

Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Słownik

Akcja Serwisowa – wszelkie czynności lub działania prowadzące do usunięcia awarii.

Awaria Krytyczna – Wada Urządzenia skutkująca w utracie przez Urządzenie Typ 1 głównych funkcjonalności, tj. System nie działa w ogóle lub nie działają jego kluczowe funkcje.

Awaria Niekrytyczna – Wada Urządzenia skutkująca w utracie przez Urządzenie Typ 2 głównych funkcjonalności, tj. System nie działa w ogóle lub nie działają jego kluczowe funkcje.

CPD – Centra Przetwarzania Danych zlokalizowane przy ul. Świdnickiej 53 (CPD1) oraz Strzegomskiej 148 (CPD2) we Wrocławiu.

Dostawa – należy przez to rozumieć dostawę w rozumieniu ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r., poz. 907 z późn. zm.).

Protokół odbioru – protokół, który po podpisaniu bez zastrzeżeń/uwag przez upoważnionych przedstawicieli obu Stron, stanowi potwierdzenie wykonania prac lub dostaw w nim określonych.

Sprzęt/Urządzenie – urządzenia teleinformatyczne jakie obejmuje Umowa wraz z przynależnościami. Przez Sprzęt/Urządzenie należy rozumieć, w szczególności: routery i przełączniki sieci LAN, wraz z licencjami.

Tryb Wsparcia – określenie czasu na realizację wsparcia i czasu reakcji na zgłoszenie, np.:

24x7x4 - 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 4-godzinny czas naprawy lub wymiany uszkodzonego sprzętu;

8x5xNBD - 8 godzin na dobę (9-17), 5 dni w tygodniu, czas naprawy lub wymiany uszkodzonego sprzętu następnego dnia roboczy.

Usługa Wsparcia Technicznego – usługa polegająca na udzielaniu Zamawiającemu telefonicznego oraz drogą elektroniczną wsparcia przez konsultantów Wykonawcy w rozwiązywaniu problemów dotyczących funkcjonowania Systemu. Do korzystania z tej usługi są uprawnione osoby wskazane przez Zamawiającego. Usługa obejmuje naprawy sprzętu i oprogramowania w przypadku awarii a gdy naprawa nie jest możliwa wymianę urządzenia na nowy.

Wada - każda wada fizyczna (a w odniesieniu do utworów każda usterka) oraz każda wada prawna przedmiotu materialnego lub niematerialnego (w szczególności: programu komputerowego).

Zgłoszenie serwisowe - zgłoszenie do Wykonawcy wystąpienia Awarii Krytycznej lub Awarii Niekrytycznej.

2. Wymagania ogólne

1) Dostawa kontraktów serwisowych obejmujących opieką serwisową Urządzenia wyspecyfikowane w pkt 3 "Specyfikacja Sprzętu" nie krócej niż do dnia **31-12-2021** roku:

a) Urządzenia typ 1 - SNTC 24X7X4 lub równoważny „Serwis Partnerski” odpowiadający serwisowi producenta;

b) Urządzenia typ 2 - SNTC 8X5XNBD „disc retention” z możliwością podniesienia wersji VMWare ESXi lub równoważny „Serwis Partnerski” odpowiadający serwisowi producenta;

c) Urządzenia typ 3 - SWSS Upgrades;

Czas obowiązywania kontraktów rozpocznie się od dnia określonego w **pkt. 23)**.

2) Kontrakty serwisowe muszą zapewniać:

- a) Dostęp do aktualizacji oprogramowania i możliwość aktualizacji oprogramowania oraz możliwości zmiany wersji oprogramowania na nowszą gdy taka zostanie wydana przez producenta oprogramowania;
 - b) Naprawę wszystkich Wad Sprzętu lub wymianę Sprzętu w przypadku gdy naprawa nie jest możliwa. Naprawy będą wykonywane w siedzibie Zamawiającego.
- 3) Objęcie Usługą Wsparcia Technicznego urządzeń wyspecyfikowanych w pkt 3 od 01.01.2021. do dnia **31-12-2021** roku. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia w ramach Usługi Wsparcia Technicznego przez konsultantów Wykonawcy bieżących konsultacji telefonicznych w zakresie eksploatacji Urządzeń, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Urządzeń, pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych i konfiguracyjnych Urządzeń. Świadczony czas Usługi Wsparcia Technicznego nie będzie większy niż 8 godzin miesięcznie.
- 4) Dostawa kontraktów serwisowych zostanie potwierdzona Protokołem odbioru podpisanym przez obie strony umowy.
- 5) Wsparcie producenta dla Urządzeń musi być potwierdzone przez polskie lub regionalne przedstawicielstwo/oddział producenta Sprzętu/Oprogramowania.
- 6) W ramach dostarczonych kontraktów serwisowych i świadczonej na rzecz Zamawiającego Usługi Wsparcia Technicznego Wykonawca będzie nieodpłatnie usuwał wszystkie Wady Urządzeń.
- 7) Wykonawca zobowiązuje się realizować usługę z zachowaniem podanych terminów realizacji z najwyższą starannością, z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru prowadzonej przez Wykonawcę działalności.
- 8) Wykonawca zobowiązuje się do dostarczania urządzeń oraz podzespołów wynikających z realizacji umowy na swój koszt i ryzyko, własnym transportem po uprzednim uzgodnieniu terminów dostawy z Zamawiającym.
- 9) Urządzenia oraz podzespoły dostarczone zostaną wraz ze wszystkimi akcesoriami niezbędnymi do umożliwienia ich montażu w określonej lokalizacji na terenie miasta Wrocławia.
- 10) Wykonawca oświadcza, iż posiada kwalifikacje wymagane do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy i zobowiązuje się do realizacji umowy z należytą starannością.
- 11) Przy wykonywaniu umowy Wykonawca, ponosi odpowiedzialność za:
- a) kompetentne, rzetelne i terminowe wykonywanie przedmiotu umowy,
 - b) wszelkie szkody wyrządzone w mieniu Zamawiającego przez osoby, którymi się posłużył Wykonawca przy wykonywaniu zamówienia, objętego przedmiotem umowy,
 - c) wszystkie działania i zaniechania innych Wykonawców, którym powierzył wykonanie przedmiotu umowy, jak za własne działanie lub zaniechanie.
- 12) Wykonawca zobowiązuje się zaplanować i wykonywać prace związane z realizacją niniejszej umowy w taki sposób, by nie spowodowały zakłóceń w pracy systemów komputerowych, które są użytkowane przez Zamawiającego a w szczególności uniemożliwiły ich użytkowanie.

- 13) Zamawiający zobowiązuje się, w zakresie od niego zależnym, do zapewnienia Wykonawcy warunków do sprawnej i zgodnej z zasadami wynikającymi z niniejszej umowy realizacji przedmiotu umowy.
- 14) W przypadku przekroczenia czasu naprawy wymienionego w pkt 1), Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć urządzenie zastępcze identyczne z uszkodzonym w celu zapewnienia ciągłości działania.
- 15) W przypadku braku możliwości naprawy uszkodzonego sprzętu Zamawiający dopuszcza wymianę sprzętu na taki sam Sprzęt jak Sprzęt uszkodzony. Dostarczony zamienny sprzęt musi być nowy, musi być dostarczony z legalnego kanału dystrybucji producenta sprzętu, musi być objęty gwarancją i wsparciem na zasadach określonych w niniejszej Umowie. Wymiana nastąpi niezwłocznie po uzyskaniu przez Wykonawcę informacji o braku możliwości naprawy uszkodzonego Sprzętu.
- 16) W przypadku wymiany dysku twardego wadliwy nośnik pozostaje u Zamawiającego.
- 17) Wady Urządzeń będą zgłaszane przez Zamawiającego za pomocą faksu lub telefonu lub poczty elektronicznej przekazanej na wskazane adresy lub numery telefonów kontaktowych Wykonawcy określone w pkt 20).
- 18) Wykonawca będzie przyjmował Zgłoszenia serwisowe (przez które należy rozumieć zgłoszenie Wady Urządzeń) w trybie ciągłym, tzn. przez 24 godziny w ciągu doby, przez 7 dni w tygodniu, przez wszystkie dni w roku.
- 19) Nie później niż 7 dni po zgłoszeniu usunięcia awarii Wykonawca przedstawi Zamawiającemu protokół reakcji na awarię, celem jego uzgodnienia z Zamawiającym w terminie 5 Dni Roboczych, w którym zawrze on następujące informacje:
- a) termin zgłoszenia niedostępności usługi lub zgłoszenia innej awarii;
 - b) czas zgłoszenia reakcji na awarię;
 - c) czas zgłoszenia usunięcia awarii;
 - d) nazwę niedostępnej usługi, opis awarii oraz miejsce gdzie wystąpiła awaria;
 - e) dodatkowe informacje związane z wystąpieniem awarii oraz mające wpływ na jej usunięcie;
 - f) określenie wysokości kary umownej, jeżeli w danym przypadku takie naliczenie przysługuje Zamawiającemu.
- 20) Wykonawca - poza przypadkami, gdy samodzielnie wykryje Wadę o nienależytym wykonywaniu umowy lub niewykonaniu umowy, a także o wszelkich wadach Sprzętu, zostanie poinformowany przez Zamawiającego, w szczególności drogą:
- a) telefoniczną – na numer telefonu Wykonawcy:....., lub
 - b) telefoniczną – na numer faksu Wykonawcy:....., lub
 - c) elektroniczną – na adres e-mail Wykonawcy:.....
- 21) Informacja o nienależytym wykonywaniu umowy lub niewykonaniu umowy, a także o wszelkich Wadach Sprzętu lub kontraktów serwisowych zostanie uznana za dostarczoną w przypadku przekazania jej za pomocą jednego z kanałów komunikacyjnych, o których mowa w pkt 20). Przekazanie informacji jednym ze sposobów, o których mowa w pkt 20), nie wyklucza zastosowania innych sposobów wymienionych w tym ustępie lub innych sposobów w nim nie wskazanych (np. doręczenie za pomocą poczty czy doręczenie osobiste).

