**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**„Zapewnienie wsparcia technicznego urządzeń SZK OST112, w ramach serwisu pogwarancyjnego urządzeń sieci OST112”**

**Wstęp**

Zamawiający użytkuje System Zintegrowanej Komunikacji Ogólnopolskiej Sieci Teleinformatycznej (SZK OST). System Zintegrowanej Komunikacji OST112 jest częścią Sieci Operatorskiej OST112 umożliwiająca realizację usług, dla potrzeb użytkowników OST112. Celem zamówienia jest zakup usługi serwisowej i przedłużenia kontraktów serwisowych dla SZK OST.

**Definicje:**

Usługa serwisowa – świadczona przez Wykonawcę Usługa serwisowa urządzeń serwerowych   
i peryferyjnych, zainstalowanych w systemach Zamawiającego, stanowiących przedmiot niniejszej Umowy. W zakres usługi serwisowej wchodzi wsparcie techniczne i wsparcie merytoryczne.

Wsparcie techniczne — polega na usuwaniu usterek wynikłych z błędnego działania oprogramowania oraz na wymianie lub naprawie uszkodzonych bądź wadliwe działających urządzeń albo ich elementów składowych. Do wsparcia technicznego należy również zdiagnozowanie przyczyn   
i zidentyfikowanie usterki urządzenia, zapewnienie transportu z i do miejsca, w którym było eksploatowane, udostępnianie nowych wersji oprogramowania oraz poprawa błędów w istniejącym.

Wsparcie merytoryczne — polega na udzielaniu porad, konsultacji oraz rozwiązywaniu bieżących problemów z zakresu administracji sprzętem. Zawiera również pomoc w realizacji konfiguracji lub rekonfiguracji wdrożonych funkcjonalności.

Czas reakcji — jest to czas od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego do momentu podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do usunięcia awarii;

Dni robocze - wszystkie dni od poniedziałku do piątku, oprócz dni ustawowo wolnych od pracy.

**Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usługi serwisowej opartej   
o kontrakty serwisowe producenta sprzętu i oprogramowania dla:

1. system ChildAlert;

2. system WebEx;

3. system bilingowego Kobi.

Dodatkowo Wykonawca zapewni 100 godzin wsparcia merytorycznego.

1.1. System ChildAlert

Zadanie to obejmuje objęcie przez Wykonawcę usługą serwisową całego systemu ChildAlert. Zamawiający użytkuje system Child Alert, oparty o rozwiązanie firmy Cisco Systems tj. Cisco Contact Center Express (CCX) w wersji 9.0. W ramach systemu CCX pracuje jednocześnie 8 agentów premium i jeden supervisor z możliwością pobierania danych z zewnętrznych źródeł typu baza danych SQL   
z wykorzystaniem protokołu HTTP/XML (całkowita liczba licencji premium w posiadaniu zamawiającego wynosi 23). System CCX pracuje w parciu o serwer UCS-M3-C220   
o numerze produktu UCS-SP6-C220E, wraz z odpowiednim wyposażeniem przedstawionym w tabeli 1. System CCX został uruchomiony w środowisku wirtualnym VMware ESXi 5.5 w oparciu o produkt R-VMW-UC-FND5-K9. Agenci systemu zostali wyposażeni w 8 zestawów nagłownych firmy JABRA typ Pro9450 Flex Duo.

Zamawiającego oczekuje objęcia serwisem całego systemu, sprzętu i oprogramowania.

W zakresie przedłużenia producenckich kontraktów serwisowych należy uwzględnić:

1. Kontrakt na serwer z oprogramowaniem wirtualizacyjnym. Serwer UCS-SP6-C220E z R-VMW-UC-FND5-K9 (hardware SN:FCH1738V0U5 serwis SNT ważny do 31.01.2018r. należy przedłużyć co najmniej do 31.01.2019r., software R-VMW-UC-FND5-K9 PAK:1471069068 serwis ECMU ważny do 31.01.2018 r. należy przedłużyć co najmniej do 31.01.2019r.) Kontrakt serwisowy na Webex Meetings Serwer 2.x i 50 userów WBX Meetings Serwer 2.x Initial Licenses WBXMTSVR2-USR-K9 należy przedłużyć co najmniej do 31.01.2019 r.

