wznowienie rozszerzonego serwisu producenta (NBD - naprawa, wymiana + koszt części zamiennych) i wsparcia technicznego producenta do aktywnego sprzętu w węzłach sieci lokalnej - aktywnych przełączników rutujących EX3300 48-portowych (2 szt.) i 24-portowych (9 szt.) firmy <b>Juniper Networks</b> , w okresie 12 mies.	Ethernet Routing Switch EX3300-24T - 9 szt. s/n GD0215190095 s/n GD0215190083 s/n GD0215120426 s/n GD0215190392 s/n GD0215120239 s/n GD0214490657 s/n GD0215190414 s/n GD0214490709 s/n GD0214490768	Juniper Networks	ND-EX3300-24T lub inny, oferowany przez Producenta w 2022 roku (należy podać aktualny kod)	Operate Specialist NextDay Support for EX 3300-24T	9 pakietów
	Uwaga: przełączniki EX3300 mogą <b>nie posiadać aktualnego serwisu i wsparcia producenta</b>	Ethernet Routing Switch EX3300-48T – 2 szt. s/n GA0215070148 s/n GA0215070185	Juniper Networks	ND-EX3300-48T lub inny, oferowany przez Producenta w 2022 roku (należy podać aktualny kod)	Operate Specialist NextDay Support for EX 3300-48T
<b>+ usługa świadczenia ww. serwisów przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, zgodnie z pkt II Załącznika nr 4</b>					

**3.5.2 Dostawa trzech (3 szt.) fabrycznie nowych aktywnych przełączników rutujących (do węzła na I piętrze sieci lokalnej CIOP-PIB, zamiast 2 istniejących) wraz z 36-miesięczną gwarancją Producenta i rozszerzonym serwisem (NBD) oraz wsparciem technicznym o zakresie identycznym, jak urządzenia dotychczas użytkowane (+ usługa świadczenia ww. serwisów przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, zgodnie z pkt II Załącznika nr 3.)**

Parametry ww. nowych aktywnych przełączników rutujących muszą być co najmniej równoważne, jak przełączników EX4200 48-portowych firmy Juniper Networks, obecnie użytkowanych przez Zamawiającego, wymagana jest także możliwość zestawiania w stos z istniejącymi urządzeniami Zamawiającego.

Nowe urządzenia aktywne muszą zostać prawidłowo włączone w węzle na I piętrze sieci lokalnej CIOP-PIB) i prawidłowo funkcjonować w ww. sieci z odtworzeniem wszystkich funkcjonalności realizowanych przez sprzęt wykorzystywany dotychczas. Przez złożeniem oferty wymagana będzie wizja lokalna w siedzibie Zamawiającego, potwierdzająca, że oferowany sprzęt może być zainstalowany w wymaganym miejscu i będzie prawidłowo funkcjonował w sieci lokalnej Zamawiającego oraz pozwoli w sposób kompletny odtworzyć funkcjonalność sprzętu dotychczas użytkowanego.

### **3.6. SERWIS POGWARANCYJNY KLASTRA URZĄDZEŃ APLIKACYJNEGO FIREWALLA WEB I FIREWALLA BAZ DANYCH**

**Zapewnienie usługi wyłączenia (NBD) z infrastruktury sieciowej Zamawiającego klastra urządzeń aplikacyjnego firewalla Web i firewalla baz danych (*Web Application Firewall and Database Security Gateway*) firmy Imperva w przypadku jego awarii uniemożliwiającej jego poprawne funkcjonowanie, w okresie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy**

Zakres usługi	do urządzenia typu:	Producent	Liczba pakietów
Wyłączenie z infrastruktury sieciowej urządzeń aplikacyjnego firewalla Web i firewalla baz danych <b>w przypadku jego awarii</b> uniemożliwiającej jego poprawne funkcjonowanie na następujących warunkach: <ul style="list-style-type: none"> <li>• W przypadku awarii jednego z urządzeń w klastrze należy dokonać rekonfiguracji całej infrastruktury w celu umożliwienia poprawnej pracy tylko jednego aktywnego urządzenia,</li> <li>• W przypadku awarii dwóch urządzeń w klastrze należy dokonać rekonfiguracji całej infrastruktury (w tym ruchu sieciowego) eliminującego ruch przechodzących przez klaster ww. urządzeń firewall wraz z usunięciem stosownych agentów umieszczonych na dwóch serwerach bazy danych Oracle.</li> </ul>	X2500 Database Firewall s/n 1023B01149	Imperva	1 pakiet
	X2500 Database Firewall PassiveHA/Test Env.Use s/n 1023B01168		
	Imperva M150 Management Server s/n 1020B03582		
<b>+ usługa świadczenia ww. serwisów przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, zgodnie z pkt II Załącznika nr 4</b>			

