

Szacowanie wartości zamówienia

Przedmiot zamówienia:

Odnowienie i świadczenie usługi autoryzowanego gwarancyjnego serwisu dla rozwiązania HCP

W celu zbadania oferty rynkowej oraz oszacowania wartości przedmiotu zamówienia, Zamawiający – **Muzeum Narodowe w Warszawie** zwraca się z prośbą o przedstawienie informacji dotyczących szacunkowych kosztów realizacji niżej opisanego zamówienia. **UWAGA!** Niniejsze szacowanie wartości zamówienia nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem ani zapytaniem o cenę w rozumieniu ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (t. j. z 2023 r., poz. 1605 ze zm.) lub innych regulaminów obowiązujących w Muzeum Narodowym w Warszawie. Informacja ta ma na celu wyłącznie rozpoznanie rynku i uzyskanie wiedzy na temat kosztów opisanej usługi.

Przedmiot usługi

Wymagania wobec Wykonawcy:

- Wykonawca w ramach prowadzonej działalności gospodarczej świadczy usługi doradztwa i wsparcia w zakresie informatyki i systemów komputerowych
- Wykonawca jest autoryzowanym przedstawicielem Hitachi Vantara w Polsce w zakresie przedmiotu zamówienia
- Udokumentowane doświadczenie realizujących usługę w zakresie konfiguracji, serwisowania, administrowania, wsparcia technicznego Hitachi Content Platform, o wartości nie mniejszej niż 350.000,00 zł netto w ciągu ostatnich 3 lat.

Warunki serwisu:

1. Odnowienie i świadczenie usługi autoryzowanego gwarancyjnego serwisu technicznego dla posiadanych przez Zamawiającego produktów (sprzętu i oprogramowania) składających się na rozwiązanie Hitachi Content Platform (HCP) o SN: 41098.
2. Odnowienie i świadczenie usługi wsparcia technicznego dla posiadanego rozwiązania systemu backupu jakim jest oprogramowanie Hitachi Data Protection Suite (HDPS) o numerze CCID: 1011AD.
3. Termin realizacji umowy: od dnia podpisania umowy do 31.12.2025 r.
4. Miejsce realizacji umowy: al. Jerozolimskie 3, 00-495 Warszawa
5. Płatność w dwóch ratach: pierwsza rata na podstawie faktury wystawionej po podpisaniu umowy, z terminem płatności 21 dni od daty dostarczenia faktury za okres świadczenia usługi w 2024 r.; druga rata na podstawie faktury po 1.01.2025, z terminem płatności 21 dni od daty dostarczenia faktury za okres 12 miesięcy.
6. Warunki serwisu:
 - 1) Serwis gwarancyjny dla rozwiązania HCP musi być realizowany przez Autoryzowanego Partnera Serwisowego Hitachi Vantara.

- 2) Obsługa serwisowa musi być dostępna przez 24 godziny na dobę, 365 dni w roku.
- 3) Dostęp do serwisu realizowany przez WWW, wyznaczony w umowie mail i telefon. Serwis telefoniczny realizowany w języku polskim.
- 4) Określenie czasu reakcji dla:
 - a) Awarii (rozumianej jako całkowita niedostępność urządzenia, zawieszanie się urządzenia lub spadek wydajności urządzenia poniżej 50% normalnej wydajności) \leq 1 godzina
 - b) Usterki (rozumianej jako wada inna niż Awaria) \leq 4 godziny
- 5) W przypadku problemów, których nie można rozwiązać zdalnie, pomoc techniczna w miejscu instalacji. Po przybyciu serwisu na miejsce, prace serwisowe będą kontynuowane, aż do momentu uzyskania dostępności urządzenia lub do momentu osiągnięcia widocznej poprawy. Dopuszczalne jest zawieszenie czynności naprawczych (zawieszenie nie wpływa na bieg terminów SLA), jeśli potrzebne są dodatkowe materiały lub informacje, ale praca zostaje wznowiona natychmiast po ich uzyskaniu.
- 6) Gwarantowany czas naprawy sprzętu, liczony od upływu czasu reakcji dla:
 - a) Awarii \leq 6 godzin
 - b) Usterki \leq 24 godziny
- 7) Wykonawca zobowiązany jest pokryć w całości koszty serwisowe związane z wykonywaniem przez niego obowiązków wynikających z umowy m.in. koszty dojazdu serwisu do Zamawiającego bądź też transportu przedmiotu (lub jego elementów) umowy do i z serwisu oraz dostarczenie go z powrotem do Zamawiającego, koszty części zamiennych i robocizny.
- 8) Naprawa i wymiana uszkodzonych elementów będą wykonywane przez inżynierów serwisowych.
- 9) Usunięcie wady lub usterki będzie stwierdzone protokołarnie po uprzednim zawiadomieniu przez Wykonawcę Zamawiającego o jej usunięciu.
- 10) Jeżeli z jakiegokolwiek powodu leżącego po stronie Wykonawcy nie usunie on wady lub usterki w wyznaczonym terminie, Zamawiający ma prawo usunąć wady i usterki na koszt i ryzyko Wykonawcy. W tym wypadku Wykonawca zobowiązany jest pokryć związane z tym rzeczywiste i udokumentowane koszty w ciągu 14 dni od daty otrzymania dowodu zapłaty przez Zamawiającego.
- 11) Wykonawca nie może odmówić wymianę elementu wadliwego na nowy lub odpowiadający nowemu pod względem funkcjonalnym, jeżeli był on już trzykrotnie naprawiany, a także gdy wada jest tego rodzaju, że nie rokuje doprowadzenia przedmiotu Umowy do jakości, jaką powinien on posiadać w warunkach eksploatacji zgodnych z instrukcją obsługi.
- 12) Uszkodzone dyski pozostają w dyspozycji Zamawiającego, bez prawa Wykonawcy do dodatkowego wynagrodzenia.
- 13) Usługi proaktywne:
 - a) Termin realizacji wskazywany przez Zamawiającego z minimum 2 tygodniowym wyprzedzeniem.
 - b) Wykonywane raz na pół roku w siedzibie Zamawiającego.

