**Opis Przedmiotu Zamówienia**

**Usługa wsparcia serwisowego oraz asysty technicznej dla bibliotek i napędów taśmowych wchodzących w skład systemu do wykonywania kopii zapasowych**

**Repozytorium Cyfrowego Biblioteki Narodowej.**

1. **Definicje:**

**Asysta techniczna -** zakres czynności opisanych w punkcie 4.1 „Opisu Przedmiotu Zamówienia” i świadczonych dla Sprzętu wymienionego w Tabeli Nr 1.

**Awaria –** oznacza całkowitą niedostępność całego Urządzenia, jednego lub kilku elementów Urządzenia, funkcjonalności Urządzenia lub anomalie w funkcjonowaniu Sprzętu, Oprogramowania systemowego lub Oprogramowania układowego, które mogą spowodować niedostępność całego Urządzenia, jednego lub kilku elementów Urządzenia, funkcjonalności Urządzenia.

**Czas reakcji -** czas, w którym Wykonawca musi zareagować, liczony od zgłoszenia Wykonawcy Awarii do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę za pomocą e-maila przesłanego do Zamawiającego.

**Gwarantowany czas reakcji** – maksymalna dopuszczalna wartość Czasu reakcji, obowiązująca Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia, zgodnie z oświadczeniem złożonym przez Wykonawcę w ofercie.

**Czas naprawy** - czas na zdiagnozowanie przez Wykonawcę przyczyn Awarii i wykonanie Naprawy, liczony od momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia Awarii do momentu zawiadomienia Zamawiającego o wykonaniu Naprawy zgodnie z pkt 5 ppkt 5.2.1 „Opisu Przedmiotu Zamówienia”.

**Gwarantowany czas naprawy** – maksymalna dopuszczalna wartość Czasu naprawy, obowiązująca Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia, zgodnie z oświadczeniem złożonym przez Wykonawcę w ofercie.

**Naprawa –** usunięcie Awarii każdorazowo zgłoszone przez Wykonawcę w formie email na adres Zamawiającego podany w Umowie.

**NBD** – Next Business Day – następny dzień roboczy. Przez „dni robocze” rozumieć należy dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium RP.

**Oprogramowanie systemowe –** oprogramowanie umożliwiające konfigurację i bieżącą administrację Sprzętu.

**Oprogramowanie układowe (firmware) -** oprogramowanie wbudowane w urządzenie, zapewniające podstawowe procedury jego obsługi.

**SBD** - Same Business Day – ten sam dzień roboczy. Przez „dni robocze” rozumieć należy dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium RP.

**Sprzęt/Urządzenie –** urządzenia wchodzące w zakres usługi Wsparcia serwisowego i Asysty technicznej. Dla celów niniejszego zamówienia pojęcia „Sprzęt” i „Urządzenie” używane są zamiennie.

**Serwis producenta** – czynności świadczone przez producenta Sprzętu, wspierające realizację przez Wykonawcę usługi Wsparcia serwisowego i Asysty technicznej.

**Wsparcie serwisowe –** podjęcie ogółu zadań serwisowych dotyczących Sprzętu wymienionego w Tabeli nr 1, świadczonych w zakresie i na zasadach określonych w punkcie 3 Opisu Przedmiotu Zamówienia.

1. **Infrastruktura IT, dla której będzie świadczona usługa Wsparcia serwisowego i Asysty technicznej**

Infrastruktura bibliotek taśmowych przeznaczonych do wykonywania kopii zapasowych Repozytorium Cyfrowego Biblioteki Narodowej składa się z bibliotek taśmowych IBM TS 3500 zlokalizowanych w Centrum Podstawowym oraz w Centrum Zapasowym.

Szczegółowe informacje dotyczące Sprzętu przedstawia Tabela nr 1.