### **4. SERWIS POGWARANCYJNY SYSTEMU GWARANTOWANEGO ZABEZPIECZENIA ZASILANIA I CHŁODZENIA DLA: SERWEROWEGO SYSTEMU WSPARCIA PORTALU oraz SYSTEMU BEZPIECZEŃSTWA PORTALU, POCZTY ELEKTRONICZNEJ ORAZ SIECI LOKALNEJ I JEJ POŁĄCZENIA Z INTERNETEM**

#### **4.1 SERWIS POGWARANCYJNY SYSTEMU GWARANTOWANEGO ZABEZPIECZENIA ZASILANIA – Centralnego systemu zasilaczy awaryjnych UPS**

**Objęcie rozszerzonym serwisem gwarancyjnym WYKONAWCY posiadanego przez Zamawiającego systemu gwarantowanego zasilania: 2 szt. zasilaczy UPS firmy RIELLO model SENTRYUM typ S3T 30 XTD A0 o mocy 2x30 kVA (z Gwarancją**



Producenta ważną do dnia 28.05.2023 r.), zestawionych w klaster niezawodnościowy, w okresie od 11.06.2022 do 10.06.2023, jednak nie krócej niż 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

Zakres usługi	Producent	Kod usługi używany przez Producenta	Nazwa usługi	Liczba pakietów
<p>Rozszerzony serwis WYKONAWCY (NBD - naprawa, wymiana + koszt części zamiennych) oraz wsparcie techniczne WYKONAWCY w okresie 12 mies.</p> <p>Typ urządzenia: S3T 30 XTD A0 Model: SENTRYUM Producent: RIELLO Liczba: 2 szt. S/N: AM08UT914140003 AM06UT910300001</p>	RIELLO	oferowany przez Producenta w 2022 roku (należy podać aktualny kod)	<p>Serwis WYKONAWCY obejmujący:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Co najmniej jeden przegląd zasilaczy;</li> <li>- Wsparcie techniczne w trybie hot-line (poza przypadkiem awarii urządzeń) zdalne oraz w siedzibie Zamawiającego w przypadku konieczności uruchomienia klastra zasilaczy po wystąpieniu AWARII zasilania zewnętrznego,</li> <li>- Naprawę zasilaczy w przypadku awarii na następujących warunkach:</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. hot-line z gwarantowanym czasem reakcji serwisu 1h i czasem naprawy 24h.</li> <li>2. koszt części zamiennych użytych do naprawy pokrywa WYKONAWCA (nie dotyczy akumulatorów oraz wentylatorów i kondensatorów).</li> <li>3. koszt dojazdu na przegląd lub naprawę wraz z kosztem robocizny pokrywa WYKONAWCA.</li> <li>4. w przypadku gdy naprawa nie może być zrealizowana w ciągu 24 godzin z przyczyn technicznych, WYKONAWCA podstawia i uruchamia urządzenie zastępcze o zbliżonych parametrach, wystarczających do przejścia pełnej funkcjonalności sprzętu naprawianego.</li> </ol>	2 pakiety
<p><b>+ usługa świadczenia ww. serwisu przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, zgodnie z pkt III Załącznika nr 4</b></p>				

#### 4.2 SERWIS POGWARANCYJNY SYSTEMU GWARANTOWANEGO ZABEZPIECZENIA CHŁODZENIA: Centralnego systemu 3 kpl. Urządzeń chłodniczych umieszczonych w serwerowni w budynku A i 3 kpl. urządzeń chłodniczych umieszczonych w 3 węzłach dystrybucyjnych sieci LAN w budynku A

Objęcie rozszerzonym serwisem posiadanego przez Zamawiającego systemu gwarantowanego chłodzenia: 3 kpl. urządzeń chłodniczych umieszczonych w serwerowni - firmy FUJITSU Typ: AOG6OUMAYT (urz. zewnętrzne) i Typ: ARG60UUAK (urz. wewnętrzne), pracujących naprzemiennie po 2 jednocześnie oraz 3 kpl. urządzeń chłodniczych umieszczonych w 3 węzłach dystrybucyjnych sieci LAN, w okresie od 14.05.2022 do 13.05.2023, jednak nie krócej niż 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

