

Opis Przedmiotu Zamówienia

Zakup wsparcia producenta oraz aktualizacja infrastruktury HPE (II)

Przedmiotem zamówienia jest zakup wsparcia producenta oraz aktualizacja posiadanej infrastruktury HPE

Przedmiot zamówienia w szczególności obejmuje 2 zadania:

1. Zadanie I – zapewnienie pełnego wsparcia producenta dla posiadanego sprzętu HPE w Uniwersalnej infrastrukturze sprzętowo-programowej.
2. Zadanie II (Opcja) – pełna aktualizacja posiadanego sprzętu HPE w Uniwersalnej infrastrukturze sprzętowo-programowej.

Zadanie II jest opcją która zostanie zrealizowana wyłącznie w przypadku aktualizacji posiadanego przez zamawiającego wirtualizatora.

Uwarunkowania realizacji zadań oraz opis posiadanej przez Zamawiającego infrastruktury

Wszystkie prace będą realizowane w siedzibie Zamawiającego tj. serwerowniach Centrum Informatyki Statystycznej mieszczących się w budynku Głównego Urzędu Statystycznego przy Al. Niepodległości 208 w Warszawie i będą odbywać się pod nadzorem administratorów Centrum Informatyki Statystycznej.

Z uwagi na fakt, iż prace będą prowadzone w działającym środowisku sprzętowo-systemowo-aplikacyjnym, wymagane jest zachowanie ciągłości działania tego środowiska. W przypadku, w którym nie jest możliwe wykonanie przedmiotu zamówienia bez zapewnienia ciągłości działania środowiska dopuszcza się minimalne przestoje. Wszelkie przestoje i wyłączenia wymagają akceptacji Zamawiającego. Konieczność przestoju musi być zgłoszona przez Wykonawcę z wyprzedzeniem 4 dni roboczych. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania przestoju w środowisku oraz/lub wyznaczenia własnego terminu przestoju.

Bezpieczeństwo łańcucha dostaw i zarządzanie dostawcami

- 1) Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu zamówienia z zachowaniem wymagań bezpieczeństwa informacji oraz cyberbezpieczeństwa wynikających z:
 - a) ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (Dz.U.2026.20)
 - b) przepisów prawa Unii Europejskiej dotyczących cyberbezpieczeństwa, w tym dyrektywy NIS2.
- 2) Wykonawca przedstawi Zamawiającemu listę bezpośrednich dostawców komponentów sprzętowych programowych wykorzystywanych w realizowanych zadaniach, wraz z:
 - a) nazwą dostawcy,
 - b) zakresem dostarczanych komponentów lub usług,
 - c) wersjami oprogramowania i datami wsparcia technicznego,
 - d) informacjami o stosowanych licencjach (w tym komponentach Open Source).
- 3) Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) zapewnienia ciągłości dostaw produktów i usług ICT wykorzystywanych do realizacji Umowy;
 - b) monitorowania ryzyk cyberbezpieczeństwa związanych z wykorzystywanymi produktami i usługami ICT.
 - c) prowadzenia aktualnego wykazu podwykonawców i dostawców ICT uczestniczących w realizacji Umowy;
 - d) stosowania wobec podwykonawców i dostawców wymagań bezpieczeństwa co najmniej równoważnych wymaganiom określonym w Umowie;
 - e) monitorowania podatności bezpieczeństwa dotyczących produktów i usług wykorzystywanych przy realizacji Umowy;
 - f) stosowania aktualizacji bezpieczeństwa bez zbędnej zwłoki;
 - g) zapewnienia wsparcia producenta dla wykorzystywanego oprogramowania przez cały okres obowiązywania Umowy;
- 4) Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Zamawiającego o:

- a) zmianach w łańcuchu dostaw mających wpływ na bezpieczeństwo realizacji Umowy;
 - b) incydentach bezpieczeństwa dotyczących dostawców lub podwykonawców;
 - c) ujawnionych podatnościach bezpieczeństwa dotyczących produktów lub usług wykorzystywanych przy realizacji Umowy;
 - d) utracie zdolności do świadczenia usług przez kluczowego dostawcę lub podwykonawcę.
- 5) W przypadku wykrycia podatności krytycznej mogącej mieć wpływ na bezpieczeństwo Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się poinformować Zamawiającego nie później niż w terminie 24 godzin od uzyskania informacji o podatności.
- 6) Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia rejestru incydentów oraz informowania Zamawiającego o wszelkich incydentach mających wpływ na bezpieczeństwo systemu w ciągu 24 godzin od ich wykrycia. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia planu reagowania na incydenty oraz testowania go przynajmniej raz w roku.
- 7) Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzania regularnych szkoleń dla swojego personelu oraz podwykonawców w zakresie polityk bezpieczeństwa i ochrony danych
- 8) Wymiana informacji z dostawcami musi być zabezpieczona odpowiednimi metodami (np. szyfrowanie, VPN, bezpieczne API).
- 9) Wykonawca stosuje zasady Zero Trust.
- 10) Wykonawca zapewnia, że wszystkie komponenty sprzętowe i programowe spełniają aktualne wymagania bezpieczeństwa.

Ogólny opis Infrastruktury sprzętowo-programowej oraz licencji oprogramowania posiadanych przez Zamawiającego

Dla zadań należy przyjąć podane poniżej liczby posiadanych przez Zamawiającego elementów infrastruktury:

- I zestaw infrastruktury serwerowo-sieciowej HPE Synergy 12000 Frame (1 obudowa blade) wraz z infrastrukturą towarzyszącą oraz wieczyste licencje vCenter Server 8.0.2.; oraz VMware

- II zestaw infrastruktur serwerowo-sieciowych HPE Synergy 12000 Frame (2 obudowy blade) oraz moduły pamięci masowej HPE Synergy D3940 z dyskami SSD wraz z infrastrukturą towarzyszącą oraz oprogramowaniem wirtualizacyjnym VMware Cloud Foundation 5.2.3 z funkcjami NSX i vSAN oraz vCenter Server 8.0. Update 3i (środowisko wirtualizacyjne będzie aktualizowane do wersji VMware Cloud Foundation 9.0.2 lub 9.1 i vCenter Server 9.0.2 lub 9.1).

Szczegółowy wykaz infrastruktury (załącznik nr 1 do OPZ) ma charakter poufny.

Udostępnienie tych informacji opisane zostało w pkt 1 rozdziału III SWZ Wymagania związane zachowaniem poufności informacji załącznika nr 1 do OPZ. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania poufności oraz do nieudostępniania osobom trzecim otrzymanych informacji.

Zadanie I. Zapewnienie pełnego wsparcia producenta dla posiadanego sprzętu HPE w Uniwersalnej Infrastrukturze sprzętowo-programowej na okres 12 miesięcy od daty uruchomienia usługi.

Realizacja Zadania I

1. Wykonawca wyznaczy koordynatora kontraktu w celu dokonywania wszelkich uzgodnień w zakresie realizacji przeglądów i napraw urządzeń.
2. Wykonawca zakupi dla Zamawiającego pełne wsparcie producenta w ramach jednej standardowej usługi (która będzie w sobie zawierać pozostawienie uszkodzonych dysków u Zamawiającego) na sprzęt HPE wymieniony w załączniku 1 na okres 12 miesięcy od daty uruchomienia usługi na które wykonawca ma 14 dni od daty podpisania umowy, w przypadku pojedynczych urządzeń do wejścia w status „end of life”u producenta dla urządzenia którego ten status dotyczy.
3. Udostępnienie załącznika nr 1 do OPZ opisane zostało w pkt 1 rozdziału III SWZ.

4. W ramach usługi wsparcia producenta musi być zapewniony dostęp do supportu producenta dla Zamawiającego.
5. W ramach usługi wsparcia musi być zapewniony monitoring z powiadamianiem supportu producenta infrastruktury wymienionej w załączniku 1.
6. Support Wykonawcy świadczony w ramach usługi wsparcia musi być dostępny 24h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.
7. W ramach usługi wsparcia producenta muszą być wykonywane dla Zamawiającego analizy logów i diagnoza infrastruktury wymienionej w załączniku 1 oraz muszą być usuwane wszystkie zgłoszone awarie, błędy, ostrzeżenia i problemy dotyczące infrastruktury wymienionej w załączniku 1 w tym oprogramowania monitorującego i zarządzającego np.: HPE OneView, HPE OneView Global Dashboard, ILO.
8. W ramach usługi wsparcia muszą być naprawione wszystkie zgłoszone przez Zamawiającego usterki, błędy i ostrzeżenia będące skutkiem prac serwisu producenta lub wadliwego działania dostarczonych przez niego podzespołów i urządzeń.
9. Serwis producenta lub Wykonawca wykona wszystkie konfiguracje, aktualizacje i instalacje konieczne do usunięcia awarii i rozwiązania problemu zgłoszonego przez Zamawiającego.
10. W przypadku zgłoszenia awarii do Wykonawcy i konieczności naprawy komponentu sprzętowego wymienionego z załączniku 1 Wykonawca zobowiązany jest do zgłoszenia naprawy do serwisu producenta sprzętu.
11. Wykonawca musi współpracować z supportem producenta infrastruktury Zamawiającego przy usuwaniu awarii i aktualizacjach.
12. Serwis producenta podczas naprawy związanej z wymianą komponentu sprzętowego musi dostarczyć komponent o takich samych lub nie gorszych parametrach jakie miał komponent wymieniany oraz o takich które nie pogorszą działania urządzenia.
13. Wszystkie użyte do naprawy komponenty muszą być fabrycznie nowe, nieużywane, pochodzące z oficjalnych kanałów dystrybucji producenta a w przypadku niedostępności na rynku identycznych komponentów nowe muszą być dedykowane przez producenta infrastruktury opisanej w załączniku 1 do użycia w miejscu ich montażu.
14. Wymiana komponentu sprzętowego wykonywana będzie w siedzibie Zamawiającego. Termin wymiany musi być uzgodniony z Zamawiającym.
15. Serwis producenta podejmie działania mające na celu wymianę uszkodzonych podzespołów infrastruktury objętej wsparciem w terminie nie dłuższym niż 3 dni zawarte w przedziale poniedziałek-piątek liczone od daty zgłoszenia.
16. Serwis producenta podejmie działania mające na celu usunięcie usterek, błędów, ostrzeżeń i awarii zgłoszonych przez Zamawiającego w terminie nie dłuższym 3 dni zawarte w przedziale poniedziałek-piątek liczone od daty zgłoszenia.
17. Serwis producenta dokona rozpoczęcia naprawy zgłoszonych przez Zamawiającego usterek, błędów i ostrzeżeń będących skutkiem prac serwisu lub wadliwego działania dostarczonych przez niego podzespołów w ciągu 3 dni zawartych w przedziale poniedziałek-piątek od daty zgłoszenia przez Zamawiającego.
18. Wszelkie koszty związane z naprawami w okresie obowiązywania umowy włączając w to koszt komponentu sprzętowego, transportu do i z siedziby Zamawiającego, aktualizacji i instalacji oprogramowania, sterowników, firmware oraz koniecznych do wykonania w ramach zgłoszenia konfiguracji w środowisku Zamawiającego ponosi Wykonawca.
19. W przypadku wymiany dysku magnetycznego lub SSD na nowy, uszkodzony dysk zostaje własnością Zamawiającego i nie może opuszczać siedziby Zamawiającego. Koszt wymiany dysków ponosi Wykonawca.
20. Jeśli po wymianie komponentu sprzętowego pojawiają się błędy lub ostrzeżenia (np. w HPE OneView, HPE OneView Global Dashboard, ILO) to serwis producenta musi je naprawić bezpośrednio po ich pojawieniu się.
21. Po zakończeniu naprawy środowisko infrastruktury sprzętowo-programowej Zamawiającego musi posiadać wszystkie funkcjonalności i komponenty działające w sposób nie gorszy jak przed wykonaniem naprawy.

22. W przypadku wymiany dysku w kasetach HPE D3940, Wykonawca musi doprowadzić do stanu takiego, że wymieniony dysk jest poprawnie prezentowany (to znaczy w taki sam sposób i w tych samych miejscach jak dysk podlegający wymianie) dla serwera, do którego jest przypisany oraz jest poprawnie rozpoznawany w OneView jako logical JBOD do Server Template odpowiedniego serwera a profil serwera do którego jest przypisany ma status „Konsystentny”. Server Template, Server Profiles, logical JBOD, OneView muszą prezentować poprawną pracę (bez ostrzeżeń i alertów) wymienionego dysku. W internetowym systemie serwisowanym HPE jest widoczna dla niego informacja o statusie i długości terminu gwarancji.
23. Zamawiający wymaga, żeby Wykonawca lub serwis producenta podczas wykonywania naprawy dostarczył do siedziby Zamawiającego wszystkie komponenty potrzebne do wykonania naprawy osobiście oraz osobiście odebrał komponenty uszkodzone w terminie ustalonym z Zamawiającym. Zamawiający nie dopuszcza sytuacji w której musi na własną rękę odbierać komponenty niezbędne do wykonania naprawy i odsyłać komponenty uszkodzone.
24. Zamknięcie zgłoszenia awarii przez Wykonawcę lub serwis producenta może zostać wykonane tylko po uzyskaniu zgody Zamawiającego.
25. Wykonawca wraz z uruchomieniem usługi z zadania 1 pkt 2 uruchomi kanał kontaktowy umożliwiający zgłaszanie awarii w formie elektronicznej przez stronę www (portal zgłoszeniowy), w przypadku awarii portalu Zamawiający będzie mógł dokonać zgłoszenia za pomocą poczty elektronicznej lub za pomocą telefonu.
26. Portal zgłoszeniowy musi przechowywać pełną historię zgłoszeń Zamawiającego zawierającą co najmniej datę i czas zgłoszenia, temat naprawy, osobę zgłaszającą, datę i czas wykonanej naprawy.
27. Wykonawca w ramach usługi pełnego wsparcia producenta zapewni przez cały czas trwania umowy i usługi wsparcia producenta dostęp do stron www producenta w celu:
 - a) przeszukiwania bazy wiedzy producenta dotyczącej sprzętu objętego wsparciem technicznym;
 - b) uzyskiwania informacji o statusie Umowy oraz o sprzęcie nią objętym. Procedury dotyczące dokonywania zgłoszeń serwisowych, statusu napraw, opis procedury śledzenia zgłoszenia i eskalacji;
 - c) pobrania aktualnych wersji oprogramowania oraz krytycznych poprawek komponentów związanych z bezpieczeństwem i stabilnością działania oprogramowania w całym czasie trwania umowy. Poprzez oprogramowanie rozumie się stabilne wersje firmware, sterowników sprzętowych niezbędne dla prawidłowego działania komponentów i inne oprogramowanie wchodzące w skład infrastruktury wymienionej w załączniku 1. Wszelkie firmware i oprogramowanie oraz podzespoły używane do realizowania zapisów niniejszego OPZ musi pochodzić z oficjalnego legalnego źródła producenta.
 - d) Zamawiający musi posiadać dostęp do portalu producenta sprzętu, który umożliwi zgłaszanie awarii bezpośrednio do producenta sprzętu.

Warunki gwarancji dla Zadania I

1. Wykonawca obejmie gwarancją świadczone bezpośrednio przez siebie usługi i wykonane prace opisane w Zadaniu I.
2. Wykonawca w ramach gwarancji jest zobowiązany do naprawy wszelkich błędów, ostrzeżeń, awarii jakie pojawią się w następstwie jego prac. Prace mające na celu naprawę błędów, ostrzeżeń, awarii powinny się rozpocząć w ciągu 1 dnia zawartego w przedziale poniedziałek-piątek od czasu zgłoszenia przez zamawiającego.
3. Wykonawca w okresie obowiązywania umowy będzie świadczył usługi asysty technicznej dla środowiska sprzętowo – systemowo - aplikacyjnego opisanego w załączniku 1, w wymiarze 120 godzin. W ramach asysty technicznej Wykonawca będzie udzielał porad, analiz i rozwiązywał problemy zgłaszane przez Zamawiającego, dokonywał instalacji poprawek, patch-y i rekonfiguracji w infrastrukturze opisaney w załączniku 1.

4. Wszelkie aktualizacje, naprawy, analizy wchodzące w zakres Zadania I nie będą wliczane do puli godzin asysty technicznej.
5. Godziny asysty technicznej będą mogły być wykorzystane jedynie na zgłoszenie Zamawiającego. Zamawiający nie dopuszcza możliwości samodzielnego wykorzystywania przez Wykonawcę puli godzin asysty technicznej.
6. Wykonawca wykona prace w ramach asysty technicznej w ciągu maksymalnie 5 dni roboczych od czasu zgłoszenia przez Zamawiającego.
7. Wykonanie godzin asysty technicznej aż do ich wyczerpania będzie potwierdzane zbiorczym protokołem odbioru godzin asysty technicznej.
8. Do wykonywania wszystkich zgłoszeń przez Zamawiającego dotyczących gwarancji i godzin asysty technicznej Wykonawca udostępni internetowy portal zgłoszeniowy dostępny z przeglądarki internetowych Zamawiającego oraz adres email i numer telefonu.
9. Portal zgłoszeniowy i email do wykonywania zgłoszeń przez Zamawiającego muszą być dostępne dla Zamawiającego 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku oraz numer telefonu, który musi być dostępny od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt w godzinach od 8:00 do 16:00 do wykonywania zgłoszeń przez Zamawiającego.
10. Wszystkie zgłoszenia wykonane przez Zamawiającego w tym godziny asysty technicznej niezależnie od sposobu zgłoszenia muszą być rejestrowane w portalu zgłoszeniowym Wykonawcy, posiadać indywidualny numer, indywidualną nazwę użytkownika wykonującego zgłoszenia i odpowiadającego na nie, treść zgłoszenia i odpowiedzi. Godziny asysty technicznej w internetowym portalu zgłoszeniowym muszą być rejestrowane osobno od innych zgłoszeń i w sposób pozwalający na łatwe ich policzenie.
11. Wszystkie zgłoszenia w portalu zgłoszeniowym muszą być dostępne co najmniej przez cały okres trwania umowy.

II. Zadanie II (opcja) - Pełna aktualizacja posiadanego sprzętu HPE w Uniwersalnej infrastrukturze sprzętowo-programowej

1. Przeprowadzenie zadania II jest opcją, która zostanie zrealizowana wyłącznie w przypadku aktualizacji posiadanego przez zamawiającego wirtualizatora.
2. Wykonawca wyznaczy koordynatora kontraktu w celu dokonywania wszelkich uzgodnień w zakresie przeprowadzenia aktualizacji.
3. Wykonawca musi wykonać co najmniej 1 pełną aktualizację oprogramowania (w tym oprogramowania monitorującego i zarządzającego np.: One View, One View Global Dashboard, ILO), sterowników i firmware wszystkich komponentów wymienionych w załączniku 1 w okresie trwania umowy. Aktualizacje będą wykonywane na polecenie Zamawiającego w terminie do 30 dni zawartych w przedziale poniedziałek-piątek od zgłoszenia przez Zamawiającego. Pełna aktualizacja musi być zakończona nie później niż 2 miesiące od zgłoszenia takiej potrzeby przez zamawiającego oraz nie później niż do końca trwania umowy.
 - a) Zamawiający zastrzega sobie prawo do aktualizacji jedynie części środowiska wymienionego w załączniku 1.
 - b) Jedna pełna aktualizacja oprogramowania musi obejmować wersje firmware i sterowników zgodnych z wersją środowisk wirtualizacyjnych zainstalowanych na infrastrukturze których dana aktualizacja dotyczy.
4. W pulę 1 pełnej aktualizacji opisanej w zadaniu 2 ppkt 3 nie wliczają się aktualizacje usuwające podatności krytyczne. Te muszą być instalowane na życzenie Zamawiającego w terminie do 10 dni zawartych w przedziale poniedziałek-piątek od zgłoszenia. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wydłużenia tego okresu.
5. Wykonawca na potrzeby aktualizacji musi każdorazowo przed aktualizacją wykonać analizę zgodności firmware, oprogramowania i hardware podlegających aktualizacji z tabelami zgodności producenta. Cały proces aktualizacji musi być zgodny z tabelami zgodności producenta co do wersji urządzeń, firmware oraz innego oprogramowania.
6. Wykonawca w przypadku konieczności wykonywania aktualizacji zobowiązany jest do ustalenia z Zamawiającym terminu rozpoczęcia działania oraz przedstawienia

harmonogramu wykonywania poszczególnych operacji uwzględniający kolejność wykonywania aktualizacji, restartów urządzeń oraz ewentualnych przestojów.

7. Wykonawca może przystąpić do wykonania aktualizacji tylko wtedy gdy uzyska akceptację Zamawiającego przesłaną drogą elektroniczną.
8. Wykonawca po wykonaniu aktualizacji powiadamia Zamawiającego również drogą elektroniczną.
9. Zamawiający wymaga aby po wykonaniu aktualizacji środowisko infrastruktury sprzętowo-programowej posiadało wszystkie funkcjonalności i komponenty działające w sposób nie gorszy jak przed wykonaniem aktualizacji.
10. Zamawiający dopuszcza wykonanie aktualizacji przez inżynierów Wykonawcy, pod warunkiem zastosowania się do wszelkich procedur producenta dotyczących aktualizacji danego urządzenia.
11. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wykonania aktualizacji we własnym zakresie, nie będzie to wliczone do puli 1 pełnej aktualizacji jakie powinien przeprowadzić Wykonawca.
12. Każde użyte do aktualizacji oprogramowanie, sterowniki, firmware muszą pochodzić z oficjalnych kanałów dystrybucji producenta infrastruktury opisanej w załączniku 1.
13. Wszelkie koszty związane z aktualizacjami ponosi Wykonawca.