

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest dostarczenie usług serwisowych dla urządzeń produkcji Cisco używanych w jednostkach PGL LP w okresie 24 miesięcy, zgodnie z terminami i w lokalizacjach wskazanych w wykazie urządzeń i jednostek PGL LP stanowiącym załącznik nr 2a oraz 2b do Umowy.

II. Wymagania ogólne

1. W ramach serwisu Wykonawca zapewnia wszelką niezbędną robociznę, części i materiały, w celu utrzymania urządzeń w dobrym, w pełni funkcjonalnym stanie, zgodnym z certyfikatem CE. Za materiały uważa się również ogniwa elektryczne używane w urządzeniach.
2. Czynności serwisowe prowadzone są w miejscu instalacji sprzętu do momentu uzyskania pełnej funkcjonalności sprzętu, właściwej dla stanu przed zaistnieniem awarii, również z przywróceniem konfiguracji. Wykonawca zainstaluje konfigurację zdefiniowaną przez Zamawiającego, zgodnie z pkt III.
3. Naprawa każdego urządzenia oparta jest o procedurę RMA. Wykonawca diagnozuje i usuwa awarie sprzętowe, wymieniając w razie potrzeby części uszkodzone na fabrycznie nowe o parametrach technicznych, co najmniej równoważnych parametrom części wymienianych. Części usunięte przechodzą na własność Wykonawcy, z wyjątkiem dysków twardych, które pozostają własnością Zamawiającego. Dopuszcza się stosowanie części nowszych generacji, o parametrach technicznych, co najmniej równoważnych parametrom części wymienianych, kompatybilnych z serwisowanym sprzętem i niezmniejszających funkcjonalności urządzenia.
4. Wykonawca zobowiązany jest do wykupienia w terminie 4 tygodni od podpisania umowy, kontraktów serwisowych producenta SMARTnet, na okres nie krótszy niż czas trwania umowy dla wszystkich routerów CISCO wymienionych w załączniku 2a do umowy, dla których w dniu podpisania umowy taka usługa będzie dostępna. Dla urządzeń, którym termin zakończenia bieżącej gwarancji/serwisu wypada w trakcie bieżącej umowy Wykonawca wykupi usługę serwisową producenta SMARTnet od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi serwisowej urządzenia do czasu zakończenia umowy serwisowej.
5. W stosunku do urządzeń objętych kontraktem serwisowym SMARTnet Wykonawca zapewni:
 - bezpłatne aktualizacje oprogramowania,
 - dostęp do centrum pomocy technicznej CISCO (TAC),
 - dostęp online do bazy wiedzy CISCO,
 - możliwość zgłaszania awarii urządzeń bezpośrednio do producenta.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji u producenta faktu wykupienia przez Wykonawcę kontraktów serwisowych SMARTnet.
7. Szczegółowe terminy świadczenia usług określone są w pkt VIII.
8. Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca na czas naprawy dostarczył do miejsca instalacji, co najmniej równoważne i sprawne urządzenie zastępcze tego samego producenta posiadające licencję oprogramowania wydaną na urządzenie zastępcze z funkcjonalnością, co najmniej równoważną funkcjonalności w uszkodzonym urządzeniu. Wykonawca doprowadzi urządzenie zastępcze do pełnej funkcjonalności właściwej dla stanu urządzenia uszkodzonego przed zaistnieniem awarii. Na urządzeniu zastępczym Wykonawca zainstaluje konfigurację zdefiniowaną przez Zamawiającego zgodnie z pkt III.
9. Całkowity czas pracy urządzenia zastępczego nie może przekroczyć 14 dni. W tym czasie Wykonawca dokonuje naprawy uszkodzonego urządzenia i dostarcza je do miejsca instalacji,

doprowadza do pełnej funkcjonalności sprzętu, właściwej dla stanu przed zaistnieniem awarii, również z przywróceniem konfiguracji sprzed awarii. Wykonawca zainstaluje konfigurację zdefiniowaną przez Zamawiającego zgodnie z pkt III.