Zakres usługi	Producent	Kod usługi używany przez Producenta	Nazwa usługi	Liczba pakietów
<p>Rozszerzony serwis WYKONAWCY (NBD - naprawa, wymiana + koszt części zamiennych) oraz wsparcie techniczne WYKONAWCY urządzeń chłodniczych w serwerowni w okresie 12 mies.</p> <p>Typ urządzeń: Urządzenia chłodnicze (34 kW) 3 kpl. firmy FUJITSU (rok prod. 2010) - Zewnętrzne typ AOG6OUMAYT s/n: T004490 s/n: T004492</p>	FUJITSU		<p>Serwis WYKONAWCY obejmujący:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Co najmniej <b>cztery</b> przeglądy urządzeń chłodniczych, w tym mycie agregatów zew. oraz jednostek wew.</li> <li>- Naprawę urządzeń chłodniczych w <b>przypadku awarii</b> na następujących warunkach:</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koszt części zamiennych użytych do naprawy pokrywa WYKONAWCA z wyjątkiem części wymienionych w pkt IV ust. 3 Załącznika nr 1a do SIWZ</li> <li>2. Koszt dojazdu na przegląd lub naprawę wraz z kosztem robocizny pokrywa WYKONAWCA.</li> </ol>	3 pakiety

<p>s/n: T004491  - Wewnętrzne typ ARG60UUAK  s/n: T004604  s/n: T004603  s/n: T004599</p>			<p>3. Hot-line z gwarantowanym czasem reakcji serwisu 4h i czasem naprawy do końca następnego dnia roboczego od dnia zgłoszenia awarii (NBD).</p> <p>- <b>Dostawa i zdeponowanie w CIOP-PIB 3 szt. SKRAPLACZY do urządzeń zewnętrznych typ AOG6OUMAYT</b> na potrzeby bieżących i przyszłych napraw</p> <p>Zamawiający posiada 3 kpl. podstawowych części zamiennych (do zewnętrznych i wewnętrznych urządzeń chłodniczych), które przeznacza do wykorzystania w przypadku wystąpienia AWARII tego typu części w urządzeniach chłodniczych.</p>	
<p>Standardowy serwis WYKONAWCY urządzeń chłodniczych w węzłach dystrybucyjnych sieci LAN w okresie 12 mies.  Typ urządzeń:  <b>Urządzenia chłodnicze (2,8 kW) 2 kpl. firmy McQUAY (rok prod. 2010)</b>  - <b>Zewnętrzne typ M5LC010CR</b>  s/n: 20534202-09070  s/n: 20534202-09078  - <b>Wewnętrzne typ M5CC010CR</b>  s/n: 20533606-00317 (III piętro)  s/n: 20533606-00321 (V piętro)</p>	<p><b>McQUAY</b></p>		<p>Serwis standardowy WYKONAWCY obejmujący:  - Co najmniej <b>cztery</b> przeglądy urządzeń chłodniczych, w tym mycie agregatów zew. oraz jednostek wew.</p>	<p>2 pakiety</p>
<p>Serwis gwarancyjny WYKONAWCY urządzenia chłodniczego kanałowego w węźle dystrybucyjnym sieci LAN (I piętro) w okresie 12 mies.  Typ urządzenia:  <b>Urządzenie chłodnicze (3,5 kW) 1 kpl. firmy GREE (rok prod. 2021)</b>  - <b>Zewnętrzne typ GUD35W/NhA-T</b>  s/n: 600008000355  - <b>Wewnętrzne typ GUD35PS/A-T</b>  s/n: 63229995871 (I piętro)  (z 60-miesięczną Gwarancją Producenta od dnia 8.11.2021 r. do dnia 7.11.2026 r.)</p>	<p><b>GREE</b></p>		<p>Serwis standardowy WYKONAWCY obejmujący:  - Co najmniej <b>cztery</b> przeglądy urządzeń chłodniczych, w tym mycie agregatów zew. oraz jednostek wew.  - Naprawy lub wymiany <b>w ramach Gwarancji Producenta</b> w czasie standardowym (nie przekraczającym 7 dni roboczych od dnia zgłoszenia AWARII)</p>	<p>1 pakiet</p>
<p><b>+ usługa świadczenia ww. serwisu przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, zgodnie z pkt IV Załącznika nr 4</b></p>				

**„Serwis pogwarancyjny infrastruktury informatycznej: serwerowego systemu wsparcia portalu i poczty elektronicznej wraz z systemem bezpieczeństwa oraz siecią lokalną i jej połączeniem z Internetem”**