22) Akcje serwisowe w CPD będą realizowane w godzinach pracy Zamawiającego (poniedziałek – piątek godzina od 7.45 do 15.45), a w wyjątkowych sytuacjach także poza godzinami pracy (wymagane uzgodnienie z przedstawicielem Zamawiającego). Sprzęt znajduje się w następujących lokalizacjach: CPD – Wrocław ul. Strzegomska 148, CPD – Wrocław ul. Świdnicka 53.

23) Maksymalny termin dostawy i uruchomienia kontraktów serwisowych to **21 dni** od podpisania umowy.

24) W przypadku niewłaściwego przypisania sprzętu w bazie producenta wynikającego z faktu, że zakup dokonywany był z budżetu jednostki Gminy Wrocław, należy przypisać je do klienta - Gmina Wrocław.

25) Dla kontraktu serwisowego kończącego się po 01.01.2021, okres trwania to 12 miesięcy.

3. Specyfikacja sprzętu

Lp	Nazwa	Opis	Typ	Nr seryjny
1	ASR1002-5G-SHA/K9	Cisco ASR 1000 Series Aggregation Services Routers	Typ 1	FOX1615GXLZ
2	ASR1002-5G-SHA/K9	Cisco ASR 1000 Series Aggregation Services Routers	Typ 1	FOX1446H4AB
3	C2911-VSEC-CUBE/K9	CISCO 2911/K9	Typ 1	FHK1446F284
4	C2911-VSEC-CUBE/K9	CISCO2911/K9	Typ 1	FGL1535125H
5	CISCO2921/K9	CISCO2921/K9	Typ 1	FGL190710SM
6	UCSC-C220-M3S	serwer UCS C220 M3S	Typ 2	FCH1823V1DM
7	UCSC-C220-M3S	serwer UCS C220 M3S	Typ 2	FCH1823V1B3

Lp	Wsparcie dla licencji VoIP	Opis	Typ	Ilość
1	Kontrakt serwisowy CISCO SWSS Upgrades SW	CUWL Standard (11.x)	Typ 3	240
2	Kontrakt serwisowy CISCO SWSS Upgrades SW	Enhanced (11.x)	Typ 3	1686
3	Kontrakt serwisowy CISCO SWSS Upgrades SW	Essential (11.x)	Typ 3	2137
4	Kontrakt serwisowy CISCO SWSS Upgrades SW	TelePresence Room (11.x)	Typ 3	2
5	Kontrakt serwisowy CISCO SWSS Upgrades SW	CUWL Standard Messaging (11.x)	Typ 3	240
6	Kontrakt serwisowy CISCO SWSS Upgrades SW	SpeechConnect Port (11.x)	Typ 3	2
8	SUMA			4307