

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

§ 1

Przedmiotem zamówienia jest:

- 1) świadczenie przez Wykonawcę usług serwisu pogwarancyjnego, obejmujących usuwanie zgłoszonych awarii i usterek dla sprzętu oraz oprogramowania Zamawiającego wymienionych poniżej jako „**Infrastruktura sprzętowa posiadana przez Zamawiającego**”, a w razie konieczności jego wymianę oraz wykonanie innych czynności określonych w § 2,
- 2) świadczenie usługi wsparcia technicznego (asysty technicznej) w liczbie roboczogodzin określonej w niniejszym Załączniku,
- 3) dostęp do zasobów producenta urządzeń umożliwiający Zamawiającemu pobieranie, instalowanie najnowszych wersji oprogramowania, patch'y, hot fix'ów oraz zgłaszanie błędów w oprogramowaniu bezpośrednio do producenta urządzeń dla licencji na oprogramowanie wskazane w niniejszym Załączniku przez cały okres trwania umowy.

§ 2

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi serwisu w miejscu użytkowania sprzętu, z możliwością naprawy w serwisie Wykonawcy, jeżeli naprawa sprzętu w miejscu użytkowania okaże się niemożliwa. W przypadku braku możliwości dokonania naprawy w miejscu użytkowania sprzętu i konieczności jego dostarczenia do punktu serwisowego wskazanego przez Wykonawcę, koszty dostarczenia uszkodzonego sprzętu do punktu serwisowego oraz z punktu serwisowego do miejsca użytkowania pokrywa Wykonawca.
2. Wykonawca zobowiązuje się do ponoszenia wszelkich kosztów naprawy sprzętu, w tym kosztów części zamiennych i podzespołów, transportu, instalacji, konfiguracji i uruchomienia sprzętu.
3. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług serwisu z należytą starannością z uwzględnieniem ogólnie przyjętych i stosowanych standardów i procedur przy tego rodzaju usługach, a także zaleceń lub procedur określonych przez producentów sprzętu.
4. Nośniki informacji takie jak np. dyski twarde, pamięci flash, mogą być naprawiane jedynie w miejscu ich użytkowania, a w przypadku konieczności wymiany uszkodzonych nośników na nowe, wolne od wad, nośniki informacji pozostają u Zamawiającego. W przypadku konieczności dokonania naprawy sprzętu wyposażonego w nośniki informacji poza miejscem użytkowania, nośniki te pozostają w siedzibie Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu niezbędnych danych do autoryzacji na stronie www producenta w celu pobierania nowych wersji oprogramowania sprzętu, poprawek, korzystania z bazy wiedzy, instrukcji obsługi itp.
6. Wykonawca zobowiązuje się przyjmować zgłoszenia serwisowe poprzez stronę www Wykonawcy dostępną przez całą dobę, 365 dni w roku. Wykonawca dostarczy dane niezbędne do autoryzacji na stronie www Wykonawcy w celu dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Zamawiającego. Zamawiający wymaga również zapewnienia możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych poprzez e-mail na adres@..... w przypadku braku możliwości dokonania zgłoszenia serwisowego przez stronę www (np. w przypadku braku dostępności dedykowanej strony www). Wzór formularza zgłoszenia

serwisowego będzie stanowił załącznik do Umowy. Wykonawca potwierdzi otrzymanie zgłoszenia serwisowego poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres@..... .Wszelkie wykonane przez Wykonawcę lub jego przedstawicieli czynności serwisowe wymagają dokumentowania w formie pisemnej.