**Warunki serwisu Wykonawcy**

**WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE dotyczące serwisu pogwarancyjnego / gwarancyjnego świadczonego przez Wykonawcę.**

Przed podpisaniem umowy Wykonawca przedłoży Zamawiającemu do wglądu **dokumenty potwierdzające autoryzację producentów sprzętu i oprogramowania** do świadczenia usług serwisowych przez Wykonawcę dla wszystkich urządzeń i oprogramowania wymienionych w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia

- I. **Serwis pogwarancyjny/gwarancyjny świadczony przez Wykonawcę dla urządzeń wymienionych w pkt. 1 i pkt. 2 zamówienia w okresie od 16.02.2022 r. do 15.02.2023 r. a dla macierzy dyskowej (pkt. 1, Tabela 1, poz. 1) w okresie od 31.05.2022 r. do dnia 30.05.2023 r.**
1. Warunki świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego dla **serwerów i macierzy** wymienionych w **pkt. 1, Tabela 1, poz. 1, 2, 3, 5** (pracujących w klastrach niezawodnościowych), **poz. 4 i pkt. 2** są następujące:
  - 1.1. W siedzibie Zamawiającego;
  - 1.2. Czas reakcji serwisu: 4 godziny;
  - 1.3. Pełna sprawność sprzętu zostanie przywrócona nie później, niż do końca następnego dnia roboczego (**NBD**) licząc od dnia otrzymania formalnego zawiadomienia o awarii sprzętu łącznie z prawidłowym uruchomieniem wszystkich systemów i aplikacji, które działały na nim przed awarią wraz z odtworzeniem funkcjonalności klastra;
  - 1.4. Dostęp do pomocy technicznej (świadczonej w języku polskim) 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu w trybie ciągłym;
  - 1.5. Obsługa urządzenia w miejscu instalacji 8:00 - 20:00 w dni robocze;
  - 1.6. W przypadku konieczności naprawy w czasie dłuższym, niż ww., Wykonawca świadczący w ramach umowy serwis pogwarancyjny dostarczy przed upływem tego czasu sprzęt zastępczy o równorzędnych parametrach i przygotuje go do pracy zgodnej z przeznaczeniem sprzętu naprawianego (w przypadku uszkodzenia serwera Wykonawca wykona na sprzęcie zastępczym **instalację i konfigurację oprogramowania** dostarczonego przez Zamawiającego wraz z przekopiowaniem koniecznych danych).
2. Warunki świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego dla pozostałych urządzeń wymienionych w **pkt. 1, Tabela 1, poz. 6 i 7**, są następujące:
  - 2.1. W siedzibie Zamawiającego
  - 2.2. Czas reakcji serwisu: 4 godziny;
  - 2.3. Pełna sprawność sprzętu zostanie przywrócona nie później, niż do końca następnego dnia roboczego (**NBD**) licząc od dnia otrzymania formalnego