10. W szczególnych przypadkach, Zamawiający dopuszcza dostarczenie, w miejsce uszkodzonego urządzenia, fabrycznie nowego urządzenia tego samego producenta o parametrach technicznych i funkcjonalności, co najmniej równoważnych parametrom urządzenia uszkodzonego. Do nowego urządzenia Wykonawca dostarczy licencję na oprogramowanie wydaną na to urządzenie. Nowe urządzenie wraz z licencją na oprogramowanie będzie przekazywane protokolarnie na własność Zamawiającego. Uszkodzone urządzenie przechodzi na własność Wykonawcy i zostaje wyłączone z usługi serwisu. Dostarczone fabrycznie nowe urządzenie w miejsce uszkodzonego urządzenia, zostanie objęte serwisem gwarancyjnym producenta. Wykonawca doprowadzi do pełnej funkcjonalności sprzętu właściwej dla stanu przed zaistnieniem awarii, również z przywróceniem konfiguracji sprzed awarii. W nowym urządzeniu Wykonawca zainstaluje konfigurację zdefiniowaną przez Zamawiającego zgodnie z pkt III.
11. Usunięcie awarii obie strony potwierdzają podpisując protokół naprawy/podstawienia sprzętu zastępczego, którego wzór stanowi załącznik nr 5 do umowy.
12. Niepodjęcie ewentualnych działań konserwacyjnych przez Zamawiającego lub Wykonawcę nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku późniejszej naprawy urządzenia w ramach umowy.
13. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu zdalny dostęp do raportów z systemu ewidencji zgłoszeń i napraw, dotyczących zgłoszeń i usług serwisowych dokonywanych na rzecz Zamawiającego. Dostęp do tych raportów będzie miał koordynator ze strony Zamawiającego, o którym mowa w § 11 umowy.
14. Wykonawca musi posiadać autoryzację firmy Cisco na serwisowanie sprzętu, oraz certyfikat ISO 9001:2000 lub nowszy w zakresie świadczenia usług serwisowych, przez cały okres trwania umowy.
15. Serwisanci wykonujący usługę serwisowania urządzeń w okresie trwania umowy muszą **posiadać aktualne certyfikaty CISCO, co najmniej jeden z wymienionych: "CCNP Enterprise", „CCNP Collaboration”, „CCNP Security”, upoważniające do wykonywania serwisu na właściwym poziomie. Wykonawca musi dysponować co najmniej trzema serwisantami z w/w certyfikatami** Wykaz pracowników Wykonawcy, którzy będą wykonywać czynności w ramach realizacji przedmiotu niniejszej Umowy, wraz z podaniem zakresu ich czynności określa załącznik nr 6 do umowy.
16. Wykonawca musi posiadać jeden z wymienionych tytułów partnera CISCO: PREMIER, GOLD oraz poziomy specjalizacji Advance Enterprise, Advance Collaboration, Advance Security przez cały okres trwania umowy
17. O wszelkich zmianach dotyczących pkt 11-14 Wykonawca powiadomi koordynatora ze strony Zamawiającego, o którym mowa w § 2 umowy.
18. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za awarie urządzeń, spowodowane siłami wyższymi, które są objęte ubezpieczeniem zawartym przez Zamawiającego. Fakt wystąpienia takiej awarii nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku wykonania odpłatnej naprawy w terminach i zgodnie z procedurą niniejszej umowy.

III.Odtworzenie konfiguracji urządzenia

Wykonawca zobowiązany jest do odtworzenia pełnej funkcjonalności systemowej, pod którą rozumie się przywrócenie systemu IOS na równoważny lub wyższy oraz do doprowadzenia do pełnej funkcjonalności sprzętu właściwej dla stanu przed zaistnieniem awarii, również z przywróceniem konfiguracji sprzed awarii. Wykonawca zainstaluje konfigurację zdefiniowaną przez Zamawiającego.

