

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

**Przedłużenie wsparcia technicznego
producenta i Asysta Techniczna
Wykonawcy dla oprogramowania
Veeam**

Spis treści

1.	Cel zamówienia publicznego.....	3
2.	Słownik użytych pojęć.....	3
3.	Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym.....	3
4.	Zakres przedmiotu zamówienia.....	4
5.	Przedłużenie wsparcia technicznego producenta – minimalne wymagania.....	4
6.	Asysta Techniczna Wykonawcy – minimalne wymagania.....	5
7.	Certyfikowane szkolenie – minimalne wymagania.....	6
8.	Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące wytwarzanych i przetwarzanych dokumentów w tym dokumentacji technicznej.....	7
9.	Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji.....	8
10.	Sposób realizacji dostępu zdalnego (spoza siedziby Zamawiającego) na potrzeby realizacji Umowy.....	8
11.	Wzór protokołu odbioru.....	10
12.	Wzór protokołu odbioru prac wykonanych w ramach Asysty Technicznej.....	11

1. Cel zamówienia publicznego.

Przedmiotem zamówienia jest przedłużenie wsparcia technicznego producenta dla posiadanego przez Zamawiającego pakietu VAS (Veeam Availability Suite for VMware w wersji Enterprise) dla 44 procesorów oraz świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy.

2. Słownik użytych pojęć.

- 2.1. System – rozwiązanie sprzętowo-programowe składające się z serwera(ów) systemu operacyjnego oraz zawierające wymagane licencje.
- 2.2. Pakiet VAS – produkt firmy Veeam, który łączy rozwiązania Veeam Backup and Replication do tworzenia kopii zapasowych oraz Veeam ONE do monitorowania, raportowania i planowania mocy obliczeniowych w środowiskach wirtualnych, fizycznych i chmurowych.
- 2.3. Wsparcie techniczne producenta - gotowość producenta do świadczenia pomocy w przypadku awarii i problemów technicznych oraz dostęp do poprawek i nowych wersji oprogramowania.
- 2.4. Awaria - brak działania lub nieprawidłowe działanie któregośkolwiek komponentu lub całego Systemu (dotyczy oprogramowania i sprzętu).
- 2.5. Usterka – za usterkę przyjmuje się stan w którym system działa poprawnie jednak czynności administracyjne jak i funkcjonalne są ograniczone z powodu niezależnego od pracowników Zamawiającego a będącego skutkiem niewłaściwego działania systemu lub różnic pomiędzy aktualną konfiguracją a faktycznym działaniem systemu.
- 2.6. Dzień roboczy - liczony od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 za wyłączeniem dni przypadających w dni wolne od pracy określone w art.1 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 90).
- 2.7. Asysta Techniczna Wykonawcy – pomoc w rozwiązywaniu problemów oraz techniczne konsultacje dotyczące danego systemu.
- 2.8. Dostawa - dostarczenie Zamawiającemu dokumentu, w którym producent potwierdza możliwość korzystania ze wsparcia technicznego producenta w okresie objętym zamówieniem i w odniesieniu do produktów będących przedmiotem zamówienia.

3. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym.

- 3.1. Możliwe kanały komunikacji to:
 - 3.1.1. Telefon,
 - 3.1.2. E-mail,
 - 3.1.3. Spotkanie w siedzibie NIK.
- 3.2. Wszystkie prace będą realizowane przy udziale lub w konsultacji z pracownikami Zamawiającego.
- 3.3. Wykonawca będzie konsultował z Zamawiającym wszystkie przyjmowane założenia poczynione w związku z realizacją umowy. W związku z tym, w razie potrzeby dostarczy wszelkich niezbędnych wyjaśnień i materiałów dodatkowych (opisów, dokumentacji itp.) pracownikom Zamawiającego tak, aby możliwe było jednoznaczne zrozumienie proponowanych przez niego założeń.

- 3.4. Wszystkie ustalenia poczynione telefonicznie lub w trakcie spotkania muszą zostać niezwłocznie potwierdzone za pośrednictwem wiadomości e-mail. Mogą zostać z nich także sporządzone notatki zgodnie ze wzorem dostarczonym przez Zamawiającego.
- 3.5. Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o wszystkich zdarzeniach lub przeszkodach mogących spowodować opóźnienie w wykonaniu Umowy w stosunku do terminów przewidzianych w umowie.