**Tabela nr 1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **LP** | **Lokalizacja** | **Producent** | **Model** | **Nr seryjny** |
| 1 | Centrum Podstawowe BN  Warszawa | IBM | TS3500 TAPE LIBRARY | 7826408 |
| 2 | TS3500 EXPANSION FRAME | 7848288 |
| 3 | TS3500 HD FRAMES LTO DRIVE | 78T2071 |
| 4 | LTO5 | 78ABFED |
| 5 | 78ABFFA |
| 6 | 78AC016 |
| 7 | 78AC04B |
| 8 | 78AF8B8 |
| 9 | 78AF8BE |
| 10 | LTO7 | 78D0A2E |
| 11 | 78D0A5C |
| 12 | 78CFD49 |
| 13 | 78CFD4E |
| 14 | 78D0C84 |
| 15 | 78CFD47 |
| 1 | Centrum Zapasowe BN  Piaseczno | IBM | TS3500 TAPE LIBRARY | 7826406 |
| 2 | TS3500 EXPANSION FRAME | 7848254 |
| 3 | TS3500 HD FRAMES LTO DRIVE | 78T2123 |
| 4 | LTO5 | 78AC50D |
| 5 | 78AC50F |
| 6 | 78AC512 |
| 7 | 78AC51C |
| 8 | LTO7 | 78D0BFA |
| 9 | 78D0C01 |
| 10 | 78CFD4F |
| 11 | 78CFD2C |
| 12 | 78CFD4D |
| 13 | 78CFD50 |

1. **Zakres oraz wymagane warunki usługi Wsparcia serwisowego**

Usługa Wsparcia serwisowego objęta przedmiotem niniejszego zamówienia to podjęcie ogółu zadań serwisowych dotyczących Sprzętu wymienionego w Tabeli nr 1, świadczonych w następującym zakresie i na zasadach określonych poniżej:

* 1. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania wszystkich Awarii zaistniałych i zgłoszonych do Wykonawcy w okresie realizowania niniejszego zamówienia, przy czym liczba zgłoszeń Awarii w danym miesiącu jest nieograniczona. Zgłoszenia Awarii przyjmowane będą przez Wykonawcę w trybie ciągłym 24/7/365 i potwierdzane przez Wykonawcę w Gwarantowanym czasie reakcji mailem na adres **digi.serwis@bn.org.pl.**
  2. Wymagany Gwarantowany czas reakcji i Gwarantowany czas naprawy wynoszą:
     1. Gwarantowany czas reakcji - **maksymalnie 2 godziny.**
     2. Gwarantowany czas naprawy – **maksymalnie NBD.**

Wartość Gwarantowanego czasu reakcji i Gwarantowanego czasu naprawy, które będą obowiązywać w trakcie realizowania przedmiotu umowy, będą zgodne z wartościami Gwarantowanego czasu reakcji i Gwarantowanego czasu naprawy zadeklarowanymi w ofercie przez Wykonawcę (podlegają one ocenie w ramach kryterium oceny ofert).