- zawiadomienia o awarii sprzętu wraz z prawidłowym skonfigurowaniem i włączeniem w system, w którym sprzęt pracował przed awarią;
- 2.4. Dostęp do pomocy technicznej (świadczonej w języku polskim) 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu w trybie ciągłym;
  - 2.5. Obsługa urządzenia w miejscu instalacji 8:00 - 20:00 w dni robocze
  - 2.6. W przypadku konieczności naprawy w czasie dłuższym, niż ww., Wykonawca świadczący usługi serwisu pogwarancyjnego dostarczy przed upływem tego czasu **sprzęt zastępczy** o równorzędnych parametrach i przygotuje go do pracy zgodnej z przeznaczeniem sprzętu naprawianego.
3. Wszystkie systemy operacyjne zainstalowane na serwerach muszą uzyskać minimum 12-miesięczne wsparcie techniczne producenta.
  4. Zakres usług związanych z zapewnieniem **wsparcia technicznego** dla urządzeń wymienionych w **pkt. 1 i pkt. 2 zamówienia**:
    - 4.1. Musi zostać zapewnione minimum 12-miesięczne wsparcie techniczne dla całego ww. systemu sprzętowego;
    - 4.2. Musi zostać zapewnione nielimitowane wsparcie techniczne świadczone zdalnie (telefonicznie, przez e-mail) w dni robocze w godzinach 8:00 – 17:00 dla zgłoszeń związanych z bieżącą eksploatacją i obsługą administracyjną systemu rozumianego jako łącznie: sprzęt i funkcjonujące na nim oprogramowanie;
    - 4.3. Musi zostać zapewnione nielimitowane wsparcie techniczne świadczone zdalnie (telefonicznie, przez e-mail) oraz w miejscu instalacji systemu (on-site) w godzinach 8:00 - 20:00 w dni robocze dla zgłoszeń związanych z awarią systemu lub poszczególnych jego elementów;
    - 4.4. W wypadku awarii systemu Wykonawca musi odtworzyć system po awarii przed końcem następnego dnia roboczego (NBD) od chwili zgłoszenia przy wykorzystaniu kopii danych (backupu) dostarczonej przez Zamawiającego;
    - 4.5. Wsparcie techniczne musi obejmować także poprawki oraz rekonfiguracje związane z nieprawidłową pracą całego ww. systemu sprzętowego;
    - 4.6. Musi obejmować także zapewnienie prawidłowego funkcjonowania **systemu backup**'owego (sprawdzenie prawidłowości funkcjonowania tego systemu na początku realizacji umowy oraz zapewnienie poprawnego jego działania po każdej awarii sprzętowej i programowej serwera backup'owego);
    - 4.7. Musi zostać zapewnione minimum 12-miesięczne wsparcie techniczne dla zainstalowanego oprogramowania systemowego oraz firmware sprzętu, w tym dostęp do poprawek, łątek bezpieczeństwa, bazy wiedzy.
  5. Zakres usług związanych z serwisem pogwarancyjnym/gwarancyjnym dla systemu serwerowego wymienionego w **pkt. 1 i pkt. 2 zamówienia**:
    - 5.1. Musi zostać zapewniony minimum w okresie od **16.02.2022 r. do 15.02.2023 r. serwis producenta** dla wszystkich urządzeń wymienionych w **pkt. 1, Tabela 1, poz. 2, 3, 4, 5, 6, 7 i pkt. 2 oraz** w okresie od **31.05.2022 r. do 30.05.2023 r. serwis producenta** dla urządzenia wymienionego w **pkt. 1, Tabela 1, poz. 1,**
    - 5.2. Wszelkie konieczne **kontakty z producentem** każdego z ww. urządzeń dotyczące wymiany, naprawy urządzeń lub ich części, a także niezbędnego oprogramowania lub koniecznej konfiguracji urządzeń i innych spraw związanych z zapewnieniem usług pogwarancyjnych **musi w okresie świadczenia tych usług utrzymywać Wykonawca;**

- 5.3. Serwis urządzeń musi być świadczony przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego w godzinach 8:00 - 20:00 w dni robocze;
- 5.4. Naprawa urządzeń musi zostać zrealizowana w czasie nie przekraczającym końca następnego dnia roboczego (NBD) od momentu zgłoszenia awarii.
6. Wsparcie techniczne musi obejmować dodatkowo wsparcie Zamawiającego w zakresie utrzymania (poza przypadkiem ich awarii lub nieprawidłowego działania) oprogramowania zainstalowanego na serwerach wymienionych w pkt. **1 zamówienia Tabela 1 poz. od 2 do 5** (np. uruchamianie aplikacji po awarii sprzętu, wyeliminowanie przyczyny nieprawidłowego działania oprogramowania po jego odtworzeniu z kopii zapasowej) w **wymiarze 7 dni roboczych (56 godzin)**, realizowane zdalnie i/lub w siedzibie Zamawiającego. Przewidziany zakres realizacji prac w postaci wymiaru 7 dni roboczych **jest łączny z zakresem prac przewidzianym w pkt. II. 4.**

## **II. Serwis pogwarancyjny/gwarancyjny świadczony przez Wykonawcę dla urządzeń i oprogramowania wymienionych w pkt. 3 zamówienia w okresach podanych w pkt. od 3.1 do 3.6**

