

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

**Świadczenie usług serwisu pogwarancyjnego  
dla serwerów**

---

**Spis treści**

1. Cel zamówienia publicznego.....	3
2. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym. ....	3
3. Ogólne wymagania Zamawiającego dotyczące zakresu przedmiotu zamówienia. ....	3
4. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia.....	5
5. Minimalne Wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia usług serwisu pogwarancyjnego dla serwerów.....	5
6. Zasady udzielania i realizacji zdalnego dostępu (spoza siedziby Zamawiającego) do środowiska informatycznego Zamawiającego na potrzeby realizacji Umowy. ....	6

## 1. Cel zamówienia publicznego.

Mając na uwadze sprawne funkcjonowanie kluczowych systemów celem zamówienia publicznego jest nabycie profesjonalnego świadczenia usług serwisu pogwarancyjnego dla serwerów, który będzie miał na celu zapewnienie bezpieczeństwa, wydajności i ciągłości działania infrastruktury informatycznej instytucji. Realizacja zamówienia ma zapewnić zabezpieczenie serwerów przed ewentualnymi awariami oraz szybką reakcję i wsparcie techniczne w przypadku problemów sprzętowych i programowych.

## 2. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym.

2.1. Możliwe kanały komunikacji to:

2.1.1. Wideokonferencja (obsługę zapewnia Zamawiający),

2.1.2. Telefon,

2.1.3. E-mail,

2.1.4. Spotkanie w siedzibie NIK.

2.2. Wszystkie prace będą realizowane przy udziale lub w konsultacji z pracownikami Zamawiającego.

2.3. 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.

2.4. Wszystkie ustalenia poczynione za pośrednictwem wideokonferencji, 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.

2.5. Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o wszystkich zdarzeniach lub przeszkodach mogących spowodować opóźnienie w wykonaniu Umowy w stosunku do terminów przewidzianych w umowie.

## 3. Ogólne wymagania Zamawiającego dotyczące zakresu przedmiotu zamówienia.

3.1. Zapewnienie świadczenia usług serwisu pogwarancyjnego dla serwerów wraz z niezbędnym oprogramowaniem (zwane dalej Systemem) zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 5.

Lista serwerów które zostaną objęte świadczeniem usług serwisu pogwarancyjnego dla serwerów przez wykonawcę:

Producent i model serwera	Nr seryjny	Dane techniczne	Data zakończenia serwisu producenta
Fujitsu Primergy MX5240 M4 8x2,5	YM6D022586	2x Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz,2x 64GB Micro SD card,512 GB RAM	17.02.2024
Fujitsu Primergy MX5240 M4 8x2,5	YM6D022587	2x Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz,2x 64GB Micro SD card,512 GB RAM	17.02.2024
Fujitsu Primergy MX5240 M4 8x2,5	YM6D022598	2x Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz,2x 64GB Micro SD card,512 GB RAM	17.02.2024
Fujitsu Primergy MX5240 M4 8x2,5	YM6D022599	2x Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz,2x 64GB Micro SD card,512 GB RAM	17.02.2024
Fujitsu Primergy MX5240 M4 8x2,5	YM6D022600	2x Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz,2x 64GB Micro SD card,512 GB RAM	17.02.2024
Fujitsu Primergy MX5240 M4 8x2,5	YM6D022601	2x Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz,2x 64GB Micro SD card,512 GB RAM	17.02.2024
Fujitsu Primergy MX5240 M4 8x2,5	YM6D022602	2x Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz,2x 64GB Micro SD card,512 GB RAM	17.02.2024
Fujitsu Primergy MX5240 M4 8x2,5	YM6D022603	2x Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz,2x 64GB Micro SD card,512 GB RAM	17.02.2024
Fujitsu Primergy MX5240 M4 8x2,5	YM6D022604	2x Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz,2x 64GB Micro SD card,512 GB RAM	17.02.2024
Fujitsu Primergy MX5240 M4 8x2,5	YM6D022605	2x Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz,2x 64GB Micro SD card,512 GB RAM	17.02.2024
Fujitsu Primergy MX5240 M4 8x2,5	YM6D022606	2x Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz,2x 64GB Micro SD card,512 GB RAM	17.02.2024
Fujitsu Primergy MX5240 M4 8x2,5	YM6D022607	2x Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz,2x 64GB Micro SD card,512 GB RAM	17.02.2024
Fujitsu Primergy MX5240 M4 12x3,5	YM6D022640	2x Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz,1X SSD Micron 5100 PRO 240GB M.2,12X HGST Ultrastar HE12 12TB 3,5" SAS,64 GB RAM	17.02.2024
Fujitsu Primergy MX5240 M4 8x2,5	YM6D022727	2x Intel(R) Xeon(R) Gold 5122 CPU @ 3.60GHz, 2x 64GB Micro SD card 256 GB RAM,	16.02.2024
Fujitsu Primergy MX5240 M4 8x2,5	YM6D022728	2x Intel(R) Xeon(R) Gold 5122 CPU @ 3.60GHz, 2x 64GB Micro SD card 256 GB RAM,	16.02.2024
Fujitsu Primergy RX1330M3	YMDH016602	Intel(R) Xeon(R) CPU E3-1225 v6 @ 3.30GHz,64 GB RAM,4x HDD Toshiba HDEAH00FSA51F 840GB	17.02.2024
Fujitsu Primergy RX1330M3	YMDH016603	Intel(R) Xeon(R) CPU E3-1225 v6 @ 3.30GHz,16 GB RAM, 4X HDD Seagate ST1800MM0129 1,8 TB	20.02.2024