7. W przypadku, jeżeli naprawa wymaga wymiany urządzenia Zamawiający wymaga, aby Wykonawca każdorazowo w takiej sytuacji przedstawił informacje w tym zakresie przedstawicielowi Zamawiającego do akceptacji. Zamawiający zobowiązany jest do udzielenia odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 30 minut. Brak odpowiedzi w wyżej wymienionym terminie oznacza akceptację.
8. Wykonawca zobowiązuje się, że nie będzie dokonywał żadnych modyfikacji sprzętu bez wcześniejszego uzgodnienia ich z Zamawiającym. Zamawiający zobowiązany jest do udzielenia odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 30 minut. Brak odpowiedzi w wyżej wymienionym terminie oznacza akceptację. Zamawiający zastrzega sobie prawo do samodzielnej rozbudowy sprzętu i dokonywania zmian w konfiguracji..
9. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia serwisu pogwarancyjnego na każde zgłoszenie serwisowe Zamawiającego.
10. Czas usunięcia awarii lub usterki liczony jest w godzinach od momentu wysłania przez Zamawiającego do Wykonawcy formularza „zgłoszenia serwisowego”.
11. Wykonawca podejmie działania serwisowe w trybie 24x7x365- zgłoszenie awarii lub usterki przez wszystkie dni tygodnia, 365 dni w roku:
 - a. w przypadku awarii naprawa urządzeń (z wyłączeniem awarii oprogramowania) w ciągugodzin(zgodnie z ofertą Wykonawcy jednak nie dłużej niż 4 godziny) od przesłania zgłoszenia przez Zamawiającego;
 - b. w przypadku usterki naprawa urządzeń (z wyłączeniem usterek oprogramowania) w ciągu godzin (zgodnie z ofertą Wykonawcy jednak nie dłużej niż 8 godzin) od przesłania zgłoszenia przez Zamawiającego.
12. Zamawiający dopuszcza możliwość usunięcia awarii lub usterki poprzez dostarczenie i uruchomienie sprzętu zastępczego z zachowaniem terminów określonych w ust. 11. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia w tym terminie Zamawiającemu kompatybilnego sprzętu zastępczego, wolnego od wad, o parametrach wydajnościowych i funkcjonalnych nie gorszych niż sprzęt podlegający naprawie. Wykonawca zobowiązuje się jednocześnie do naprawy uszkodzonego sprzętu i jego konfiguracji, instalacji i uruchomienia (zamiast sprzętu zastępczego) w terminie nie dłuższym niż 30 dni od przesłania zgłoszenia serwisowego.
13. Wykonawca zobowiązany jest w dniu wykonania naprawy do potwierdzenia wykonania naprawy na protokole „zgłoszenia serwisowego”. Ww. dokument musi zostać podpisany (data, godzina i podpis) przez przedstawiciela Zamawiającego. Data i godzina podpisania ww. dokumentu przez przedstawiciela Zamawiającego jest datą i godziną wykonania usługi naprawy.
14. W przypadku wystąpienia awarii tego samego elementu po wykonaniu 3 napraw w okresie obowiązywania Umowy, Wykonawca zobowiązuje się na pisemne wezwanie Zamawiającego do wymiany tego elementu na fabrycznie nowy, nieużywany i wolny od wad, na sprawny, tego samego producenta i tego samego typu o parametrach wydajnościowych i funkcjonalnych nie gorszych niż element wymieniany w terminie 30 dni od dnia otrzymania wezwania do wymiany. Nowe elementy muszą być wyprodukowane nie wcześniej niż sześć miesięcy przed planowanym terminem składania ofert.