1. Warunki serwisu pogwarancyjnego/gwarancyjnego dla sprzętu wymienionego w **pkt. 3 zamówienia, pkt. od 3.1 do 3.5** są następujące:
  - 1.1. W siedzibie Zamawiającego;
  - 1.2. Czas reakcji serwisu: 4 godziny;
  - 1.3. Pełna sprawność sprzętu zostanie przywrócona nie później, niż do końca następnego dnia roboczego (**NBD**) licząc od dnia otrzymania formalnego zawiadomienia o awarii sprzętu (łącznie z prawidłowym uruchomieniem całości oprogramowania działającego na sprzęcie przed awarią zgodnie z jego przeznaczeniem oraz włączeniem sprzętu w system klastrowy, jeżeli przed awarią sprzęt pracował w klastrze);
  - 1.4. Dostęp do pomocy technicznej (świadczonej w języku polskim) 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu w trybie ciągłym;
  - 1.5. Obsługa urządzenia w miejscu instalacji 8:00 - 20:00 w dni robocze;
  - 1.6. W przypadku konieczności naprawy w czasie dłuższym, niż ww., Wykonawca świadczący w ramach umowy serwis dostarczy przed upływem tego czasu sprzęt zastępczy o równorzędnych parametrach i przygotuje go do pracy zgodnej z przeznaczeniem sprzętu naprawianego.
2. Zakres usług związanych z zapewnieniem **wsparcia technicznego** dla systemu zabezpieczenia i wsparcia infrastruktury informatycznej Zamawiającego opisanego w **pkt. 3 zamówienia:**
  - 2.1. Musi zostać zapewnione minimum 12-miesięczne wsparcie techniczne **w okresach podanych w pkt. od 3.1 do 3.6**, dla wszystkich wymienionych w **pkt. od 3.1 do 3.6 zamówienia** urządzeń zabezpieczenia i wsparcia infrastruktury informatycznej Zamawiającego, będących w posiadaniu Zamawiającego oraz zainstalowanych tam aplikacji systemu zabezpieczenia i wsparcia portalu internetowego oraz poczty elektronicznej;
  - 2.2. Musi być świadczone przez osoby posiadające wymagane kwalifikacje i doświadczenie (polegające na osobistym wykonywaniu usług serwisu **autoryzowanych przez Producentów** sprzętu wymienionego w punktach **od 3.1 do 3.6**);
  - 2.3. Musi obejmować także prawidłowe funkcjonowanie systemu równoważenia ruchu na klastrach serwerów wymienionych w pkt. 1 zamówienia;

- 2.4. Musi zostać zapewnione nielimitowane wsparcie techniczne świadczone zdalnie (telefonicznie, przez e-mail) w dni robocze w godzinach 8:00 – 17:00 dla zgłoszeń związanych z bieżącą eksploatacją i obsługą administracyjną systemu;
- 2.5. Musi zostać zapewnione nielimitowane wsparcie techniczne świadczone zdalnie (telefonicznie, przez e-mail) oraz w miejscu instalacji systemu (**on-site**) w godzinach 8:00 - 20:00 w dni robocze **dla zgłoszeń związanych z awarią systemu** lub poszczególnych jego elementów;
- 2.6. W wypadku awarii systemu Wykonawca musi odtworzyć system po awarii przed końcem następnego dnia roboczego (NBD) od chwili zgłoszenia przy wykorzystaniu kopii danych (backupu) dostarczonej przez Zamawiającego;
- 2.7. Wsparcie techniczne musi obejmować także poprawki oraz rekonfiguracje **związane z nieprawidłową pracą systemu** zabezpieczenia infrastruktury informatycznej Zamawiającego oraz zainstalowanego tam oprogramowania systemu zabezpieczenia portalu internetowego i poczty elektronicznej;
3. Zakres usług związanych z **serwisem pogwarancyjnym/gwarancyjnym** urządzeń wchodzących w skład systemu zabezpieczenia i wsparcia infrastruktury informatycznej Zamawiającego wymienionych w **pkt. od 3.1 do 3.6 zamówienia**:
  - 3.1. Musi zostać zapewniony minimum **w okresach podanych w pkt. 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5** serwis producenta dla wszystkich ww. urządzeń;
  - 3.2. Musi być świadczony przez osoby posiadające wymagane kwalifikacje i doświadczenie (polegające na osobistym wykonywaniu usług serwisu **autoryzowanych przez Producentów** sprzętu wymienionego w punktach **od 3.1 do 3.6**);
  - 3.3. Wszelkie konieczne kontakty z producentem każdego z ww. urządzeń dotyczące wymiany, naprawy urządzeń lub ich części, a także niezbędnego oprogramowania lub koniecznej konfiguracji urządzeń i innych spraw związanych z zapewnieniem usług pogwarancyjnych/gwarancyjnych musi w okresie świadczenia usług serwisu pogwarancyjnego/gwarancyjnego utrzymywać Wykonawca;
  - 3.4. Serwis urządzeń musi być świadczony przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego w godzinach 8:00 - 20:00 w dni robocze;
  - 3.5. Naprawa urządzeń musi zostać zrealizowana do końca następnego dnia roboczego od momentu zgłoszenia awarii (NBD).
  - 3.6. **Serwis pogwarancyjny/gwarancyjny Wykonawcy** musi obejmować także śledzenie oraz niezwłoczne instalowanie **przez Wykonawcę poprawek i „łatek” (patch’y)** zalecanych i dostarczanych przez Producentów sprzętu (oprogramowania) w ramach wykupionego wsparcia Producentów, niezbędnych dla prawidłowej pracy urządzeń (oprogramowania).
4. Wsparcie techniczne musi obejmować dodatkowo wsparcie Zamawiającego w zakresie utrzymania (poza przypadkiem ich awarii lub nieprawidłowego działania) systemów bezpieczeństwa wymienionych w pkt. od 3.1 do 3.6 zamówienia (np. instalację wskazanych przez Zamawiającego aktualizacji – udostępnianych nowych wersji (**upgrade’ów**) oprogramowania systemów bezpieczeństwa i urządzeń zabezpieczenia infrastruktury informatycznej Zamawiającego, w przypadku dostępności takich aktualizacji w okresie realizacji umowy) **w wymiarze 7 dni roboczych (56 godzin)**, realizowane zdalnie i/lub w siedzibie Zamawiającego. Przewidziany zakres realizacji prac w postaci wymiaru **7 dni roboczych jest łączny z zakresem prac przewidzianym w pkt. I. 6.**

