

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia na świadczenie usługi wsparcia technicznego dla posiadanych przez Zamawiającego produktów HP Aruba.

W ramach usługi wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązuje się zapewnić usługi wsparcia świadczonego przez certyfikowanych przez producenta inżynierów w konfiguracji i administrowaniu użytkowanymi przez Zamawiającego urządzeniami HP Aruba w wymiarze 30 roboczogodzin. Wsparcie techniczne obejmuje w szczególności:

- 1) gotowość serwisową oznaczającą podjęcie działań naprawczych w terminie maksymalnie 6 godzin od chwili zgłoszenia, przy czym Zamawiający może dokonywać zgłoszeń w dni robocze w godzinach 8-16;
- 2) w przypadku awarii urządzenia: zgłoszenie awarii producentowi, koordynacja zgłoszenia poprzez monitorowanie i posiadanie aktualnych informacji o statusie zgłoszenia. Konfiguracja urządzenia wymienianego w celu uzyskania funkcjonalności urządzenia uszkodzonego;
- 3) usuwanie usterek, prace rekonfiguracyjne, diagnostyczne, projektowe, usługi konsultacyjne w zakresie funkcjonalności, eksploatacji i administrowania oraz inne zlecane przez Zamawiającego;
- 4) udzielanie odpowiedzi na pytania Zamawiającego dotyczące instalacji, konfiguracji urządzeń;
- 5) analizę informacji diagnostycznych mającą na celu określenie przyczyny problemu, np. pomoc w interpretacji dokumentacji oraz rozwiązywanie problemów związanych z instalacją urządzeń lub konfiguracją oprogramowania;
- 6) wsparcie będzie świadczone zgodnie z zapotrzebowaniem zgłaszanym przez Zamawiającego w formie mailowej lub telefonicznej, albo w miejscu wskazanym przez Zamawiającego wedle wyboru Zamawiającego w terminach wskazanych przez Zamawiającego.

Osoby, które zostaną skierowane do realizacji zamówienia muszą posiadać aktualny certyfikat Aruba Certified ClearPass Professional (ACCP) oraz certyfikat HPE Aruba Networking Certified Professional - Campus Access.