

Szczegółowy opis, zakres i warunki realizacji przedmiotu umowy

1. Przedmiotem umowy są usługi serwisu producenckiego dla urządzeń Palo Alto Networks, Cisco Systems, F5 Networks.
2. W ramach zamówienia Wykonawca zapewni świadczenie usług serwisu producenckiego dla urządzeń wyszczególnionych poniżej:

2.1 Urządzenia Palo Alto Networks.

Lp.	Nazwa urządzenia	Numer seryjny
1.	Palo Alto PA-3020	001801028095
2.	Palo Alto PA-3020	001801028171
Urządzenia pracują w klastrze niezawodnościowym (HA). W ramach serwisu należy zapewnić subskrypcje: Threat prevention, WildFire, PANDB URL filtering.		

2.2 Urządzenia Cisco Systems

LP.	Nazwa urządzenia	Numer seryjny
1.	CISCO WS-C3750X-24T-S*	FDO1710H1GJ
2.	CISCO WS-C3750X-24T-S*	FDO1710H1GD
3.	CISCO ASR1002-10G/K9	FOX1715GDJ7
4.	CISCO ASR1002-10G/K9	FOX1643G4CX
5.	CISCO ASR1004-20G-VPN/K9	FXS1711Q19X
6.	CISCO N5K-C5548UP-B-S32	SSI171106VY
7.	CISCO N5K-C5548UP-B-S32	SSI17130CCA

*Wsparcie nie dotyczy oprogramowania Cisco IOS Software, dla którego producent ogłosił EoL.

2.3 Urządzenia F5 Networks

Lp.	Nazwa urządzenia	Numer seryjny
1.	F5 Networks Viprion 2400	chs405781s bld420913s
2.	F5 Networks Viprion 2400	chs405773s bld423864s

3. Usługi serwisu producenckiego Wykonawca będzie świadczył w dni robocze, w godzinach pracy Zamawiającego, tj. od godz. 8:00 do godz. 16:00. Dla zgłoszeń po godz. 14:00 lub w dni ustawowo wolne od pracy, jako datę zgłoszenia przyjmuje się datę pierwszego dnia roboczego.
4. Wykonawca zapewni gwarantowany czas naprawy urządzeń wyszczególnionych w pkt 2, 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.

5. 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).
6. Usługa serwisu producenckiego musi być realizowana w oparciu o pakiet serwisowy producenta urządzeń, który zapewnia prawo do aktualizacji oprogramowania, wgrywania na urządzenia najnowszej publikowanej przez producenta wersji oprogramowania.
7. W przypadku wystąpienia błędu w oprogramowaniu na urządzeniu, Wykonawca dokona zgłoszenia problemu do serwisu producenta i na bieżąco będzie informował Zamawiającego o statusie zgłoszenia u producenta.
8. Wykonawca najpóźniej w dniu rozpoczęcia świadczenia usług przekaze Zamawiającemu szczegółowe informacje dotyczące trybu i zasad zgłaszania reklamacji oraz wsparcia technicznego.
9. 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.
10. W przypadku wykonywania czynności naprawczych poza siedzibą Zamawiającego lub wymiany urządzenia, Wykonawca zobowiązuje się dokonać ponownej instalacji i konfiguracji urządzeń w środowisku Zamawiającego. Za wykonywanie i przechowywanie kopii zapasowych konfiguracji odpowiada Zamawiający.
11. W przypadku konieczności świadczenia usług on-site, poza godzinami pracy Zamawiającego, tj. w godzinach 16.00-8.00 i w dniach wolnych od pracy – termin realizacji tej usługi zostanie uzgodniony z Zamawiającym.
12. 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 urządzenia.
13. W razie odrzucenia zgłoszenia reklamacji przez Wykonawcę, Zamawiający może zlecić przeprowadzenie niezależnej ekspertyzy.
14. Jeżeli zgłoszenie reklamacji okaże się uzasadnione, koszty związane z przeprowadzeniem ekspertyzy ponosi Wykonawca.
15. Podczas usuwania awarii Wykonawca zobowiązuje się przestrzegać wymagań wynikających m.in. z polityki bezpieczeństwa lub procedur stosowanych u Zamawiającego, z którymi Zamawiający zapozna Wykonawcę.
16. W ramach usługi serwisu producenckiego Wykonawca zapewni:
 - 1) godzin (*liczba godzin zostanie uzupełniona na podstawie oferty Wykonawcy*) wsparcia technicznego inżyniera/ów Wykonawcy obejmującego pomoc techniczną dotyczącą urządzeń dla których świadczona jest usługa serwisu producenckiego. Wsparcie techniczne świadczone będzie w dni robocze w godzinach 8:00-16:00. W przypadku konieczności świadczenia wsparcia technicznego w godzinach 16:00-8:00 lub w dniach wolnych od pracy – termin zostanie uzgodniony z Wykonawcą z 3 dniowym wyprzedzeniem.
 - 2) jeden voucher na autoryzowane szkolenie „Configuring BIG-IP F5 Advanced WAF” w ośrodku szkoleniowym na terenie Warszawy (szkolenie musi być prowadzone w języku polskim). Wykonawca w terminie 30 dni od daty zawarcia umowy, dostarczy Zamawiającemu voucher ważny do 31.12.2020 r. (*punkt opcjonalny, uzależniony od oferty Wykonawcy*).