IV.Przegląd zerowy

1. Wykonawca może przeprowadzić przegląd zerowy na własny koszt. Celem przeglądu zerowego jest inwentaryzacja serwisowanego sprzętu.
2. Nieprzeprowadzenie przeglądu zerowego nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku serwisowania sprzętu.
3. Obowiązkiem Wykonawcy jest wykonanie wszystkich napraw uszkodzeń zdiagnozowanych podczas przeglądu zerowego na własny koszt.
4. Dokumentem potwierdzającym wykonanie przeglądu zerowego jest protokół przeglądu zerowego podpisany przez uprawnionych przedstawicieli stron, o których mowa w § 11 ust. 2 i 3 umowy.
5. Na pisemny wniosek Wykonawcy, dopuszcza się jednostronne podpisanie protokołu przeglądu zerowego przez przedstawicieli stron, o których mowa w § 11 ust. 2 i 3 umowy.
6. Wzór protokołu przeglądu zerowego zawiera załącznik nr 3 do umowy.

V. Procedura zgłaszania awarii

1. Zgłaszanie awarii odbywa się w dni robocze, w godz. 7:00 -17:00.
2. Zgłaszania awarii sprzętu Zamawiający będzie dokonywał, według własnego wyboru:
 - a) drogą telefoniczną, pod numer telefonu , pod którym otrzyma numer zgłoszenia,
 - b) poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego i przesłanie go faksem pod numer lub pocztą elektroniczną pod adres ; Takiemu zgłoszeniu zostanie automatycznie nadany numer, który bezzwłocznie zostanie przesłany do Zamawiającego.
3. Wzór formularza zgłoszenia awarii zawiera załącznik nr 4 do umowy.

VI.Rozbudowa sprzętu

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozbudowy sprzętu o dodatkowe elementy. Elementy te nie podlegają serwisowaniu w ramach umowy, lecz mogą być objęte zamówieniem uzupełniającym. Jeżeli któryś z tych elementów utrudnia wykonywanie serwisu, Zamawiający obowiązany jest na własny koszt i ryzyko chwilowo je usunąć, aby dać Wykonawcy możliwość konserwowania całego urządzenia.
2. Zamawiający ponosi wyłączną odpowiedzialność za zgodność (kompatybilność) połączenia z elementami urządzenia niepodlegającymi serwisowaniu w ramach umowy.

VII. Gwarancja

1. Wykonawca zapewnia instalację części fabrycznie nowych i nieposiadających wad fizycznych ani prawnych.
2. Wykonawca gwarantuje wysoką jakość świadczonych usług i prawidłową pracę sprzętu, wraz z oprogramowaniem systemowym, po naprawie. W razie ujawnienia w okresie gwarancyjnym wad związanych z zastosowaniem przez Wykonawcę niewłaściwych materiałów, części, zespołów

lub akcesoriów albo spowodowanych niewłaściwym wykonaniem usługi, Wykonawca dokona nieodpłatnej naprawy lub nieodpłatnej wymiany części.

3. Gwarancja, o której mowa w pkt. 2, obejmuje okres minimalny 12 miesięcy¹, licząc od dnia podpisania przez obie strony protokołu naprawy, o którym mowa w ppkt 11 pkt II.

VIII. Zakres pomocy i wsparcia

1. W ramach usługi Wykonawca diagnozuje problemy dotyczące konfiguracji urządzeń oraz systemu operacyjnego urządzenia i udziela porad w języku polskim, co do sposobu ich rozwiązania.
2. Zamawiający może dokonać zgłoszenia drogą elektroniczną. Szczegółowe terminy świadczenia pomocy określone są w poniższej tabeli

Lp	Usługa	Czas świadczenia usług	Termin zakończenia usługi	Uwagi
1	Naprawa urządzenia	w godz. 7:00 -17:00, w dni robocze*	Najpóźniej w następnym dniu roboczym* od dnia zgłoszenia awarii	Dopuszcza się przesyłanie urządzenia pocztą kurierską za potwierdzeniem odbioru, na koszt Wykonawcy
2	Bezpłatna pomoc dotycząca konfiguracji i eksploatacji urządzeń CISCO	w godz. 9:00 – 17:00, w dni robocze*	Najpóźniej w 5 dniu roboczym* od dnia zgłoszenia	---

*Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.

¹ Zgodnie z formularzem oferty i zaoferowanym okresem gwarancji w jednym z kryteriów