**III. Serwis pogwarancyjny świadczony przez Wykonawcę dla urządzeń systemu gwarantowanego zabezpieczenia zasilania (dla: serwerowego systemu wsparcia portalu oraz systemu bezpieczeństwa portalu, poczty elektronicznej oraz sieci lokalnej i jej połączenia z Internetem), wymienionych w pkt. 4.1 zamówienia, w okresie od 11.06.2022 do 10.06.2023, jednak nie krócej niż 12 miesięcy od dnia podpisania umowy**

1. Warunki serwisu pogwarancyjnego dla sprzętu wymienionego w **pkt. 4.1** zamówienia, są następujące:
  - 1.1. Musi być świadczony przez osoby posiadające wymagane kwalifikacje i doświadczenie (polegające na osobistym wykonywaniu usług serwisu **autoryzowanych przez Producenta** sprzętu wymienionego w punkcie **4.1**);
  - 1.2. W przypadku awarii urządzenia:
    - 1.2.1. Czas reakcji serwisu: do 1 godziny roboczej
    - 1.2.2. Przyjazd serwisu (jeśli konieczne) do siedziby Zamawiającego natychmiast po przyjęciu zgłoszenia
    - 1.2.3. Naprawa urządzenia w ciągu 24h od chwili przyjęcia zgłoszenia.
    - 1.2.4. W przypadku gdy naprawa nie może być zrealizowana w ciągu 24 godzin z przyczyn technicznych, Wykonawca podstawia i uruchamia urządzenie zastępcze o zbliżonych parametrach.
  - 1.3. Serwis urządzeń obejmuje przeprowadzenie co najmniej jednego przeglądu zasilacza w okresie trwania umowy, który obejmuje:
    - 1.3.1. Sprawdzenie warunków pracy zasilacza
    - 1.3.2. Oczyszczenie wnętrza zasilacza
    - 1.3.3. Sprawdzenie okablowania wew. zasilacza
    - 1.3.4. Sprawdzenie okablowania dochodzącego i wychodzącego z UPS
    - 1.3.5. Sprawdzenie stanu akumulatorów (pomiar rezystancji wewnętrznej)
    - 1.3.6. Regulację i kalibrację urządzenia w razie konieczności
    - 1.3.7. Testowanie urządzenia - systemu
2. Wykonawca zapewnia rezerwację pakietu części zamiennych na potrzeby ewentualnych napraw urządzeń
3. W przypadku awarii, której usunięcie wymaga użycia części zamiennych, koszt części zamiennych użytych do naprawy pokrywa Wykonawca (nie dotyczy akumulatorów oraz wentylatorów i kondensatorów).
4. Wykonawca pokrywa koszty dojazdu i robocizny ekipy serwisowej w przypadku awarii urządzeń nie spowodowanych przyczynami zewnętrznymi.
5. Serwis nie obejmuje awarii spowodowanych przyczynami zewnętrznymi (np. zalanie, zwarcie w linii zasilanej z UPS, przepięcie, itp.).
6. Warunkiem świadczenia ww. rozszerzonego serwisu Wykonawcy jest eksploatacja urządzeń zgodnie z przeznaczeniem i zapisami zawartymi w instrukcji obsługi i zaleceniach instalacyjnych.