15. W przypadku, gdy Wykonawca nie wykona obowiązku wynikającego z ust. 11 Zamawiający na koszt Wykonawcy ma prawo wypożyczyć od dowolnego Wykonawcy sprzęt zastępczy o nie gorszych parametrach od sprzętu ulegającego awarii, zachowując jednocześnie prawo do naliczenia kary umownej i odszkodowania. Jednocześnie Zamawiający ma prawo zlecić dowolnej firmie naprawę uszkodzonego sprzętu, a kosztami naprawy obciążyć Wykonawcę, zachowując jednocześnie prawo do naliczenia kary umownej i odszkodowania, nie tracąc gwarancji Wykonawcy.
16. W przypadku dokonania naprawy przez Wykonawcę poprzez wymianę elementów, zostaną zainstalowane fabrycznie nowe elementy o parametrach wydajnościowych i funkcjonalnych nie gorszych niż elementy wymieniane.
17. Po usunięciu awarii lub usterki, dostarczeniu sprzętu zastępczego lub wymianie na sprzęt nowy, wolny od wad, obowiązkiem Wykonawcy będzie również uruchomienie i odtworzenie konfiguracji sprzętu wraz z oprogramowaniem w miejscu użytkowania. Odtworzenie konfiguracji jest zależne od dostarczenia przez Zamawiającego kopi konfiguracji. Przekazanie kopi konfiguracji sprzętu do Wykonawcy nastąpi niezwłocznie.
18. Strony zobowiązują się do wzajemnego przekazywania sobie niezwłocznie wszelkich informacji mogących mieć wpływ na realizację zamówienia. Wykonawca niezwłocznie udzieli odpowiedzi w formie pisemnej na zgłaszane przez Zamawiającego uwagi dotyczące realizacji zamówienia, w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze.
19. Osoby wskazane przez Wykonawcę do realizacji Umowy zobowiązane są do przestrzegania postanowień regulaminów wewnętrznych i stosowania odpowiednich procedur obowiązujących w Ministerstwie Sprawiedliwości. Osoby skierowane przez Wykonawcę do realizacji Umowy zobowiązane są do zapoznania się i stosowania się do zapisów polityki bezpieczeństwa Ministerstwa Sprawiedliwości. Powyższe zostanie potwierdzone pisemnym oświadczeniem każdej z osób wyznaczonych do realizacji Umowy.
20. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia wszelkich części zamiennych, podzespołów i materiałów, które są niezbędne do utrzymania sprzętu sieciowego i oprogramowania sprzętu sieciowego objętego umową w należyтым stanie technicznym. Części zamienne, podzespoły i materiały muszą być fabrycznie nowe, nieużywane i wolne od wad.
21. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia niezbędnych części, podzespołów i materiałów w ramach wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu umowy.
22. W ramach serwisu pogwarancyjnego Wykonawca wykona aktualizację oprogramowania sprzętu objętego serwisem, nie rzadziej niż raz na 180 dni za pomocą aktualnych narzędzi aktualizujących do wersji uzgodnionej z Zamawiającym.
23. Harmonogram wykonania wszystkich aktualizacji oprogramowania sprzętu objętego serwisem pogwarancyjnym zostanie uzgodniony z Zamawiającym w terminie do 30 dni przed przystąpieniem do ww. prac.
24. Przed przystąpieniem do prac związanych z aktualizacją oprogramowania sprzętu Wykonawca przeprowadzi analizę wpływu dokonywanej aktualizacji na sprzęt podłączony do innego sprzętu i pozostałych urządzeń podłączonych do sprzętu.
25. W przypadku wystąpienia problemów, ze sprzętem (lub wersją oprogramowania), a objętym serwisem pogwarancyjnym, wynikających z przeprowadzonej aktualizacji oprogramowania sprzętu sieciowego (lub brakiem komunikacji sieciowej z/do urządzeń podłączonych do sprzętu sieciowego), Wykonawca niezwłocznie wykona powrót do poprzednich wersji i na własny koszt zapewni rozwiązanie problemów z urządzeniami, których prawidłową pracę zakłóciły działania prowadzone przez Wykonawcę.
26. Wykonawca:

- a) przeprowadzi, nie rzadziej niż jeden raz na 180 dni analizę w zakresie uaktualnień poziomu oprogramowania sprzętu , poziomu firmware'u (mikrokodów);
 - b) w uzgodnieniu z Zamawiającym po powzięciu informacji o podatności krytycznej niezwłocznie przeprowadzi aktualizację Urządzeń;
 - c) przedstawi Zamawiającemu raport po wykonanej obsłudze serwisowej;
 - d) opracuje harmonogram prac optymalizacji instalacji uaktualnień;
 - e) zweryfikuje poprawność działania sprzętu i oprogramowania sprzętu po wykonaniu obsługi serwisowej.
27. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dla Zamawiającego dostępu do dedykowanego portalu www producenta dla urządzeń, na którym będzie możliwe co najmniej pobieranie i instalacji nowych wersji dedykowanego dla danego urządzenia oprogramowania, pobieranie aktualizacji, patch-y, a także dostęp do baz wiedzy, przewodników konfiguracyjnych, narzędzi diagnostycznych, oprogramowania wspomagającego itp.
28. Zamawiający wymaga zapewnienia dostępu do pomocy technicznej Wykonawcy i producenta oraz do zasobów pobierania oprogramowania do urządzeń objętych serwisem. Wykonawca musi zapewnić dostęp Zamawiającemu do najnowszego oprogramowania do sprzętu objętego serwisem pogwarancyjnym. Wykonawca jest zobligowany do instalowania najnowszego oprogramowania na sprzęcie oraz zapewnienia ciągłości działania sprzętu.