4. Zakres przedmiotu zamówienia.

- 4.1. Przedłużenie usługi wsparcia technicznego producenta dla posiadanego przez Zamawiającego pakietu VAS (Veeam Availability Suite for VMware w wersji Enterprise) dla 44 procesorów z wyrównaniem dat od dnia 23.11.2020 do dnia 22.11.2023 zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt.5, według następujących kontraktów:

Id kontraktu	Produkt	Ilość procesorów	Data końca wsparcia
01700796	Availability Suite Enterprise (VMware)	8	22.11.2020
01098732	Availability Suite Enterprise (VMware)	36	28.10.2020

- 4.2. Świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy dla pakietu VAS (Veeam Availability Suite for VMware w wersji Enterprise) dla 44 procesorów przez cały okres obowiązywania wsparcia technicznego producenta. Asysta Techniczna musi być świadczona w ramach puli minimum 60 godzin do wykorzystania w trakcie trwania umowy zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 6.
- 4.3. Dostarczenie dokumentów, w których producent potwierdza możliwość korzystania przez Zamawiającego z usług wsparcia technicznego producenta na posiadane przez Zamawiającego rozwiązanie, o którym mowa w pkt. 4.1 nastąpi w terminie do dnia **22.11.2020** lub **w terminie 30 dni od dnia podpisania umowy**, jeżeli umowa zostanie podpisana po dniu 22.10.2020.
- 4.4. Przeprowadzenie certyfikowanego szkolenia zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 7 ¹

5. Przedłużenie wsparcia technicznego producenta – minimalne wymagania.

- 5.1. Zakres przedłużenia wsparcia technicznego producenta musi obejmować:

- 5.1.1. Przedłużenie wsparcia technicznego producenta od dnia 23.11.2020 do dnia 22.11.2023 r. w trybie Basic (12 godzin przez 5 dni w tygodniu z czasem naprawy do 1 dnia roboczego od momentu zgłoszenia) dla posiadanego przez Zamawiającego pakietu VAS (Veeam Availability Suite for VMware w wersji Enterprise) dla 44 procesorów, dla następujących kontraktów:

Id kontraktu	Produkt	Ilość procesorów	Data końca wsparcia
01700796	Availability Suite Enterprise (VMware)	8	22.11.2020
01098732	Availability Suite Enterprise (VMware)	36	28.10.2020

- 5.1.2. Zapewnienie dostępu do nowych wersji oprogramowania oraz aktualizacji i poprawek,

- 5.1.3. Zapewnienie dostępu do programów dodatkowych objętych licencją danego produktu,

- 5.1.4. Zapewnienie dostępu do bazy wiedzy o produkcie.