Tabela 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Numer produktu | Opis | Ilość |
| **1.0** | **UCS-SP6-C220E** | UCS SP C220 SFF ENTRY w /2xE5-2609 32GB 5709 NIC SAS 2008M | 1 |
| 1.0.1 | CON-SNT-SP6C220E | Smart Play C220 M3 Server | 1 |
| 1.1 | CAB-9K10A-EU | Pow er Cord 250VAC 10A CEE 7/7 Plug EU | 2 |
| 1.2 | UCSC-RAID-11-C220 | Cisco UCS RAID SAS 2008M-8i Mezz Card for C220 (0/1/10/5/50) | 1 |
| 1.3 | UCSC-RAIL1 | Rail Kit for C220 C22 C24 rack servers | 1 |
| 1.4 | N20-BBLKD | UCS 2.5 inch HDD blanking panel | 8 |
| 1.5 | N2XX-ABPCI03-M3 | Broadcom 5709 Quad Port 1Gb w /TOE iSCSI for M3 Servers | 1 |
| 1.6 | UCS-CPU-E5-2609 | 2.4 GHz E5-2609/80W 4C/10MB Cache/DDR3 1066MHz | 2 |
| 1.7 | UCS-MR-1X082RY-A | 8GB DDR3-1600-MHz RDIMM/PC3-12800/dual rank/1.35v | 4 |
| 1.8 | UCSC-HS-C220M3 | Heat Sink for UCS C220 M3 Rack Server | 2 |
| 1.9 | UCSC-PCIF-01F | Full height PCIe filler for C-Series | 1 |
| 1.10 | UCSC-PSU-650W | 650W pow er supply for C-series rack servers | 2 |
| **2.0** | **A03-D500GC3=** | 500GB 6Gb SATA 7.2K RPM SFF hot plug/drive sled mounted | 4 |
| **3.0** | **UCS-RAID9271CV-8I=** | MegaRAID 9271CV w ith 8 internal SAS/SATA ports w ith Supercap | 1 |
| **4.0** | **UCSC-SD-16G-C220=** | 16GB SD Card Module for C220 servers | 1 |
| **5.0** | **R-VMW-UC-FND5-K9** | Cisco UC Virt. Foundation 5.x (2-Socket) | 1 |

1. Kontrakty na 23 agentów premium systemu CCX. Kontrakt serwisowy na 15 agentów premium PAK 4831J31ED12, nie wymaga przedłużenia. Kontrakt serwisowy na 3 agentów premium L-CCX-90-A-P-LIC PAK:4831J794C2D wymaga przedłużenia co najmniej do 31.07.2018r. Kontrakt serwisowy na 5 agentów premium L-CCX-90-A-P-LIC PAK:4831J39C3EB wymaga przedłużenia co najmniej do 31.07.2018r.
2. Kontrakt na serwer IBM/Lenovo x3650 M4 HD SN:06CMPPW. Aktualnie posiadany przez Zamawiającego kontrakt serwisowy nr ZBCQFD jest aktywny do 31.01.2018r. Zamawiający oczekuje jego przedłużenia co najmniej do 31.01.2019 r.

Dodatkowo Zamawiający wymaga objęcia przez Wykonawcę serwisem od 31.01.2018r. do co najmniej 31.01.2019r. 8 zestawów nagłownych JABRA Pro9450 Flex Duo, w które zostali wyposażeni agenci systemu ChildAlert. Po stronie Wykonawcy pozostaje również przywrócenie pełnej sprawności systemu po awarii.

1.2. System WebEx

Zadanie to obejmuje objęcie przez Wykonawcę usługą serwisową całego systemu WebEx. Całe środowisko aplikacyjne, związane z systemem WebEx, zostało zainstalowane w środowisku zwirtualizowanym, na platformie sprzętowej Unified Computing System model UCS-220 M4S firmy Cisco Systems, której ukompletowanie pzedstawia tebela 2. Serwer wykorzystuje platformę „bare-metal supervisor”, czyli tzw. wirtualizator. Dla wdrożonego rozwiązania wykorzystano produkt firmy VMware: ESX w wersji vSphere 6 Standard. Wspólnie z maszynami wirtualnymi Admin i Media systemu WebEx zainstalowana została maszyna wirtualna systemu zarządzania wirtualizatorami VMWare – vCenter w wersji 6.0. vCenter zarządza maszynami wirtualnymi: Admin i Media systemu WebEx. Serwer IRP, który został uruchomiony w strefie DMZ jest zarządzany odrębnym dedykowanym vCenter, osadzonym na tej samej maszynie hardwarowej na której osadzono IRP.

W zakresie przedłużenia producenckich kontraktów serwisowych należy uwzględnić:

Kontrakt na serwer z oprogramowaniem wirtualizacyjnym. Kontrakt na oprogramowanie wirtualizacujne nr. 765813697 dotyczący VMware vSphere 6 Standard iVMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 ważny do 30.09.2018 r. należy przedłużyć co najmniej do 31.01.2019 r. Kontrakt na serwer UCSC-C220-M4S SN:FCH2033V00B typu UCSD6 należy przedłużyć co najmniej do 31.01.2019r. Kontrakty na oprogramowanie systemu WebEx NS/PAK: 5781J5388A8 i 1838350421 należy przedłużyć do 31.01.2019r. Wykonawca będzie również zobowiązany do przeprowadzenia migracji systemu WebEx do wyższej wersji na żądanie Zamawiającego.

Tabela 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Poz. | Nazwa towaru | Ilość | Jedn. |
| 1 | UCSC-DLOM-01 | 1 | szt. |
| 2 | UCSC-C220-M4S               SN: FCH2033V00B | 1 | szt. |
| 3 | UCS-SD-32G-S | 2 | szt. |
| 4 | UCSC-PSU1-770W | 2 | szt. |
| 5 | UCS-MR-1X162RU-A | 8 | szt. |
| 6 | UCSC-MRAID12G | 1 | szt. |
| 7 | UCS-CPU-E52697D | 2 | szt. |
| 8 | UCSC-MRAID12G-2GB | 1 | szt. |
| 9 | UCS-HD600G15K12G | 8 | szt. |

1.3. System bilingowy Kobi;

Zamawiający posiada system bilingowy Kobi z licencją na 2000 linii. System bilingowy obsługuje Cisco Unified Call Manager w wersji 8.6.2. Zadanie obejmuje zapewnienie wsparcia dla systemu taryfikacyjnego w tym wykonywania aktualizacji przez okres od dnia 20.09.2018 r. do 31. 01. 2019 r. Wsparcie obejmuje również usuwanie błędów w poprawnej pracy systemu taryfikacyjnego w miejscu instalacji czyli w siedzibie Komendy Głównej Policji w obrębie Warszawy. Zamawiający nie przewiduje możliwości prowadzenia prac zdalnie poza siecią Zamawiającego.

Wykonawca gwarantuje wsparcie techniczne dla uruchomionego systemu taryfikacyjnego gwarantujące poprawną prace systemu, dostęp do poprawek i aktualizacji, poprawną pracę   
w przypadku migracji na wyższą wersję Cisco Unified Call Managera w czasie obowiązywania umowy, usuwanie usterek przez wsparcie techniczne Wykonawcy w miejscu instalacji systemu.

1.4. 100 godzin wsparcia merytorycznego;

