**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest odnowienie subskrypcji oprogramowania i wsparcia technicznego producenta dla urządzeń PaloAlto posiadanych przez Zamawiającego.

1. Przedmiotem oszacowania jest odnowienie subskrypcji oprogramowania i wsparcia technicznego producenta dla urządzeń PaloAlto posiadanych przez Zamawiającego wymienionych w poniższej tabeli w okresie na 1, 2 lub 3 lata.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Urządzenie** | **Nazwa wsparcia/subskrypcji** | **Data, do której Zamawiający miał wykupione usługi wsparcia i subskrypcji** | **ilość** | **Wymagana termin na jaki należy zapewnić wsparcie i subskrypcje** |
| 1 | S/N:016301003176PAN-PA-3250PA3250 Firewall | PAN-PA-3250-TP-HA2Threat prevention subscription for device in an HA,PAN-PA-3250-URL4-HA2PANDB URL filtering subscription for device in an HA,PAN-PA-3250-WF-HA2WildFire subscription for device in an HA,PAN-SVC-BKLN-3250Partner enabled premium support,  | **2021-06-30** | 1 | **1 rok** |
| **2 lata** |
| **3 lata** |
| 2 | S/N:016301003246PAN-PA-3250PA3250 Firewall | PAN-PA-3250-TP-HA2Threat prevention subscription for device in an HA,PAN-PA-3250-URL4-HA2PANDB URL filtering subscription for device in an HA,PAN-PA-3250-WF-HA2WildFire subscription for device in an HA,PAN-SVC-BKLN-3250Partner enabled premium support | **2021-06-30** | 1 | **1 rok** |
| **2 lata** |
| **3 lata** |
| 3 | S/N:000702118710PAN-PRA-25Panorama centralmanagement software, 25devices | PAN-SVC-BKLN-PRA-25Premium backline support,Panorama 25 devices | **2021-06-30** | 1 | **1 rok** |
| **2 lata** |
| **3 lata** |

1. Usługi wsparcia technicznego świadczone będą na podstawie wykupionego wsparcia producenta urządzeń wymienionych w tabeli w pkt 1 na poziomie premium support Obsługa zgłoszeń w okresie wykupionej usługi wsparcia technicznego producenta będzie świadczona w języku polskim.
2. W ramach usług wsparcia technicznego Zamawiający będzie miał prawo do zgłoszeń usterek do Wykonawcy. Przez usterkę rozumie się awarię/ nieprawidłowe działania urządzeń, oprogramowania wymienionych w tabeli.
3. Do awarii i błędnego działania Zamawiający zalicza przede wszystkim:
4. wszystkie awarie elektroniki,
5. wszystkie awarie nośników danych,
6. awarie zasilaczy, wentylatorów,
7. awarie mechaniczne wynikające z wad konstrukcyjnych lub materiałowych,
8. awarie spowodowane niewłaściwym działaniem oprogramowania
9. Zgłoszeń Zamawiający będzie dokonywać w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godz. od 8.00 do godz. 17.00.
10. Zgłoszenie o wystąpieniu danego zdarzenia, awarii/nieprawidłowego działania urządzeń, oprogramowania będzie polegało na telefonicznym lub mailowym powiadomieniu na wskazany przez Wykonawcę nr telefonu lub adres e-mail.
11. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia prawidłowego działania urządzeń bez pobierania dodatkowych opłat za wszelkie prace i naprawy serwisowe (wraz z dojazdem, delegacjami, częściami, itp.).
12. Przez naprawę awarii/błędnego działania Zamawiający rozumie naprawę urządzenia na miejscu lub wymianę urządzenia na inne sprawne, działające w systemie i tożsame funkcjonalnie.
13. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca ma doprowadzić urządzenie do sprawności sprzętowej polegającej na naprawie urządzenia uszkodzonego.
14. W przypadku konieczności naprawy poza siedzibą Zamawiającego urządzeń objętych wsparciem technicznym, zespoły przechowujące trwale zapisane informacje (dyski twarde) muszą pozostać u Zamawiającego.
15. W przypadku braku możliwości naprawy, w wymaganym przez Zamawiającego czasie, Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia właściwego sprzętu tymczasowego o nie gorszych parametrach technicznych niż urządzenie serwisowane lub wymiany na nowy, który będzie w stanie w pełni przejąć funkcje uszkodzonego urządzenia. Sprzęt tymczasowy będzie uruchomiony w siedzibie Zamawiającego na okres nie dłuższy niż 14 dni. W przypadku braku możliwości naprawy urządzenie w terminie 14 dni od daty dostarczenia sprzętu zastępczego, urządzenie to przechodzi na własność Zamawiającego.
16. W przypadku wymiany urządzenia Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć urządzenie i je zainstalować, bez obowiązku przywrócenia pierwotnej konfiguracji urządzenia.
17. W przypadku konieczności dokonania wymiany urządzenia Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia urządzenia z zachowaniem wymaganego przez Zamawiającego czasu naprawy, tj. dostarczenia urządzenia przed upływem tego czasu.
18. Za dostarczenie sprzętu zastępczego Wykonawca nie pobiera dodatkowych opłat.
19. Wykonawca zapewni świadczenie usługi wsparcia technicznego producenta z najwyższą starannością, z aktualnym poziomem wiedzy technicznej, przy wykorzystaniu wiedzy i doświadczeniu .
20. Wykonawca odpowiada za szkody w mieniu jakie powstały na skutek wykonywanych przez niego czynności w trakcie wykonywania przedmiotu zamówienia.
21. Za wszelkie prace w ramach usługi wsparcia wraz z dojazdem, delegacją itp. Wykonawca nie pobiera dodatkowych opłat.
22. W ramach świadczenia usługi wsparcia technicznego i subskrypcji Wykonawca dostarczy aktualne wersje oprogramowania i sygnatur dla wspieranych urządzeń.
23. Wykonawca musi być autoryzowanym partnerem handlowym producenta urządzeń wymienionych w tabeli w pkt 1, dla których będzie świadczył usługi wsparcia technicznego i subskrypcji.
24. W ramach wsparcia technicznego oraz subskrypcji oprogramowania Zamawiający będzie miał prawo do:
25. aktualizacji oprogramowania firmware i wszystkich funkcjonalności urządzenia do najnowszych wersji publikowanych przez producenta,
26. kompleksowej analizy i filtracji całego ruchu sieciowego generowanego przez aplikacje,
27. wczesnego wykrywania i blokowania exploitów oraz malware,
28. aktualizacji bazy sygnatur wirusów,
29. aktualizacji bazy sygnatur spyware,
30. aktualizacji bazy aplikacji,
31. dostępu do bazy wiedzy, przewodników konfiguracyjnych i narzędzi diagnostycznych,
32. pomocy technicznej dla produktów PaloAlto.