**IV. Serwis pogwarancyjny świadczony przez Wykonawcę dla urządzeń systemu gwarantowanego zabezpieczenia chłodzenia (dla: serwerowego systemu wsparcia portalu oraz systemu bezpieczeństwa portalu, poczty elektronicznej oraz sieci lokalnej i jej połączenia z Internetem), wymienionych w pkt. 4.2 zamówienia, w okresie od 14.05.2022 do 13.05.2023, jednak nie krócej niż 12 miesięcy od dnia podpisania umowy**

1. Warunki serwisu pogwarancyjnego dla sprzętu wymienionego w **pkt. 4.2** zamówienia, są następujące:
  - 1.1. Musi być świadczony przez osoby posiadające wymagane kwalifikacje i doświadczenie (polegające na osobistym wykonywaniu usług serwisu **autoryzowanych przez Producenta** sprzętu wymienionego w punkcie **4.2**);
  - 1.2. W przypadku **awarii urządzenia** zapewniającego **chłodzenie serwerowni** Wykonawca świadczy naprawę na następujących warunkach:
    - 1.2.1. Czas reakcji serwisu: do 4 godzin roboczych;
    - 1.2.2. Przyjazd serwisu do siedziby Zamawiającego po przyjęciu zgłoszenia w tym samym dniu roboczym w celu dokonania diagnozy uszkodzenia;
    - 1.2.3. Naprawa urządzenia do końca następnego dnia roboczego od dnia przyjęcia zgłoszenia o awarii (NBD).
  - 1.3. Serwis urządzeń obejmuje przeprowadzenie **czterech** przeglądów wszystkich urządzeń chłodniczych: **w serwerowni i w węzłach dystrybucyjnych sieci LAN** w okresie trwania umowy, które obejmują:
    - Sprawdzenie stanu filtrów powietrza,
    - Sprawdzenie drożności odpływu skroplin,
    - Pomiar napięcia zasilającego,
    - Pomiar prądu pracy sprężarki,
    - Pomiar prądu pracy wentylatorów,
    - Pomiar ciśnień pracy (ssanie/tłoczenie),
    - Sprawdzenie szczelności instalacji chłodniczej,
    - Pomiar przegrzania pary czynnika chłodniczego,
    - Kontrola i dociągnięcie terminali elektrycznych,
    - Mechaniczne oczyszczenie wymienników,
    - Dociągnięcie połączeń skrętnych, chłodniczych,
    - Mycie agregatów zewnętrznych oraz jednostek wewnętrznych,
    - Wymiana materiałów eksploatacyjnych;
2. Wykonawca zapewnia **rezerwację pakietu części zamiennych** na potrzeby napraw w trybie NBD wszystkich urządzeń chłodniczych zapewniających chłodzenie w serwerowni (wewnętrznych i zewnętrznych – 3 kpl.) **z wyjątkiem części zamiennych wymienionych w pkt. IV. 3.,**
3. Zamawiający posiada następujące części zamienne do klimatyzatorów:
  - 3.1. Typ ARG60UUAK:
    - 3.1.1. Silnik wentylatora (nr. kat: 9601688013) – 3 szt.



3.1.2. Turbiny wentylatora (nr. kat: 9380454007) – 3 szt.

3.1.3. Płyta sterująca (nr. kat: 9705668034) – 3 szt.

3.1.4. Płyta zasilająca (nr. kat: 9705668034) – 3 szt.

3.2. Typ AOG6OUMAYT:

3.2.1. Sprężarka (nr. kat: 9374250011) – 3 szt.

3.2.2. Silnik wentylatora (nr. kat: 9601671060) – 3 szt.

3.2.3. Płytki PCB (nr. kat: 9705677012) – 3 szt.

3.2.4. Skraplacze (nr. kat: 9374433254) – 3 szt.

3.2.5. Skraplacze (nr. kat: 9374434091) – 3 szt.

4. W przypadku awarii, której usunięcie wymaga użycia części zamiennych wymienionych **w pkt. IV. 3**, ww. części zamienne są wykorzystywane do napraw ww. urządzeń zapewniających chłodzenie **w serwerowni**.
5. Koszt części zamiennych **innych niż wymienionych w pkt. IV. 3**, niezbędnych do napraw **urządzeń chłodniczych w serwerowni (wewnętrznych i zewnętrznych)** pokrywa Wykonawca;
6. Wykonawca pokrywa koszty dojazdu i robocizny ekipy serwisowej w przypadku awarii urządzeń chłodniczych w serwerowni (wewnętrznych i zewnętrznych);
7. Warunkiem świadczenia ww. rozszerzonego serwisu Wykonawcy jest eksploatacja urządzeń zgodnie z przeznaczeniem.