

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Główny kod CPV:

72267000-4 - Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania

Termin realizacji zamówienia : **od dnia zawarcia umowy do dnia 31.12.2024 r.**

Przedmiotem niniejszego postępowania jest usługa wsparcia technicznego dla urządzeń sieciowych i serwerów Cisco, oprogramowania ACI oraz systemu Microsoft System Center użytkowanych w Urzędzie Miasta Łodzi wraz z prawem do aktualizacji oprogramowania systemowego urządzeń.

I. Cel realizacji zamówienia

Celem realizacji zamówienia jest uzyskanie usługi wsparcia technicznego dla ww. urządzeń użytkowanych w Urzędzie Miasta Łodzi wraz z prawem do aktualizacji oprogramowania systemowego tych urządzeń. Szczegółowy zakres świadczonej usługi został opisany w dalszych częściach dokumentu.

II. Przedmiot zamówienia

Zakres zamówienia w ramach wynagrodzenia za jego realizację obejmuje:

1. Usuwanie zgłaszanych awarii i usterek urządzeń objętych umową.
2. Zapewnienie dostępu do patchy (aktualizacji) oprogramowania systemowego (firmware) dla wszystkich urządzeń objętych umową.
3. Zapewnienie dostępu do nowych wersji oprogramowania systemowego (firmware) dla wszystkich urządzeń objętych umową.
4. Świadczenie usługi wsparcia dla działającego systemu Microsoft System Center zintegrowanego z Cisco ACI
5. Świadczenie usługi wsparcia technicznego dla administratorów sieci Urzędu Miasta Łodzi.
6. Świadczenie usług przeglądów okresowych dla urządzeń objętych umową o ile przeglądy takie są wymagane przez producenta lub zalecane przez Wykonawcę.

III. Definicje przyjęte na potrzeby tego dokumentu.

1. **SWZ** – niniejszy dokument
2. **UMŁ** – Urząd Miasta Łodzi.
3. **DC** – Główna serwerownia UMŁ (DataCenter), która jest zlokalizowana w siedzibie Łódzkiego Ośrodka Geodezji, w Łodzi przy ul. Traugutta 21/23.

*Zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy

4. **Awaria** – uszkodzenie urządzenia, elementu urządzenia (sprzętowego lub programowego) lub poważne zakłócenie pracy urządzenia, którego skutkiem jest brak możliwości korzystania z usług informatycznych świadczonych przez UMŁ lub ich części. Za Awarię uważane jest również jednoczesne wystąpienie szeregu usterek, w przypadku, gdy można wykazać, że występujące jednocześnie usterki mają ten sam skutek, co opisane powyżej Awaria.
5. **Usterka** – uszkodzenie elementu urządzenia (sprzętowego lub programowego), którego skutkiem jest brak dostępu do określonej funkcjonalności urządzenia, niemającej wpływu na realizację usług świadczonych przez UMŁ.
6. **Przegląd okresowy** – czynności, które są przewidziane przez Wykonawcę w celu właściwej eksploatacji urządzeń objętych umową i gwarantują świadczenia usług objętych niniejszą umową.
7. **Usługa wsparcia technicznego** - usługa polegająca na zapewnieniu: dostępu do nowych aktualizacji oprogramowania systemowego (firmware, BIOS) urządzeń (nie dotyczy urządzeń dla których status producenta jest End Of Support), dostępu do bazy wiedzy w zakresie sposobu użytkowania i administrowania urządzeniami, pomocy dla administratorów w zakresie rozwiązywania problemów pojawiających się przy eksploatacji urządzeń, pomocy w przy aktualizacji firmware, przeglądów okresowych elementów infrastruktury informatycznej.
8. **Dzień roboczy** – dni robocze Zamawiającego.
9. **Umowa** – umowa, która zostanie podpisana po zakończeniu procesu wyboru najkorzystniejszej oferty
10. **Oprogramowanie** – oprogramowanie systemowe urządzeń (firmware, BIOS), sterowniki, oprogramowanie zarządzające oraz inne oprogramowanie niezbędne do działania systemu/urządzeń.
11. **Urządzenie** – dowolne urządzenie, które zostało wyspecyfikowane w Załączniku Nr 1 oraz Załączniku Nr 2 oraz Załączniku Nr 3 do OPZ, wraz z wyposażeniem (nie obejmuje wkładek SFP/SFP+).

IV. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.