- c) Zakres usługi obejmuje w szczególności: wykonanie czynności wynikających z zaleceń producenta dla poszczególnych urządzeń, analiza uaktualnień i modyfikacji.
 - d) oprogramowania wbudowanego (firmware) i instalacje zalecanego oprogramowania wbudowanego, sporządzenie notatki z przeglądu z wnioskami i zaleceniami.
- 14) Usługi wsparcia serwisowego musi być realizowana przez autoryzowany serwis producenta na terenie Polski. Wymagana jest obsługa przez osoby biegle posługujące się językiem polskim. Wymagane jest potwierdzenie kompetencji w zakresie świadczenia usług serwisowych poprzez aktualny certyfikat ISO 9001:2015 oraz minimum:
- a) 2 certyfikowanych inżynierów przez producenta w serwisie Hitachi Content Platform (HCP) dla rozwiązania HCP SN: 41098
 - b) 2 certyfikowanych inżynierów przez producenta w serwisie Commvault dla instalacji o numerze CCID: 1011AD.
7. Sublicencja oprogramowania:
- 1) Wykonawca udziela sublicencji na dostarczone oprogramowanie.
 - 2) Sublicencja udzielona jest na następujących polach eksploatacji:
 - a) trwałe lub czasowe zwielokrotnienie oprogramowania w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykorzystywania i używania oprogramowania przez Zamawiającego,
 - b) wprowadzanie, wyświetlanie, stosowanie, przekazywanie i przechowywanie oprogramowania, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykorzystywania i używania oprogramowania przez Zamawiającego,
 - c) tworzenie kopii zapasowej bezpieczeństwa oprogramowania,
 - d) wprowadzanie do pamięci komputera i innych podobnie działających urządzeń,
 - e) przesyłanie pomiędzy serwerami i użytkownikami sieci wszelkimi środkami przekazu i transmisji, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykorzystywania i używania oprogramowania przez Zamawiającego,
 - f) uruchamianie oprogramowania,
 - g) wprowadzanie, aktualizacja, kasowanie, dokonywanie eksportu danych,
 - h) zwielokrotnienie kodu źródłowego
 - 3) Niniejsza sublicencja jest niewyłączna, nieograniczona czasowo ani terytorialnie. Uprawniony z niniejszej sublicencji jest uprawniony do jej używania na standardowych warunkach producenta oprogramowania i ma prawo jej przeniesienia na osobę trzecią wyłącznie wraz z przeniesieniem prawa własności urządzenia, na którym oprogramowanie zostało zainstalowane.

Termin realizacji przedmiotu zamówienia

Szacowany termin realizacji przedmiotu zamówienia: od momentu podpisania umowy do 31.12.2025 r.

Szacunkowy koszt zamówienia

Wycena przedmiotu zamówienia, o którym mowa w pkt „Przedmiot usługi” – musi obejmować wszystkie koszty poniesione przez wykonawcę w związku z realizacją zamówienia w okresie trwania umowy, w tym wszystkie opłaty i podatki związane z ponoszonymi kosztami.

Pozyskane od Państwa informacje mają na celu wyłącznie rozpoznanie rynku i uzyskanie wiedzy nt. możliwej wartości przedmiotu zamówienia.

Forma przesłania wyceny

Prosimy o przesyłanie wyceny kosztów realizacji przedmiotu umowy na adres mailowy: mmachowski@mnw.art.pl w nieprzekraczalnym terminie do dnia **03.09.2024 r.do godz. 9:00.**

Mikołaj Machowski