

Szczegółowy opis, zakres i warunki realizacji przedmiotu umowy

1. Przedmiotem zamówienia są usługi serwisu producenckiego dla urządzeń F5 Networks.
2. W ramach zamówienia Wykonawca zapewni świadczenie usług serwisu producenckiego dla sprzętu wyszczególnionego w poniższej tabeli, zgodnie ze wskazanymi parametrami zgłoszenia i realizacji naprawy:

Lp.	Nazwa urządzenia	Numer seryjny	Przyjmowanie i realizacja zgłoszeń serwisowych
1	F5 Networks Viprion 2400	chs405781s bld411751s	7x24
2	F5 Networks Viprion 2400	chs405773s bld409672s	7x24

3. Wykonawca zapewni usługi serwisu producenckiego przez okres 24 miesięcy, licząc od dnia zawarcia umowy.
4. Usługi serwisu producenckiego Wykonawca będzie świadczył 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę.
5. Wykonawca zapewni gwarantowany czas naprawy urządzeń wyszczególnionych w tabeli, w terminie ... dnia/i (*liczba dni zostanie uzupełniona na podstawie oferty Wykonawcy*) roboczych od zgłoszenia.
Wykonawca w tym terminie usunie awarię albo dostarczy urządzenie zastępcze wraz z wyposażeniem o takich samych lub lepszych parametrach i standardach, lub uzgodnionych z Zamawiającym.
6. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać serwis urządzeń w szczególności w przypadkach:
 - 1) stwierdzenia wad materiałowych i konstrukcyjnych;
 - 2) niespełniania deklarowanych przez producenta funkcji użytkowych;

- 3) nieprawidłowego działania urządzeń (wystąpienia awarii).
7. Usługa serwisu producenckiego musi być realizowana w oparciu o pakiet serwisowy producenta urządzeń, który zapewnia prawo do aktualizacji oprogramowania, wgrywanie na urządzenia najnowszej publikowanej przez producenta wersji oprogramowania, rozwiązywania problemów, naprawienia zgłaszanych problemów z oprogramowaniem z tytułu błędów w oprogramowaniu i znalezionych podatnościach, dostępu do publikowanych sygnatur dla systemu Web Application Firewall, przez cały czas trwania wykupionego wsparcia technicznego.
 8. Jeżeli moduły, w które wyposażone są urządzenia nie będą mogły spełnić wymagań opisanego w pkt 7 (z powodu End of New Software Support, Platform End of Software Dev, Platform End of Technical Support, End of RMA, End of Life), Zamawiający wymaga wymiany tych modułów na ich wspierany przez producenta najbliższy odpowiednik, przy czym jego parametry techniczne muszą być nie gorsze od parametrów technicznych modułów będących w posiadaniu Zamawiającego. Wymiana taka nie może skutkować dodatkowymi kosztami dla Zamawiającego i powinna nastąpić w ramach wsparcia gwarancyjnego.
 9. Wykonawca najpóźniej w dniu rozpoczęcia świadczenia usług przekaże Zamawiającemu szczegółowe informacje dotyczące trybu i zasad zgłaszania reklamacji.
 10. Czynności naprawcze podejmowane w toku realizacji reklamacji będą odbywać się w miejscu eksploatacji urządzeń. Czynności naprawcze wynikające z realizacji reklamacji mogą odbywać się u Wykonawcy, jeżeli Wykonawca uzna to za konieczne. Transport urządzeń do lub z naprawy odbywa się na koszt i ryzyko własne Wykonawcy.
 11. W przypadku wykonywania czynności naprawczych poza siedzibą Zamawiającego lub wymiany urządzenia, Wykonawca zobowiązuje się dokonać ponownej instalacji i konfiguracji urządzeń w środowisku Zamawiającego.
 12. W przypadku konieczności świadczenia usług on-site, poza godzinami pracy Zamawiającego, tj. w godzinach 17.00-7.00 i w dniach wolnych od pracy – termin realizacji tej usługi zostanie uzgodniony z Zamawiającym.
 13. Okres gwarancji przedłuża się o łączną liczbę dni, podczas których urządzenie było wyłączone z eksploatacji z powodu realizacji reklamacji, o ile nie dostarczono urządzenia zastępczego. Liczbę tę określa się jako liczbę dni, która upłynęła pomiędzy datą zgłoszenia reklamacji, a datą jej zrealizowania albo dostarczenia i zainstalowania naprawionego sprzętu.
 14. W razie odrzucenia zgłoszenia reklamacji przez Wykonawcę, Zamawiający może zlecić przeprowadzenie niezależnej ekspertyzy.
 15. Jeżeli zgłoszenie reklamacji okaże się uzasadnione, koszty związane z przeprowadzeniem ekspertyzy ponosi Wykonawca.
 16. Podczas usuwania awarii Wykonawca zobowiązuje się przestrzegać wymagań wynikających m.in. z polityki bezpieczeństwa lub procedur stosowanych u Zamawiającego, z którymi Zamawiający zapozna Wykonawcę.
 17. W ramach usługi serwisu producenckiego Wykonawca zapewni:

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

- 1) godzin (*liczba godzin zostanie uzupełniona na podstawie oferty Wykonawcy*) wsparcia technicznego inżyniera Wykonawcy posiadającego certyfikację producenta sprzętu, na który świadczony będzie serwis (na poziomie min. F5 Certified Technology Specialists). Wsparcie techniczne świadczone będzie w dni robocze w godzinach 8-16. W przypadku konieczności świadczenia wsparcia technicznego po godz. 16 lub w dniach wolnych od pracy – termin zostanie uzgodniony z Wykonawcą z 3 dniowym wyprzedzeniem.
- 2) ... voucher/y (*liczba voucherów zostanie uzupełniona na podstawie oferty Wykonawcy*) na autoryzowane szkolenie „BIG-IP Application Security Manager (ASM)” w ośrodku szkoleniowym na terenie Warszawy (szkolenie musi być prowadzone w języku polskim) ważne przez cały okres trwania umowy.