3.2. Miejscem realizacji przedmiotu zamówienia jest siedziba Zamawiającego w Warszawie, ul. Filtrowa 57. Zamawiający dopuszcza zdalne wykonanie świadczenia usług serwisu pogwarancyjnego dla serwerów na zasadach określonych w pkt 6.

#### 4. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia

- 4.1. Wykonawca zapewni świadczenie usług serwisu pogwarancyjnego dla serwerów od **daty wskazanej dla każdego serwera w tabeli w pkt 3.1 do 31.12.2024 r.**<sup>1</sup>
- 4.2. Dostawa dokumentu potwierdzającego objęcie serwerów świadczeniem usług serwisu pogwarancyjnego dla serwerów przez wykonawcę nastąpi w terminie do 7 dni od dnia podpisania umowy.

#### 5. Minimalne Wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia usług serwisu pogwarancyjnego dla serwerów

- 5.1. Wykonawca w ramach świadczenia usług serwisu pogwarancyjnego dla serwerów zapewni prawidłowe, w pełni zgodne z przeznaczeniem funkcjonowanie serwerów wymienionych w pkt 3.1. objętego m.in. naprawą lub wymianą urządzenia w przypadku jego Awarii lub Usterki.
- 5.2. Świadczenie usług serwisu pogwarancyjnego dla serwerów ma być świadczone w trybie 8x5 (8 godzin przez 5 dni w tygodniu w dni robocze w godzinach 8.00 – 16.00) zgodnie z procedurą określoną w pkt 5.5.
- 5.3. Świadczeniem usług serwisu pogwarancyjnego dla serwerów objęty jest zarówno sprzęt, który będzie podlegał naprawie lub wymianie w przypadku jego Awarii lub Usterki oraz oprogramowanie w zakresie rozwiązywania problemów powstałych w wyniku Awarii lub Usterki sprzętu lub oprogramowania.
- 5.4. W przypadku Awarii oprogramowania lub Awarii bądź Usterki sprzętu czas reakcji wykwalifikowanego przedstawiciela Wykonawcy wynosi do 2 godzin od momentu zgłoszenia.
- 5.5. Naprawa Systemu:
  - 5.5.1. Zostanie dokonana po uprzedniej nieodpłatnej ocenie zgłoszonej Awarii lub Usterki. Ocena zgłoszonej Awarii lub Usterki musi zostać dokonana przez wykwalifikowanego przedstawiciela Wykonawcy (może być to pracownik Wsparcia Technicznego Producenta) zdalnie lub w miejscu użytkowania Systemu,
  - 5.5.2. W celu przystąpienia do naprawy przedstawiciel Wykonawcy zgłosi się do miejsca użytkowania Systemu w terminie do końca następnego Dnia roboczego od momentu zgłoszenia. W przypadku zgłoszenia po godzinie 16:00 danego dnia termin ten wynosi 2 Dni robocze od momentu zgłoszenia.
  - 5.5.3. Jeśli naprawa w siedzibie Zamawiającego nie jest możliwa, Wykonawca odbierze uszkodzony element Systemu i dostarczy po naprawie na własny koszt i na własną odpowiedzialność.
  - 5.5.4. Po zwrocie naprawionego elementu Systemu nastąpi sprawdzenie poprawności funkcjonowania całego Systemu.
  - 5.5.5. Jeżeli przyczyną Awarii lub Usterki jest błąd w oprogramowaniu urządzenia i nie będzie możliwe jego natychmiastowe usunięcie, to w ramach obsługi zgłoszenia zostanie zastosowane obejście umożliwiające przywrócenie poprawnej pracy Systemu do czasu jego naprawy przez Producenta w nowych wersjach oprogramowania Systemu. Obejście musi zostać zrealizowane i udostępnione Zamawiającemu w terminie naprawy Awarii (pkt 5.5.6).
  - 5.5.6. Czas trwania naprawy Awarii nie może przekroczyć 3 Dni roboczych od momentu zgłoszenia.
  - 5.5.7. Czas trwania naprawy Usterki nie może przekroczyć 5 Dni roboczych od momentu zgłoszenia.
  - 5.5.8. Zamawiający dopuszcza dostarczenie na czas naprawy urządzenia zastępczego o parametrach nie gorszych niż urządzenie podlegające naprawie. W takim przypadku czas naprawy Awarii zostaje wydłużony do 10 Dni roboczych pod warunkiem że urządzenie zastępcze zostanie dostarczone w terminie wskazanym w punkcie 5.5.6. Wykonawca zobowiązany jest do odtworzenia konfiguracji na urządzeniu zastępczym oraz jej usunięcia w momencie zwrotu.
  - 5.5.9. W przypadku awarii dysku twardego, Wykonawca dokona jego wymiany na sprawny a uszkodzony dysk pozostaje własnością Zamawiającego i nie podlega zwrotowi.

---

<sup>1</sup> W przypadku podpisania umowy po 16.02.2024 termin rozpoczęcia świadczenia usług serwisu pogwarancyjnego dla serwerów ulega odpowiedniemu przesunięciu i obowiązuje od dnia podpisania umowy a termin jego zakończenia pozostaje bez zmian

- 5.6. Świadczeniem usług serwisu pogwarancyjnego dla serwerów nie może ograniczać praw Zamawiającego do użytkowania Systemu, zgodnie z zasadami sztuki, przez wykwalifikowany personel Zamawiającego.

**6. Zasady udzielania i realizacji zdalnego dostępu (spoza siedziby Zamawiającego) do środowiska informatycznego Zamawiającego na potrzeby realizacji Umowy.**

- 6.1. Zdalny dostęp będzie realizowany za pośrednictwem rozwiązania udostępnianego przez Zamawiającego i na zasadach przez niego określonych.
- 6.2. Zdalny dostęp do Systemu będzie przyznany wyłącznie w celu wykonywania prac wynikających z umowy.
- 6.3. Wykonawca przekaże 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.
- 6.4. Minimalne warunki techniczne jakie muszą spełniać komputery Wykonawcy wykorzystywane do zdalnego dostępu to:
- 6.4.1. system operacyjny wspierany przez klienta VPN Ivanti Connect Secure (np. Windows 10/11, CentOS/RHEL, Ubuntu/Debian, MacOS) z instalowanymi na bieżąco aktualizacjami bezpieczeństwa,
- 6.4.2. na bieżąco aktualizowane oprogramowanie zabezpieczające w zakresie ochrony przed wirusami i malware,
- 6.4.3. zainstalowane oprogramowanie VPN Ivanti Secure Access Client w wersji wskazanej przez Zamawiającego.
- 6.4.4. Warunki te mogą być przez Zamawiającego aktualizowane w trakcie realizacji umowy po uprzednim powiadomieniu Wykonawcy.
- 6.5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób, którym przyznany zostanie zdalny dostęp.
- 6.6. 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.
- 6.7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 6.8. 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.
- 6.9. W przypadku czasowej niedostępności zdalnego dostępu z przyczyn niezależnych od Wykonawcy lub Zamawiającego prace wynikające z umowy będą realizowane przez pracowników Wykonawcy, w siedzibie Zamawiającego.

- 6.10. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.
  
- 6.11. 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.