

## Opis Przedmiotu Zapytania

Zakup wsparcia technicznego dla użytkowanych przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA przełączników sieciowych marki JUNIPER

## Spis treści

Opis ogólny .....	3
Definicje.....	3
Warunki wsparcia technicznego.....	4

## Opis ogólny

Przedmiotem zamówienia jest zakup wsparcia technicznego dla użytkowanych przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA przełączników sieciowych marki JUNIPER.

W zależności od przekazanych szacunkowych wielkości kosztowych Zamawiający planuje zakup wsparcia technicznego dla przełączników sieciowych marki JUNIPER w jednym z 4 wariantów zawartych w Załączniku nr 2. Ostateczny wybór wariantu zostanie dokonany po otrzymaniu wycen w ramach niniejszego RFI.

Wsparciem technicznym zostaną objęte przełączniki:

**JUNIPER EX3400-48P** – 8 szt.

**JUNIPER EX4300-32F** – 1szt.

**Na życzenie oferenta nr. seryjne urządzeń będą dostane drogą mailową.**

Minimalne wymagania dotyczące wsparcia technicznego, zostały opisane w dalszej części dokumentu.

## Definicje

- 1. przełącznik sieciowy** – urządzenie sieciowe łączące segmenty sieci.
- 2. dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 poz. 1920) oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi niezwłocznie Wykonawcę w formie pisemnej z odpowiednim wyprzedzeniem,
- 3. godziny robocze** – godziny pomiędzy 8:15 – 16:15 w dni robocze,
- 4. błąd Krytyczny (P1)** – brak działania *przełącznika sieciowego JUNIPER*, praca nie może być kontynuowana, operacje krytyczne dla procesu biznesowego są niemożliwe. Kluczowa funkcjonalność nie działa,
- 5. błąd Niekrytyczny (P2)** – utrudnienia w działaniu *przełącznika sieciowego JUNIPER* w zakresie kluczowej funkcjonalności, brak działania w zakresie pozostałej funkcjonalności,
- 6. usterka (P3)** - wszelkie błędy nie będące błędami Krytycznymi oraz Niekrytycznymi,

7. **wsparcie techniczne** – wszelkie usługi zapewniające prawidłowe funkcjonowanie posiadanych przez Zamawiającego dziewięciu przełączników sieciowych marki JUNIPER wchodzących w skład *Systemu sieciowego ZER MSWiA* w okresie trwania umowy.

## Warunki wsparcia technicznego

1. W okresie obowiązywania Umowy Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości realizacji wsparcia technicznego na posiadane przez Zamawiającego urządzenia JUNIPER, w miejscach instalacji przełączników – Warszawa.
2. Okres wsparcia technicznego na posiadane przez Zamawiającego przełączniki sieciowe JUNIPER rozpoczyna bieg od dnia zawarcia Umowy i kończy się z końcem obowiązywania Umowy.
3. Wykonawca zapewni wsparcie producenta na posiadane przez Zamawiającego przełączniki sieciowe JUNIPER
4. Wsparcie techniczne obejmuje naprawę oprogramowania Systemu JUNIPER przez producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta.
5. Gwarantowany czas usunięcia błędów krytycznych, błędów niekrytycznych oraz usterek oprogramowania przełącznika sieciowego lub samego przełącznika będzie zgodny z czasami przedstawionymi w załączniku nr. 2 Odpowiednio wynosić będzie do 8h oraz w drugim wariancie wyceny do 24 godzin.
6. Godziny przypadające w soboty, niedziele, dni ustawowo wolne od pracy, a także dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi Wykonawcę pisemnie, nie będą zaliczane do czasu usunięcia błędu/usterki, o której mowa w pkt 5.
7. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni możliwość przyjmowania zgłoszeń serwisowych, w dni robocze w godz. 8:15-16:15, o błędach/usterkach oprogramowania.
8. Zamawiający będzie dokonywał zgłoszenia drogą elektroniczną lub pisemnie.
9. Zgłoszenia o błędach/usterkach w działaniu oprogramowania doręczone Wykonawcy w dni robocze po godz. 16:15 lub w dni ustawowo wolne od pracy traktowane będą jako zgłoszenia otrzymane o godz. 8:15 kolejnego dnia roboczego.
10. Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminów usunięcia błędu/usterki
11. W okresie wsparcia technicznego Zamawiający będzie miał zapewniony dostęp do nowych wersji, aktualizacji i poprawek do oprogramowania przełączników sieciowych.
12. W okresie wsparcia, o którym mowa w pkt 2 Wykonawca lub autoryzowany serwis producenta zapewni, na życzenie Zamawiającego, pomoc on-site w instalacji udostępnianych przez producenta aktualizacji i poprawek do oprogramowania.
13. Wykonawca/autoryzowany partner serwisowy producenta zapewni pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych w działaniu oprogramowania (on-line lub w razie braku takiej możliwości on-site).

14. Wykonawca/autoryzowany partner serwisowy producenta zapewni udzielanie pracownikom Zamawiającego konsultacji telefonicznych dotyczących funkcjonowania oprogramowania w warstwie administracyjnej i użytkowej (w godzinach roboczych).
15. W przypadku wymiany urządzenia/elementów na nowe, na warunkach określonych w pkt 5, Zamawiający wymaga, aby nowe urządzenia/elementy posiadały parametry nie gorsze od zaoferowanego.