¹ Punkt obowiązuje tylko w przypadku zaoferowania szkolenia przez Wykonawcę

6. Asysta Techniczna Wykonawcy – minimalne wymagania.

- 6.1. Wykonawca będzie świadczył w terminie wskazanym w pkt 4.2. Asystę Techniczną w zakresie obsługi zgłoszeń, przez certyfikowanego inżyniera, w formie elektronicznej i telefonicznej w dni robocze, w języku polskim.
- 6.2. Asysta Techniczna będzie wykonywana w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Filtrowej 57 lub zdalnie i będzie realizowana na sprzęcie udostępnionym przez Zamawiającego.
- 6.3. Celem prac wykonywanych w ramach Asysty Technicznej mogą być:
 - 6.3.1. aktualizacja dokumentacji powykonawczej i oprogramowania,
 - 6.3.2. analiza poprawności działania wdrożonego systemu i jego komponentów, dostrojenie/rekonfiguracja systemu (zmiana parametrów/ustawień).
 - 6.3.3. usuwanie Awarii i Usterek systemu,
 - 6.3.4. pomoc w eksploatacji, administracji, konserwacji, instalacji nowych wersji oprogramowania i konfiguracji Systemu.
- 6.4. Zgłoszenie uważa się za otwarte po przesłaniu go przez Zamawiającego do Wykonawcy mailem.
- 6.5. Czas reakcji Wykonawcy na otrzymane zgłoszenie wynosi 4 godziny. W przypadku zgłoszenia serwisowego otrzymanego po godzinie 16.00, czas reakcji liczy się od godziny 8.00 następnego dnia roboczego.
- 6.6. Czas rozwiązania zgłoszonego problemu (Awarii lub Usterki) wynosi 8 godzin w Dni robocze, liczonych od upływu czasu reakcji na otrzymane zgłoszenie. Jeżeli do rozwiązania problemu niezbędne jest udzielenie odpowiedzi przez producenta wówczas czas rozwiązania problemu wynosi 16 godzin.
- 6.7. Przyjmuje się, że każda rozmowa telefoniczna, wykonywana w ramach Asysty Technicznej, niezależnie od jej rzeczywistego czasu trwania to 15 minut zegarowych.
- 6.8. Przyjmuje się, że każda pojedyncza wiadomość e-mail przesłana przez Wykonawcę do Zamawiającego, w ramach Asysty Technicznej to 15 minut zegarowych.
- 6.9. Po zrealizowaniu zgłoszenia serwisowego Wykonawca poinformuje drogą elektroniczną (e-mail) Zamawiającego o zrealizowaniu tego zgłoszenia serwisowego.
- 6.10. Wykonawca będzie przekazywał uzyskane od Zamawiającego zgłoszenia błędów producentowi oprogramowania, w przypadku gdy nieprawidłowe działanie Systemu wynika z błędów oprogramowania, a następnie informował Zamawiającego o fakcie przekazania zgłoszenia i przekazywał Zamawiającemu odpowiedź producenta.
- 6.11. Asysta Techniczna Wykonawcy będzie rozliczana zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy w zależności od faktycznie przepracowanych godzin, rozliczanych zgodnie ze stawką godzinową zawartą w ofercie.
- 6.12. Minimalna możliwa do wykorzystania ilość godzin pracy inżyniera wymagana w ramach Asysty Technicznej wynosi 60 godzin.
- 6.13. Czas wizyty przeznaczony na wykonanie Asysty Technicznej Wykonawcy liczony jest od chwili przystąpienia do pracy certyfikowanego inżyniera w obszarze danego rozwiązania.
- 6.14. Czas związany z obsługą awarii danego Systemu jak i kontakty z producentem rozwiązania w kwestii usuwania Awarii czy Usterek nie wlicza się do płatnych godzin Asysty Technicznej.

6.15. Potwierdzeniem wykonania zleconych prac i wykorzystanego czasu w danym okresie rozliczeniowym będzie protokół odbioru prac wykonanych na rzecz Zamawiającego w ramach Asysty Technicznej podpisany na koniec każdego trzymiesięcznego okresu rozliczeniowego przez obie strony, zgodnie ze wzorem określonym w pkt 12.

7. Certyfikowane szkolenie – minimalne wymagania ²

- 7.1. Wykonawca zorganizuje certyfikowane szkolenie, dla jednej grupy administratorów, składającej się maksymalnie 4 osób, w certyfikowanym ośrodku szkoleniowym producenta na terenie Warszawy, lub w siedzibie Zamawiającego.
- 7.2. Szkolenie rozpocznie się w terminie nie przekraczającym 90 dni od momentu wysłania zapotrzebowania do Wykonawcy przez Zamawiającego. Termin i miejsce certyfikowanego szkolenia zostanie uzgodnione z Zamawiającym z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem.
- 7.3. Certyfikowane szkolenie musi trwać minimum 2 i maximum 4 Dni robocze, 6 godzin dziennie efektywnych zajęć prowadzonych w języku polskim.
- 7.4. Certyfikowane szkolenie musi być prowadzone przez certyfikowanego inżyniera Wykonawcy lub producenta zaoferowanego systemu.
- 7.5. Program certyfikowanego szkolenia musi obejmować co najmniej:
 - Wstęp do produktów Veeam,
 - Przegląd i omówienie architektury – kluczowe komponenty systemu,
 - Wstępna konfiguracja – dodawanie serwerów, repozytoriów, konfiguracja polityk, zarządzanie ruchem sieciowym, ustawienia powiadomień, interfejs użytkownika,
 - Ochrona – tworzenie zadań backupowych, punktów odtworzenia, kopiowanie, replikacja, copy jobs,
 - Testowanie, odtwarzanie maszyn wirtualnych i obiektów – weryfikacja z użyciem SureBackup, SureReplica, praca z Veeam Backup & Replication Utilities, odtworzenie Guest OS,
 - Zaawansowana ochrona danych,
 - Funkcje i możliwości Veeam ONE,
 - Wersje systemu Veeam,
 - Rozwiązywanie problemów

² Punkt obowiązuje tylko w przypadku zaoferowania szkolenia przez Wykonawcę.

- 8. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące wytwarzanych i przetwarzanych dokumentów w tym dokumentacji technicznej.**
- 8.1. Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji projektu charakteryzowały się wysoką jakością, w szczególności:
- 8.1.1. Czytelną i zrozumiałą strukturą zarówno poszczególnych dokumentów jak i całej dokumentacji z podziałem na rozdziały podrozdziały i sekcje.
 - 8.1.2. Zachowaniem standardów oraz sposobu pisania, rozumianych jako zachowanie jednolitej i spójnej struktury, formy i sposobu prezentacji treści poszczególnych dokumentów, oraz fragmentów tego samego dokumentu jak również całej dokumentacji.
- 8.2. W zakresie dokumentacji technicznej Wykonawca będzie aktualizował (w przypadku takiej konieczności, np. po aktualizacji systemu) w szczególności:
- 8.2.1. Procedury i instrukcje dotyczące instalacji, konfiguracji oraz parametryzacji systemu.
 - 8.2.2. Procedury i instrukcje wykonania kopii bezpieczeństwa i ich odtworzenia.
 - 8.2.3. Procedury i instrukcje aktualizacji i wdrażania poprawek.
 - 8.2.4. Procedury postępowania w razie wystąpienia błędów lub awarii wraz z formularzami zgłoszeniowymi i osobami kontaktowymi (nr tel., e-mail) do konsultacji rozwiązywania zaistniałych problemów,
- 8.3. Każda z procedur powinna zawierać co najmniej następujące dane:
- 8.3.1. Nazwa.
 - 8.3.2. Opis.
 - 8.3.3. Częstotliwość wykonywania.
 - 8.3.4. Kroki do zrealizowania w procedurze.
 - 8.3.5. Informacje (o ile są znane, jeśli jest ich dużo to przykłady bądź wzorce) na jakie należy zwrócić uwagę w trakcie wykonywania procedury.
 - 8.3.6. Omówienie zawartości komunikatów jeśli są prezentowane.
 - 8.3.7. Kroki jakie należy podjąć w przypadku natknięcia się na nietypowe sytuacje.
- 8.4. Dokumentacja musi być weryfikowana i w razie potrzeby aktualizowana podczas prac serwisowych Wykonawcy określonych w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy.
- 8.5. Zamawiający wymaga, aby cała dokumentacja, o której mowa powyżej, podlegała jego akceptacji.

9. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji.

- 9.1. Wykonawca udziela gwarancji na prawidłowe, w pełni zgodne z jego przeznaczeniem, funkcjonowanie systemu objętego wsparciem technicznym producenta oraz świadczenie Asysty Technicznej w terminach wymienionych w pkt. 4
- 9.2. Naprawa gwarancyjna systemu zostanie dokonana:
 - 9.2.1. Po uprzedniej nieodpłatnej ocenie zgłoszonej awarii, obejmującej w szczególności ustalenie czy naprawa może nastąpić w ramach niniejszej gwarancji. Ocena zgłoszonej awarii musi zostać dokonana przez wykwalifikowanego przedstawiciela Wykonawcy, w miejscu użytkowania systemu.
 - 9.2.2. W celu przystąpienia do naprawy przedstawiciel służb serwisowych Wykonawcy zgłosi się do miejsca użytkowania systemu.
- 9.3. Czas usunięcia nieprawidłowości wskazanych w zgłoszeniu gwarancyjnym wynosi do 5 Dni Roboczych od daty zgłoszenia gwarancyjnego pod rygorem naliczania kar umownych na zasadach określonych w Umowie i może ulec wydłużeniu wyłącznie za pisemną zgodą Zamawiającego w przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy i Zamawiającego.
- 9.4. W trakcie trwania umowy Zamawiającego z Wykonawcą usługi gwarancyjne producenta dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania, wchodzącego w skład pakietu VAS, świadczone będą za pośrednictwem Wykonawcy.
- 9.5. W przypadku wystąpienia wad w opracowanych dokumentach, o których mowa w pkt. 8, Zamawiający ma prawo żądać ich usunięcia w terminie 7 Dni Roboczych od daty zawiadomienia Wykonawcy (naniesienie uzupełnień i poprawek na wszystkich egzemplarzach dostarczonych Zamawiającemu), pod rygorem naliczania kar umownych na zasadach określonych w Umowie.
- 9.6. Uprawnienia z tytułu rękojmi za wady dokumentacji technicznej wygasają wraz z upływem okresu Asysty Technicznej Wykonawcy.
- 9.7. Udzielone gwarancje nie mogą ograniczać praw Zamawiającego do użytkowania systemów, zgodnie z zasadami sztuki, przez wykwalifikowany personel Zamawiającego.

10. Sposób realizacji dostępu zdalnego (spoza siedziby Zamawiającego) na potrzeby realizacji Umowy

- 10.1. Zdalny dostęp będzie realizowany za pośrednictwem rozwiązania udostępnianego przez Zamawiającego i na zasadach przez niego określonych.
- 10.2. Zdalny dostęp do Systemu będzie przyznany wyłącznie w celu wykonywania prac wynikających z umowy.
- 10.3. Wykonawca przekaze Zamawiającemu listę pracowników wraz z niezbędnymi danymi określonymi każdorazowo przez Zamawiającego (w szczególności: imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu komórkowego oraz dane jednoznacznie identyfikujące komputer z którego będzie uzyskiwany dostęp) do konfiguracji zdalnego dostępu.

- 10.4. Zamawiający przekaże Wykonawcy warunki techniczne jakie muszą spełniać komputery Wykonawcy wykorzystywane do zdalnego dostępu; warunki te mogą być przez Zamawiającego modyfikowane w trakcie realizacji umowy po uprzednim powiadomieniu Wykonawcy.
- 10.5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób którym przyznany zostanie zdalny dostęp.
- 10.6. Pracownicy Wykonawcy którym przyznany został zdalny dostęp zobowiązani są do nie przekazywania danych umożliwiających jego uzyskanie (w szczególności są to: adres systemu, login, hasło, kody jednorazowe) osobom trzecim.
- 10.7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 10.8. Zabrania się wykonywania jakichkolwiek działań, których efektem będzie ukrycie czynności wykonywanych przez Wykonawcę za pomocą zdalnego dostępu. Tego rodzaju postępowanie będzie skutkowało odebraniem uprawnień do zdalnego dostępu.
- 10.9. W przypadku czasowej niedostępności zdalnego dostępu z przyczyn niezależnych od Wykonawcy lub Zamawiającego prace wynikających z umowy będą realizowane przez pracowników Wykonawcy, w siedzibie Zamawiającego.
- 10.10. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 10.11. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych działań, w tym organizacyjnych i technicznych, mających na celu zabezpieczenie sprzętu za pomocą, którego pracownicy Wykonawcy będą realizowali prace za pośrednictwem zdalnego dostępu.

11. Wzór protokołu odbioru

Warszawa dnia r.

Protokół odbioru *)

Na podstawie Umowy z dnia20....r.

..... zwan(y/a) dalej Wykonawcą

przekazuje **Najwyższej Izbie Kontroli** zwanej dalej Zamawiającym przedmiot odbioru w postaci:

.....
.....
.....

Zamawiający przyjmuje przedmiot odbioru **bez uwag / z uwagami **)**:

.....
.....
.....

Niniejszy protokół odbioru, sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Zamawiający (NIK)	Wykonawca
..... (czytelny podpis) (czytelny podpis)

*) wpisać rodzaj protokołu odbioru np. odbioru/odbioru końcowego/odbioru usługi, itp.

**) niepotrzebne skreślić

12. Wzór protokołu odbioru prac wykonanych w ramach Asysty Technicznej

Protokół odbioru prac wykonanych na rzecz Zamawiającego w ramach Asysty Technicznej w okresie rozliczeniowym

Lp.	Sposób zgłoszenia	Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Ogólny opis wykonanych prac	Łączna liczba godzin wykorzystanych na realizację danego zgłoszenia
Razem godziny w okresie rozliczeniowym					
Pozostała ilość godzin do wykorzystania w ramach umowy					

<p>Odbierający (NIK)</p> <p>.....</p> <p>(czytelny podpis)</p>	<p>Przekazujący</p> <p>.....</p> <p>(czytelny podpis)</p>
--	---