§ 3

1. Infrastruktura sprzętowa posiadana przez Zamawiającego

a. Urządzenia równoważenia ruchu 1:

Lp.	Nazwa sprzętu	Part Number	Numer seryjny	Ilość sztuk	Miejsce użytkowania sprzętu
1.	F5	F5 networks F5-VPR-LTM-C2400-AC	chs415159s	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
2.	F5	F5 networks F5-VPR-LTM-B2250	bld051947s	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
3.	F5	F5 networks F5-VPR-LTM-B2250	bld051950s	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
4.	F5	F5 networks F5-UPG-QSFP+SR4	-	4	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
5.	F5	F5 networks F5-UPG-QSFP+-3M-2+	-	2	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100

• Posiadane licencje

Lp.	Nazwa sprzętu	Part Number	Numer seryjny	Ilość sztuk	Miejsce użytkowania sprzętu
1.	F5	F5 networks F5-ADD-VPR-ASM-C2400	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
2.	F5	F5 networks F5-ADD-VPR-VCMP-2400	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
3.	F5	F5 networks F5-ADD-VPRAPM-C2400B	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
4.	F5	F5 networks F5-ADD-VPR-USER-1K	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100

b. Urządzenia równoważenia ruchu 2:

Lp.	Nazwa sprzętu	Part Number	Numer seryjny	Ilość sztuk	Miejsce użytkowania sprzętu
1.	F5	F5 networks F5-VPR-LTM-C2400-AC	chs415221s	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
2.	F5	F5 networks F5-VPR-LTM-B2250	bld051725s	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
3.	F5	F5 networks F5-VPR-LTM-B2250	bld051986s	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
4.	F5	F5 networks F5-UPG-QSFP+SR4	-	4	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
5.	F5	F5 networks F5-UPG-QSFP+-3M-2+	-	2	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100

• Posiadane licencje

Lp.	Nazwa sprzętu	Part Number	Numer seryjny	Ilość sztuk	Miejsce użytkowania sprzętu
1.	F5	F5 networks F5-ADD-VPR-ASM-C2400	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
2.	F5	F5 networks F5-ADD-VPR-VCMP-2400	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
3.	F5	F5 networks F5-ADD-VPRAPM-C2400B	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
4.	F5	F5 networks F5-ADD-VPR-USER-1K	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100

c. Urządzenia równoważenia ruchu 3:

Lp.	Nazwa sprzętu	Part Number	Numer seryjny	Ilość sztuk	Miejsce użytkowania sprzętu
1.	F5	F5 networks F5-VPR-LTM-C2400-AC	chs415160s	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
2.	F5	F5 networks F5-VPR-LTM-B2250	bld052003s	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
3.	F5	F5 networks F5-UPG-QSFP+SR4	-	2	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
4.	F5	F5 networks F5-UPG-QSFP+-3M-2+	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100

• Posiadane licencje

Lp.	Nazwa sprzętu	Part Number	Numer seryjny	Ilość sztuk	Miejsce użytkowania sprzętu
1.	F5	F5 networks F5-ADD-VPR-ASM-C2400	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
2.	F5	F5 networks F5-ADD-VPR-VCMP-2400	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
3.	F5	F5 networks F5-ADD-VPR-USER-1K	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100

d. Urządzenia równoważenia ruchu 4:

Lp.	Nazwa sprzętu	Part Number	Numer seryjny	Ilość sztuk	Miejsce użytkowania sprzętu
1.	F5	F5 networks F5-VPR-LTM-C2400-AC	chs415203s	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
2.	F5	F5 networks F5-VPR-LTM-B2250	bld052017s	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
3.	F5	F5 networks F5-UPG-QSFP+SR4	-	2	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
4.	F5	F5 networks F5-UPG-QSFP+-3M-2+	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100