1. Usługa wsparcia merytorycznego ma być świadczona 5 dni w tygodniu w godzinach 8-16.
2. Wsparcie merytoryczne realizowane będzie przez zespół inżynierów zdolnych do obsługi zaawansowanego wsparcia technicznego, posiadających stosowne kwalifikacje potwierdzone certyfikatami.
3. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego zapotrzebowania na wsparcie merytoryczne, Wykonawca zobowiązany jest do realizacji wsparcia w ciągu następnego dnia roboczego, nie później niż 24 godziny od zgłoszenia.
4. Godziny do wykorzystania w ramach wsparcia merytorycznego mogą być zlecone do wykorzystania wyłącznie przez upoważnione osoby, przez Naczelnika Wydziału Technicznego Wsparcia Systemu Powiadamiania Ratunkowego Biura Łączności i Informatyki Komendy Głównej Policji lub jego Zastępce.
5. W zakres zaawansowanego wsparcia merytorycznego wchodzą następujące działania:
   1. przygotowywanie i wdrażanie zaleceń konfiguracyjnych mających na celu dostosowanie systemu do aktualnych potrzeb Zamawiającego oraz jego optymalizację pod względem wydajnościowym   
      i niezawodnościowym;
   2. usuwanie awarii spowodowanych konfiguracją urządzeń i systemów;
   3. analizy środowiska sieciowego i telefonicznego pod kątem bezpieczeństwa;
   4. wsparcie w obsłudze przedłużających się zgłoszeń serwisowych w ramach usługi spowodowane problemami z ich zdiagnozowaniem przez pracowników Zamawiającego;
   5. szczegółowe analizy i pomoc w rozwiązywaniu najbardziej istotnych problemów technicznych (niedostępność systemu, krytyczne awarie i awarie oraz pozostałe zgłoszenia o dużej częstotliwości);
   6. szkolenia z zakresu wdrażania nowych systemów lub usług;
   7. pozostałe prace uzgodnione między stronami.

Warunki i wymogi świadczenia usługi serwisowej:

**Warunki i wymagania ogólne usługi serwisowej**

* + - 1. Usługa obejmuje wsparcie techniczne i merytoryczne, w zakresie sprzętu i oprogramowania wskazanego w Opisie Przedmiotu Zamówienia.
      2. Przedłużone producenckie kontrakty serwisowe muszą umożliwiać migrację oprogramowania, którego dotyczą do najnowszej wersji udostępnianej przez producenta.
      3. Serwis świadczony ma być w miejscu instalacji Sprzętu, jeżeli okaże się to niemożliwe Wykonawca poniesie koszty związane z transportem każdego sprzętu do serwisu   
         i z powrotem wyjmując i pozostawiając Zamawiającemu dyski. W przypadku gdy zajdzie konieczność zabrania sprzętu lub jego elementu składowego do serwisu, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć – na czas przedłużającej się naprawy – sprzęt wolny od wad równoważny funkcjonalnie.
      4. W okresie świadczenia usług serwisowych Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do nowych stabilnych udostępnianych przez producenta wersji oprogramowania, sygnatur oraz publikowanych poprawek.
      5. Wykonawca przekaże, dostępne kanały komunikacyjne z serwisem.
      6. Wykonawca będzie dysponował, w okresie realizacji zamówienia, centrum przyjmowania zgłoszeń serwisowych pracującym 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku, które zapewni przyjmowanie zgłoszeń przez własną stronę internetowa www (z możliwością podglądu statusu złożonego zgłoszenia) lub drogą elektroniczną, telefoniczną, lub za pomocą faxu.
      7. Zgłoszenie Awarii przyjmowane będą przez całą dobę przez stronę internetową www, drogą telefoniczną, przez email case-managment lub drogą faksową. Gotowość serwisowa w reżimie 8x5xNBD oznacza: zgłoszenia awarii w dni robocze przez 8 godzin (od godz. 8 do 16), naprawa lub wymiana uszkodzonego urządzenia lub jego elementu w ciągu 24 godzin, zgłoszenia dokonane po godz. 16 są traktowane jako przyjęte następnego dnia roboczego(NBD).
      8. Obsługa zgłoszeń, konsultacje i warsztaty muszą być prowadzone w języku polskim.
      9. Serwis będzie świadczony w lokalizacjach Zamawiającego, w których znajdują się urządzenia opisane w OPZ-cie. Dokładne lokalizacje zostaną przekazane Wykonawcy niezwłocznie po podpisaniu umowy.
      10. Wszelkie koszty związane z realizacją wsparcia technicznego i merytorycznego ponosi Wykonawca w ramach zaoferowanego wynagrodzenia.
      11. Uszkodzone elementy będą wymieniane przez Wykonawcę na nowe, i będą przechodziły na własność Zamawiającego bez żadnych dodatkowych kosztów.
      12. Wykonawca w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty podpisania umowy zapewni Zamawiającemu bezpośredni, rejestrowany dostęp do centrum pomocy technicznej producenta TAC (Technical Assistance Center) przez dwadzieścia cztery godziny na dobę, umożliwiający pomoc w związku z używaniem zgłoszonych serwerów ich konfiguracją   
          i rozwiązywaniem problemów dotyczących ich eksploatacji, łącznie z możliwością bezpośredniego otwierania przez Zamawiającego zgłoszeń serwisowych w centrum pomocy technicznej producenta TAC bez limitu na ilość zapytań.
      13. W przypadku konieczności wykonania naprawy poza siedzibą Zamawiającego lub na czas przedłużającej się naprawy, Wykonawca dostarczy sprzęt zastępczy wolny od wad   
          i równoważny funkcjonalnie z naprawianym i skonfigurowany do pracy w systemie Zamawiającego. Czas naprawy poza siedzibą Zamawiającego nie może być dłuższy niż 30 dni kalendarzowych od chwili zgłoszenia Awarii.
      14. W przypadku awarii lub dostarczenia dysku twardego jako rozwiązania równoważnego albo zastosowania dysku twardego jako rozwiązania zastępczego będzie on wymieniony przez Wykonawcę na nowy dysk twardy o nie gorszych parametrach technicznych bez konieczności zwrotu uszkodzonego dysku twardego i dokonywania ekspertyzy poza siedzibą Użytkownika. Dyski twarde użyte przez Wykonawcę w sytuacjach o których mowa w zdaniu poprzedzającym mogą być używane przez Wykonawcę pod warunkiem ze nie opuszczą lokalizacji zamawiającego.
      15. Trzykrotne uszkodzenie tego samego elementu urządzenia zaistniałe w okresie serwisu obliguje Wykonawcę do wymiany tego sprzętu na fabrycznie nowy, wolny od wad, równoważny funkcjonalnie, w terminie 14 dni kalendarzowych od daty ostatniego zgłoszenia o uszkodzeniu.
      16. Serwis urządzenia dostarczonego w miejsce urządzenia wadliwego, świadczony będzie na takich samych zasadach, jak serwis urządzenia wadliwego.
      17. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni kontakt w celu udzielania nieodpłatnych informacji, Konsultacji i pomocy technicznej (w języku polskim) w Dni Robocze w godz. 8:00-16:00 pracownikom Zamawiającego (tzw. Hot-Line) w zakresie użytkowania sprzętu i oprogramowania, pod następującym numerem telefonu: ……………, e-mailem: ……………………… .
      18. Zamawiający oczekuje elastyczności w rozbudowie. Wymaga aby zaproponowany pakiet serwisowy pozwalał i to bez konieczności uzyskania zgody Wykonawcy, na rozbudowę posiadanych urządzeń o kolejne moduły rozszerzeń. Taka rozbudowa nie może powodować utraty praw serwisowych do istniejącej i rozszerzonej konfiguracji danego urządzenia.
      19. Zamawiający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów wynikających z realizacji Umowy innych niż wynagrodzenie przewidziane Umową.
      20. Zamawiający uprawniony jest do opóźnienia terminu rozpoczęcia usuwania awarii przez Wykonawcę, w takim przypadku gwarantowany czas naprawy ulegnie odpowiedniemu wydłużeniu i będzie liczony względem wskazanego przez Zamawiającego terminu.
      21. Wykonawca musi zapewnić Zamawiającemu dostęp do informacji o statusie realizacji zgłoszenia serwisowego.
      22. Wykonawca przez cały okres trwania umowy zapewni do jej realizacji inżynierów posiadających certyfikaty producenta dla specjalizacji Voice i VMware. Wykonawca zapewni przynajmniej dwóch inżynierów na poziomie Professional dla każdej z wymienionych specjalizacji oraz przynajmniej jednego inżyniera na poziomie Expert dla jednej z dwóch wymienionych specjalizacji. Zamawiający dopuszcza możliwość wykorzystania certyfikacji jednej osoby w kilku specjalizacjach i na kilku poziomach.