



Załącznik nr 1 do OIWZ

Opis przedmiotu zamówienia

„Świadczenie usługi wsparcia technicznego dla przełączników sieciowych fiber Channel Cisco do 31.12.2024 r.”

Główny kod CPV: 72267000-4 – Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania

Przedmiotem niniejszego postępowania jest usługa wsparcia technicznego dla przełączników sieciowych fiber Channel Cisco 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 technicznego dla administratorów sieci Urzędu Miasta Łodzi.
5. 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. **OPZ** – 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.
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, której Istotne postanowienia stanowią Załącznik nr 7 do OIWZ.
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 do OPZ, wraz z wyposażeniem (nie obejmuje wkładki SFP/SFP+).

IV. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.

1. Urząd Miasta Łodzi posiada aktualne umowy serwisowe dla urządzeń, które będą objęte umową i wygasają 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 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
 - 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 wykaże 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 12 godzin 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 1 dnia roboczego od momentu zgłoszenia usterki;
 - b. 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.



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



Załącznik Nr 1 do Opisu Przedmiotu Zamówienia

Wykaz urządzeń

Lp.	Typ urządzenia	Model urządzenia/Nazwa	Nr Seryjny	Czas świadczenia usług (w przypadku gdy umowa wejdzie w życie po terminach wskazanych poniżej świadczenie usługi rozpocznie się od dnia wejścia umowy w życie)	Koszt usługi (w przypadku gdy umowa wejdzie w życie po terminach wskazanych poniżej świadczenie usługi rozpocznie się od dnia wejścia umowy w życie)
1.	Switch FC	MDS 9148	SN Chassis z CLI: AMS16080428 SN Supervisor z CLI: JAF1617ANJT	01.01.2022 - 31.12.2024	
2.	Switch FC	MDS 9148	SN Chassis z CLI: AMS16080430 SN Supervisor z CLI: JAF1617ANJS	01.01.2022 - 31.12.2024	
3.	Switch FC	MDS 9148S 16G 48 FC	SN Chassis: JPG194700N9 SN Supervisor: JAE194705SL	01.01.2022 - 31.12.2024	
4.	Switch FC	MDS 9148S 16G 48 FC	SN Chassis: JPG202200GM SN Supervisor: JAE20220213 SN n naklejki: JPG202200GM	01.01.2022 - 31.12.2024	
5.	Switch FC	MDS 9396S 96X16G FC (2 RU) Chassis	SN Chassis: JPG2018006Z SN Supervisor: JAE201702KP SN n naklejki: JPG2018006Z	01.01.2022 - 31.12.2024	



6.	Switch FC	MDS 9396S 96X16G FC (2 RU) Chassis	SN Chassis: JPG20310020 SN Supervisor: JAE20300AJZ SN n naklejki: JPG20310020	01.01.2022 - 31.12.2024	
----	-----------	---------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	--