* 1. Wsparcie serwisowe świadczone będzie w miejscu eksploatowania Urządzeń (on-site) lub zdalnie.
  2. Wymiana uszkodzonych elementów lub Urządzeń:
     1. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć i zainstalować nowe, oryginalne elementy i Urządzenia firmowane logo producenta Sprzętu. Zamawiający nie dopuszcza stosowania zamienników.
     2. Dostarczone elementy i Urządzenia, które zostaną zainstalowane muszą być kompatybilne w stopniu pozwalającym na utrzymanie wykupionego Serwisu producenta, o którym mowa w punkcie 3.11.
     3. Dostarczone elementy i Urządzenia, które zostaną zainstalowane muszą być kompatybilne w stopniu pozwalającym na zachowanie pełnej wydajności i funkcjonalności Urządzenia sprzed Awarii.
     4. W przypadku wymiany całego Urządzenia lub jego elementów Wykonawca dostarczy i zainstaluje, odpowiednio, nowe Urządzenie lub nowy jego element, pozwalające/y na utrzymanie stanu sprzed Awarii. Dostarczone i zainstalowane nowe Urządzenia/elementy muszą być objęte Serwisem producenta.
  3. W ramach Wsparcia serwisowego Wykonawca dostarczy i zainstaluje bez dodatkowych opłat wszystkie nowe wersje Oprogramowania systemowego (SW upgrade) i patche korekcyjne/łatki (SW update), wraz z niezbędnymi licencjami, jeśli takie są wymagane przez producenta Sprzętu lub Oprogramowania systemowego.
  4. W ramach Wsparcia serwisowego Wykonawca dostarczy i zainstaluje bez dodatkowych opłat wszystkie nowe wersje Oprogramowania układowego (firmware).
  5. W ramach Wsparcia serwisowego Wykonawca zapewni obsługę automatycznych powiadomień generowanych przez Urządzenia wymienione w Tabeli nr 1. Wykonawca będzie niezwłocznie informował Zamawiającego o wszystkich raportowanych przez Urządzenia błędach i podejmował działania niezbędne do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Urządzeń.
  6. W ramach Wsparcia serwisowego Wykonawca, poprzez monitorowanie i analizę błędów pod kątem wykrywania Awarii, będzie zapobiegał Awariom, podejmując działania niezbędne do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Urządzeń.
  7. W przypadku wymiany uszkodzonego Sprzętu lub jego elementów Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu, wraz z wymienionym Sprzętem/elementami, raportu z wymiany uszkodzonego Sprzętu, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy.
  8. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia rejestru wykonywanych prac i dostarczania Zamawiającemu miesięcznych raportów z wykonanych prac. Wzór raportu stanowi Załącznik nr 2 do umowy.
  9. W ramach Wsparcia serwisowego, Wykonawca wykupi Serwis producenta na Sprzęt ujęty w Tabeli nr 1 na cały okres świadczenia usługi Wsparcia serwisowego. W terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia podpisania Umowy, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dokument potwierdzający wykupienie Serwisu producenta na Sprzęt ujęty w Tabeli nr 1.
  10. Wykonawca (lub podmiot realizujący Wsparcie serwisowe) przez cały okres obowiązywania Umowy musi posiadać status autoryzowanego partnera producenta urządzeń IBM co najmniej w zakresie Sprzętu wymienionego w Tabeli nr 1 oraz znajdować się na liście autoryzowanych partnerów producenta urządzeń IBM. Wymagany poziom partnerstwa – Silver lub Gold lub Platinum.
  11. Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności polegające na usuwaniu Awarii oraz przyjmowaniu zgłoszeń o Awarii, przy czym wymaganie to nie dotyczy osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą uczestniczącą w realizacji zamówienia jako Wykonawca lub podwykonawca, która osobiście wykonuje ww. czynności.
  12. Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia przez Wykonawcę przeglądu zerowego Urządzeń wymienionych w Tabeli nr 1, na koszt Wykonawcy i jego staraniem, w ramach wynagrodzenia umownego. Wykonanie przeglądu zerowego nie może zmieniać, a w szczególności nie może ograniczać okresu obowiązywania Serwisu producenta, określonego w pkt 3.11, oraz okresu świadczenia usługi Wsparcia serwisowego.
  13. Wykonawca ponosi, w ramach wynagrodzenia umownego, wszelkie koszty związane z realizacją Przedmiotu Umowy, w szczególności koszt nowych elementów lub Urządzeń, o ile zachodzi konieczność ich wymiany, koszt transportu, instalacji i uruchomienia Sprzętu.

1. **Zakres i wymagane warunki usługi Asysty technicznej**
   1. Zakres Asysty technicznej obejmuje:
      1. Konsultacje dotyczące rozbudowy, konfigurowania i eksploatacji Urządzeń wraz z Oprogramowaniem systemowym i Oprogramowaniem układowym (firmware).
      2. Konsultacje przy rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem Sprzętu.
      3. Konsultacje przy rekonfiguracji i parametryzacji Urządzeń zgodnie z zaleceniami i najlepszymi praktykami producenta Sprzętu.
   2. Usługa Asysty technicznej będzie świadczona w miejscu używania Sprzętu lub zdalnie.
   3. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia rejestru świadczenia usługi Asysty technicznej w danym okresie rozliczeniowym, w tym liczby wykorzystanych godzin Asysty technicznej w danym okresie rozliczeniowym, w treści miesięcznego raportu z wykonanych prac, o którym mowa w punkcie 3.10.
   4. Usługa Asysty technicznej świadczona będzie na żądanie Zamawiającego, w wymiarze **minimum** **20 godzin**, w skali całego okresu obowiązywania Umowy.

Liczba godzin Asysty technicznej, która będzie obowiązywać w trakcie trwania Umowy, będzie zgodna z liczbą godzin Asysty technicznej zadeklarowaną w ofercie przez Wykonawcę (podlega ona ocenie w ramach kryterium oceny ofert).

* 1. Zgłoszenie żądania Asysty technicznej następuje w formie e-mail na adres wskazany w Umowie.

1. **Procedura obsługi Awarii.**
   1. Zgłoszenie Awarii:
      1. Zgłoszenie Awarii będzie zawierać następujące informacje:
2. numer seryjny Urządzenia,
3. lokalizację Urządzenia,
4. opis usterki oraz, jeśli są dostępne, numery identyfikacyjne błędów i logi błędów wygenerowane z Urządzenia,
5. kontakt do osoby, która umożliwi fizyczny dostęp do Urządzenia.
   * 1. Zgłoszenie będzie przesyłane przez Zamawiającego w formie e-mail na adres wskazany w Umowie lub przekazywane telefonicznie na numer telefonu wskazany w Umowie.

Zgłoszenie telefoniczne Zamawiającego zostanie niezwłocznie potwierdzone przez Zamawiającego pocztą elektroniczną na adres e-mail Wykonawcy wskazany w Umowie.

* + 1. Przez zgłoszenie Awarii rozumiane jest również automatyczne wysłanie powiadomienia przez Urządzenie.
  1. Usunięcie Awarii:
     1. Po usunięciu Awarii Wykonawca zawiadamia Zamawiającego o usunięciu Awarii, telefonicznie na numer **+48** +48 **728 875 827** lub w formie e-mail na adres **digi.serwis@bn.org.pl**. Zawiadomienie telefoniczne musi być niezwłocznie potwierdzone przez Wykonawcę pocztą elektroniczną na adres [**digi.serwis@bn.org.pl**](mailto:digi.serwis@bn.org.pl).
     2. W terminie dwóch godzin od otrzymania zawiadomienia o usunięciu Awarii, Zamawiający weryfikuje zgłoszone usunięcie Awarii i w przypadku braku zastrzeżeń do wykonanej Naprawy, potwierdza usuniecie Awarii w formie e-mail na adres wskazany w Umowie lub telefonicznie na numer telefonu wskazany w Umowie. Telefoniczne potwierdzenie usunięcia Awarii będzie niezwłocznie potwierdzone w formie e-mail.

Czas, w którym Zamawiający weryfikuje zgłoszone usunięcie Awarii, nie jest wliczany do Czasu naprawy. W przypadku gdy w terminie dwóch godzin od otrzymania zawiadomienia o usunięciu Awarii Zamawiający nie poinformuje Wykonawcy o wyniku weryfikacji, w szczególności nie potwierdzi usunięcia Awarii, Wykonawca zamyka zgłoszenie i uznaje Awarię za usuniętą.

* + 1. W przypadku gdy w wyniku weryfikowania zgłoszonego usunięcia Awarii Zamawiający uzna, że Awaria nie została usunięta, przekazuje tę informację Wykonawcy w formie   
       e-mail na adres wskazany w Umowie lub telefonicznie na numer telefonu wskazany w Umowie, jednocześnie wzywając Wykonawcę do usunięcia Awarii. Informacja z wezwaniem do usunięcia Awarii przekazana telefonicznie przez Zamawiającego zostanie niezwłocznie potwierdzona przez Zamawiającego w formie e-mail na adres Wykonawcy podany w Umowie. Czas upływający od przekazania przez Zamawiającego do Wykonawcy informacji z wezwaniem p do usunięcia Awarii, o którym mowa w zdaniu pierwszym, jest wliczany do Czasu naprawy. Po usunięciu Awarii mają zastosowanie postanowienia opisane w ppkt 5.2.1 - 5.2.3.