

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Dla części 1

1. Przedmiot zamówienia:

Zakup przedłużenia wsparcia technicznego dla zapory sieciowej SonicWall TZ600 na 12 miesięcy – 1 szt.

- Przedmiot zamówienia odnosi się do posiadanego i wykorzystywanego przez Zamawiającego urządzenia SonicWall TZ600 s/n 18B16910001C
- Producent określa ten typ wsparcia jako ADVANCED GATEWAY SECURITY SUITE BUNDLE FOR TZ600 SERIES 1YR
- Wsparcie obejmuje:
 - gwarancję na w/w sprzęt – wymianę w przypadku awarii
 - wsparcie serwisu producenta w trybie 7/24
 - pobieranie i instalowanie nowych wersji oprogramowania i poprawek
 - subskrypcję i automatyczne aktualizacje systemów AV/Anti-Spyware/Intrusion Prevention/App Control/App Visualization
 - subskrypcję i automatyczne aktualizacje systemu Botnet Filter
 - subskrypcję systemu filtracji treści w wersji Premium
 - subskrypcję chmurowej analizy danych i plików: Capture Advanced Threat Protection

2. Warunki wsparcia technicznego

Wsparcie techniczne powinno być zapewniane przez producenta sprzętu SonicWall. Dostęp do wsparcia powinien być zapewniony całodobowo, przez wszystkie dni tygodnia poprzez serwisowy portal producenta, e-mailem, a w przypadkach pilnych drogą telefoniczną. W przypadku awarii sprzętu, powinien być przysłany nowy egzemplarz.

3. Data wygaśnięcia obecnego serwisu:

- 29 października 2020 r.

4. Okres wsparcia:

- 30 października 2020 r. - 29 października 2021 r.

Dla części 2

1. Przedmiot zamówienia:

Zakup przedłużenia wsparcia technicznego dla macierzy NETAPP E2800 (S/N 721744500008) na 12 miesięcy

2. Warunki wsparcia:

1. Całodobowe przyjmowanie zgłoszeń za pomocą www/ e-mail/ telefonicznie.
2. Serwis świadczony zdalnie przez autoryzowanego inżyniera przez całą dobę 365 dni w roku.
3. Możliwość komunikacji z inżynierami za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Czas reakcji na zgłoszenie awarii w zależności od krytyczności problemu:

Priorytet	Definicja	Opis	Czas reakcji*
1	Awaria Krytyczna	Urządzenie nie działa, nie można wykonywać podstawowych działań	30 min
2	Awaria	Urządzenie nie działa w pełni swoich możliwości jednak nadal funkcjonuje	2 h
3	Usterka	Urządzenie działa normalnie, z małą liczbą lub bez poważniejszych problemów	4 h
4	Zapytanie	Pytania i problemy związane z użytkowaniem urządzenia	NBD

*Czas reakcji liczony jest od potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia

5. Diagnozowanie zgłoszonych awarii i problemów przez całą dobę, 365 dni w roku.
6. Maksymalny czas naprawy, liczony od chwili przyjęcia zgłoszenia: NBD (Następny Dzień Roboczy).
7. Dostęp do części zamiennych
8. Instalacja części zamiennych przez inżyniera.
9. Uszkodzone dyski pozostają własnością Zamawiającego.
10. Zdalna oraz w miejscu instalacji urządzenia instalacja poprawek oprogramowania.
11. Instalacja aktualizacji oprogramowania w miejscu instalacji urządzenia lub zdalnie.
12. Proaktywny przegląd systemów.
13. Dostęp do strony www pomocy technicznej NetApp.
14. Obsługa serwisu w języku polskim, w polskiej strefie czasowej.

3. Data wygaśnięcia obecnego serwisu:

- 23 listopada 2020 r.

4. Okres wsparcia:

- 24 listopada 2020 r. - 23 listopada 2021 r.

Dla części 3

1. Przedmiot zamówienia:

Zakup Serwisów dla urządzenia Barracuda Email Security Gateway na 12 miesięcy., pozwalających na dostęp do aktualizacji oraz przyspieszoną wymianę uszkodzonego urządzenia,

- 1.1 Przedmiot zamówienia odnosi się do posiadanego i wykorzystywanego przez Zamawiającego

urządzenia: **Barracuda Email Security Gateway – Model: 300**

1.2 **Serwis Energize Updates**

1.3 **Serwis Instant Replacement**

2. Data wygaśnięcia obecnego serwisu:

- 13 października 2020 r.

3. Okres wsparcia:

- 14 października 2020 r. - 13 października 2021 r.