• Posiadane licencje

Lp.	Nazwa sprzętu	Part Number	Numer seryjny	Ilość sztuk	Miejsce użytkowania sprzętu
1.	F5	F5 networks F5-ADD-VPR-ASM-C2400	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
2.	F5	F5 networks F5-ADD-VPR-VCMP-2400	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100
3.	F5	F5 networks F5-ADD-VPR-USER-1K	-	1	MS Warszawa, ul. Czerniakowska 100

e. Licencje Systemu zarządzania i zbierania logów:

Lp.	Nazwa oprogramowania	Ilość
1.	F5 networks F5-BIQ-VE-S	2
2.	F5 networks F5-BIQ-VE-LOG-NODE	3

§ 4

1. Wykonawca zapewni świadczenie usługi wsparcia technicznego inżyniera (asysty technicznej), zgodnie z potrzebami Zamawiającego, przez minimum jednego inżyniera, który będzie posiadał certyfikaty na poziomie minimum: F5-CSE Security, PaloAlto PCNSE, CISCO CCIE – Sec, CISCO CCIE – Routing and Switching, Juniper JNCIP-ENT, Juniper JNCIP – SEC, HPE MASE lub certyfikaty równoważne. Osoby skierowane do realizacji zamówienia muszą posiadać aktualne certyfikaty w całym okresie obowiązywania Umowy. Usługi wsparcia technicznego będą świadczone w wymiarze do 3000 roboczogodzin (w roboczogodzinę wsparcia nie wlicza się czasu dojazdu oraz ilości osób świadczących usługę, tzn. nie ma znaczenia ile osób jednocześnie będzie świadczyło usługę w ramach jednej roboczogodziny). Usługa będzie świadczona dla infrastruktury Zamawiającego (sprzętu i oprogramowania). Równoważność certyfikatów została opisana w SIWZ

2. Zakres czynności wykonywanych w ramach asysty technicznej nie może być tożsamy z zakresem objętym serwisem pogwarancyjnym. W przypadku, gdy Zamawiający zleci Wykonawcy prace, które powinny być zrealizowane w ramach serwisu pogwarancyjnego, Wykonawca ma obowiązek poinformowania o tym fakcie Zamawiającego.
3. Zlecenia w ramach asysty technicznej będą dotyczyły w szczególności rozwoju i modyfikacji sprzętu, zaawansowanej konfiguracji sprzętu, wsparciu w zakresie utrzymania sprzętu.
4. Zamawiający będzie przekazywać Wykonawcy zlecenia w ramach asysty technicznej, w których określi przedmiot zlecenia oraz określi maksymalny, oczekiwany termin realizacji zlecenia.
5. Wykonawca w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, nie krótszym niż jeden dzień roboczy od otrzymania zlecenia, przekaże Zamawiającemu propozycję wykonania zlecenia zawierającą w szczególności proponowaną liczbę roboczogodzin niezbędnych do wykonania zlecenia wraz z rozbiciem na poszczególne czynności.
6. Zamawiający może zaakceptować propozycję wykonania zlecenia albo odrzucić propozycję, co jest równoznaczne z nieudzieleniem zlecenia albo zażądać od Wykonawcy, w wyznaczonym terminie, dodatkowych wyjaśnień, informacji do przedstawionej propozycji wykonania zlecenia.
7. W przypadku akceptacji propozycji wykonania zlecenia Zamawiający przedłoży Wykonawcy zaakceptowane zlecenie zawierające w szczególności: zakres prac, liczbę roboczogodzin niezbędną do wykonania prac, termin wykonania prac.
8. Rozliczenie wsparcia technicznego inżyniera odbywać się będzie na podstawie podpisanych bez zastrzeżeń, przez Wykonawcę i Zamawiającego, Miesięcznych Protokołów odbioru usługi raz na miesiąc.
9. Zamawiający wymaga, aby inżynier na wezwanie Zamawiającego przybył do wskazanego miejsca/siedziby na terenie Warszawy i tam realizował zgłoszenie. Zamawiający nie dopuszcza zdalnej realizacji zgłoszenia w tym zakresie.

§ 5

1. Wykonawca przedłuży wsparcie techniczne dla posiadanych przez Zamawiającego licencji wymienionych w tabelach § 3.