1. Urząd Miasta Łodzi posiada aktualne umowy serwisowe dla urządzeń, które będą objęte umową i wygasają w określonych terminach.
2. Czas trwania umowy nie jest jednoznaczny z czasem świadczenia usługi serwisu dla poszczególnych urządzeń. Szczegółowy wykaz czasu świadczenia usług na podstawie Zamówienia został wskazany w Załączniku Nr 1, Załączniku Nr 2 oraz Załączniku Nr 3 do OPZ w kolumnie „Czas świadczenia usług” dla każdego urządzenia indywidualnie.
3. Wszystkie aktualizacje, patche i nowe wersje oprogramowania dostarczane w ramach niniejszego Zamówienia muszą być autoryzowane lub pochodzić od producenta urządzeń objętych umową.
4. Wykonawca zapewnia i zobowiązuje się, że zgodne z niniejszą umową korzystanie przez Zamawiającego z dostarczonego oprogramowania i urządzeń nie będzie stanowiło naruszenia majątkowych praw autorskich osób trzecich. W wypadku powzięcia wątpliwości, co do zgodności oferowanych produktów z umową, w szczególności w zakresie legalności oprogramowania, Zamawiający jest uprawniony do:
 - a. zwrócenia się do producenta oferowanych produktów o potwierdzenie ich zgodności umów (w tym także do przekazania producentowi niezbędnych danych umożliwiających weryfikację), oraz

*Zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy

- b. zlecenia producentowi oferowanych produktów lub wskazanemu przez producenta podmiotowi, inspekcji produktów pod kątem ich zgodności umów oraz ważności i zakresu uprawnień licencyjnych.
5. Jeżeli inspekcja, o której mowa w pkt. 4 powyżej wykaze niezgodność produktów z umową lub stwierdzi, że korzystanie z produktów narusza majątkowe prawa autorskie osób producenta, koszt inspekcji zostanie pokryty przez Wykonawcę, według rachunku przedstawionego przez podmiot wykonujący inspekcję. Prawo zlecenia inspekcji nie ogranicza ani nie wyłącza innych uprawnień Zamawiającego, w szczególności prawa do żądania dostarczenia produktów zgodnych z umową oraz roszczeń odszkodowawczych.
6. Czas reakcji:
- a. Dla urządzeń wskazanych w Załączniku Nr 1 do OPZ:
 - i. na zgłoszoną awarię (rozumianą jako podjęcie działań diagnostycznych i kontakt ze zgłaszającym) nie może przekroczyć 4 godzin; usunięcie awarii (naprawa lub wymiana wadliwego podzespołu lub urządzenia lub oprogramowania) musi zostać wykonana w przeciągu **8 lub 12 godzin*** od momentu zgłoszenia awarii (zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy).
 - ii. na zgłoszoną usterkę (rozumianą jako podjęcie działań diagnostycznych i kontakt ze zgłaszającym) nie może przekroczyć 6 godzin; usunięcie usterki (naprawa lub wymiana wadliwego podzespołu lub urządzenia lub oprogramowania) musi zostać wykonane w przeciągu 1 dnia roboczego od momentu zgłoszenia usterki.
 - b. Dla urządzeń wskazanych w Załączniku Nr 2 do OPZ:
 - i. na zgłoszoną awarię (rozumianą jako podjęcie działań diagnostycznych i kontakt ze zgłaszającym) nie może przekroczyć 4 godzin; usunięcie awarii (naprawa lub wymiana wadliwego podzespołu lub urządzenia lub oprogramowania) musi zostać wykonana w przeciągu **12 lub 24 godzin*** od momentu zgłoszenia awarii (zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy).
 - ii. na zgłoszoną usterkę (rozumianą jako podjęcie działań diagnostycznych i kontakt ze zgłaszającym) nie może przekroczyć 6 godzin; usunięcie usterki (naprawa lub wymiana wadliwego podzespołu lub urządzenia lub oprogramowania) musi zostać wykonane w przeciągu 1 dnia roboczego od momentu zgłoszenia usterki.
 - c. Dla urządzeń wskazanych w Załączniku Nr 3 do OPZ:
 - i. na zgłoszoną awarię (rozumianą jako podjęcie działań diagnostycznych i kontakt ze zgłaszającym) nie może przekroczyć 4 godzin; usunięcie awarii (naprawa lub wymiana wadliwego podzespołu lub urządzenia lub oprogramowania) musi zostać wykonana w następnym dniu roboczym od momentu zgłoszenia awarii.
 - ii. na zgłoszoną usterkę (rozumianą jako podjęcie działań diagnostycznych i kontakt ze zgłaszającym) nie może przekroczyć 6 godzin; usunięcie usterki (naprawa lub wymiana wadliwego podzespołu lub urządzenia lub oprogramowania) musi zostać wykonane w przeciągu 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki;
 - d. W przypadku, gdy Zamawiający zgłosi potrzebę otrzymania dla dowolnego urządzenia objętego Umową nowej aktualizacji oprogramowania lub nowej wersji oprogramowania, Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia jej najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych.

*Zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy

7. W przypadku urządzenia, dla którego nie można dochować czasów reakcji opisanych w Pkt 6, Zamawiający dopuszcza podstawienie na czas naprawy urządzenia o nie gorszych parametrach funkcjonalnych. Naprawa w takim przypadku nie może przekroczyć 21 dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki. Wszystkie podstawione urządzenia muszą współpracować z siecią energetyczną o parametrach: 230 V \pm 10% , 50 Hz., jednofazowo. Podstawione urządzenie musi również zapewnić funkcjonalność urządzenia, które uległo awarii bez konieczności modyfikacji systemu informatycznego Zamawiającego, tak aby Zamawiający w związku z awarią nie ponosił dodatkowych kosztów. Montaż i konfiguracja urządzenia zastępczego i zastępowanego należy do Wykonawcy po każdej zamianie.
8. Usługi usuwania awarii i usterek, aktualizacji oprogramowania oraz przeglądów okresowych będą świadczone w lokalizacjach, w których poszczególne urządzenia funkcjonują u Zamawiającego.
9. Wykonawca ma obowiązek przyjmowania zgłoszeń serwisowych przez telefon (w godzinach pracy Zamawiającego), e-mail lub WWW (przez całą dobę); Wykonawca ma udostępnić pojedynczy punkt przyjmowania zgłoszeń.
10. Zamawiający otrzyma dostęp do pomocy technicznej Wykonawcy (telefon, e-mail lub WWW) w zakresie rozwiązywania problemów związanych z bieżącą eksploatacją urządzeń objętych Umową.
11. Wszelkie koszty związane z realizacją Umowy, włączając w to koszt części i transportu z i do siedziby Zamawiającego ponosi Wykonawca.
12. Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu kosztów realizacji zgłoszenia zrealizowanej przez Zamawiającego przez podmiot trzeci, w przypadku, gdy dwukrotnie bezskutecznie wzywał Wykonawcę do jej wykonania.
13. Uszkodzone dyski w urządzeniach, po wymianie muszą pozostać u Zamawiającego.
14. W przypadku wymiany urządzenia, które posiada dysk, dysk ten pozostaje u Zamawiającego.
15. Jeżeli zapewnienie świadczenia usług objętych Umową wymaga dodatkowych czynności konserwacyjnych, Wykonawca jest zobowiązany do ich wykonywania w ramach realizacji usługi asysty technicznej.
16. Terminy dokonywania konserwacji będą zgłaszane przez Zamawiającego z 7 dniowym wyprzedzeniem.
17. W czasie obowiązywania Umowy Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia Zamawiającemu nowych wersji BIOS, firmware i sterowników (na nośnikach danych lub stronach internetowych).
18. W przypadku wymiany urządzenia na inne (zgodne z niniejszym OPZ), automatycznie zostaje ono objęte niniejszym wsparciem technicznym
19. W zakresie Microsoft System Center zamawiający oczekuje wsparcia dla administratorów w obszarze zarządzania systemem Microsoft System Center Virtual Machine Manager oraz System Center Operation Manager. Zamawiający nie oczekuje w tym zakresie dostarczenia licencji.

*Zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy

Załącznik Nr 1 do Opisu Przedmiotu Zamówienia

Wykaz urządzeń

Lp.	Typ urządzenia	Model urządzenia/Nazwa	Nr Seryjny	Termin świadczenia usługi
1.	Przełącznik	N9K-C9332PQ	SAL2041VF58	30.09.2021-31.12.2024
2.	Przełącznik	N9K-C9332PQ	FDO22043DAT	30.09.2021-31.12.2024
3.	Przełącznik	N9K-C9336PQ	SAL2025S844	30.09.2021-31.12.2024
4.	Przełącznik	N9K-C9336PQ	SAL2027SSZB	30.09.2021-31.12.2024
5.	Przełącznik	N9K-C9372PX-E	SAL2004XGC3	01.01.2022-31.12.2024
6.	Przełącznik	N9K-C9372PX-E	SAL2004XGC8	01.01.2022-31.12.2024
7.	Przełącznik	UCS-FI-6332-16U	SAL2025S4PV	30.09.2021-31.12.2024
8.	Przełącznik	UCS-FI-6332-16U	SAL2023RL9H	30.09.2021-31.12.2024
9.	Obudowa serwerowa	UCSB-5108-AC2	FOX2028GAA3	30.09.2021-31.12.2024
10.	Obudowa serwerowa	UCSB-5108-AC2	FOX2108PX10	30.09.2021-31.12.2024
11.	Wsparcie dla Microsoft System Center			30.09.2021-31.12.2024
12.	Oprogramowanie Cisco ACI			30.09.2021-31.12.2024

*Zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy

Załącznik Nr 2 do Opisu Przedmiotu Zamówienia

Wykaz urządzeń

Lp.	Typ urządzenia	Model urządzenia/Nazwa	Nr Seryjny	Termin świadczenia usługi
1.	Przełącznik - extender	N2K-C2348UPQ-10GE	FOC2026R11Z	30.09.2021-31.12.2024
2.	Przełącznik - extender	N2K-C2348UPQ-10GE	FOC2026R18X	30.09.2021-31.12.2024
3.	Przełącznik - extender	N2K-C2348UPQ-10GE	FOC2026R12S	30.09.2021-31.12.2024
4.	Przełącznik - extender	N2K-C2348UPQ-10GE	FOC2026R100	30.09.2021-31.12.2024
5.	Przełącznik - extender	N2K-C2248TP-E-1GE	FOX2027G7EF	30.09.2021-31.12.2024
6.	Przełącznik - extender	N2K-C2248TP-E-1GE	FOX2027G6MS	30.09.2021-31.12.2024
7.	Przełącznik - extender	N2K-C2232PP-10GE	SSI1634048F	01.01.2022-31.12.2024
8.	Przełącznik - extender	N2K-C2232PP-10GE	SSI163306QP	01.01.2022-31.12.2024
9.	Przełącznik - extender	N2K-C2248TP-E-1GE	FOX2027G6MU	30.09.2021-31.12.2024
10.	Przełącznik - extender	N2K-C2248TP-E-1GE	FOX2027G6MV	30.09.2021-31.12.2024

*Zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy

Załącznik Nr 3 do Opisu Przedmiotu Zamówienia

Wykaz urządzeń

Lp.	Typ urządzenia	Model urządzenia/Nazwa	Nr Seryjny	Termin świadczenia usługi
1.	Serwer	APIC-SERVER-M2	FCH2249V08K	30.09.2021-31.12.2024
2.	Serwer	APIC-SERVER-M2	FCH2029V1US	30.09.2021-31.12.2024
3.	Serwer	APIC-SERVER-M2	FCH2029V2FE	30.09.2021-31.12.2024
4.	Serwer	UCSC-C240-M4S	FCH2020V1X0	30.09.2021-31.12.2024
5.	Serwer	UCSC-C240-M4S	FCH2020V1ZN	30.09.2021-31.12.2024
6.	Serwer	UCSC-C220-M4S	FCH2128V06Z	13.09.2022-31.12.2024
7.	Serwer	UCSC-C220-M4S	FCH2021V0GQ	13.09.2022-31.12.2024
8.	Serwer	UCSC-C220-M4S	FCH2133V0NH	25.10.2022-31.12.2024
9.	Serwer	UCSC-C220-M4S	FCH2133V0NL	25.10.2022-31.12.2024
10.	Serwer	UCSB-B200-M4	FLM2024JGC1	30.09.2021-31.12.2024
11.	Serwer	UCSB-B200-M4	FCH21087F3Z	30.06.2022-31.12.2024
12.	Serwer	UCSB-B420-M4	FCH20517P5H	30.06.2022-31.12.2024
13.	Serwer	UCSB-B420-M4	FCH20517PBY	30.06.2022-31.12.2024
14.	Serwer	UCSB-B420-M4	FCH20487NMZ	30.06.2022-31.12.2024
15.	Serwer	UCSB-B200-M4	FLM2024JGEC	30.09.2021-31.12.2024
16.	Serwer	UCSB-B200-M4	FCH21117B57	30.06.2022-31.12.2024
17.	Serwer	UCSB-B420-M4	FCH2039J9GW	30.06.2022-31.12.2024
18.	Serwer	UCSB-B420-M4	FCH2101JWUT	30.06.2022-31.12.2024
19.	Serwer	UCSB-B420-M4	FCH20517PQV	30.06.2022-31.12.2024

*Zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy