

IT. 0411-44/18

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest przedłużenie usługi wsparcia dla poniższych produktów:

- PA 3020 (urządzenia pracują w klastrze), support 36 m-cy, począwszy od dnia 13.01.2018 r.
  - s/n 1801015336
  - s/n 1801015482
- Panorama s/n 702721047, support 36 m-cy, począwszy od dnia 13.01.2018 r.

**Warunki gwarancji i serwisu:**

1. Okres gwarancji nie może być krótszy niż okres wsparcia dla ww. urządzeń sieciowych i oprogramowania. Zamawiający wymaga, by serwis był autoryzowany przez producenta urządzeń, to jest by zapewniona była naprawa lub wymiana urządzeń lub ich części, na części nowe i oryginalne, zgodnie z metodyką i zaleceniami producenta, gwarancja musi być przypisana na klienta końcowego którym jest Zamawiający.
2. Serwis gwarancyjny świadczony ma być w miejscu instalacji sprzętu; czas reakcji na zgłoszony problem (rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych i kontakt ze zgłaszającym) nie może przekroczyć jednego dnia roboczego (poniedziałek – piątek 7:00 - 15:00); usunięcie usterki (naprawa lub wymiana wadliwego podzespołu lub urządzenia) ma zostać wykonana w przeciągu dwóch dni roboczych od momentu zdiagnozowania usterki; Wykonawca ma obowiązek przyjmowania zgłoszeń serwisowych przez telefon (w godzinach pracy Zamawiającego), fax, e-mail lub WWW (przez całą dobę); Wykonawca ma udostępnić pojedynczy punkt przyjmowania zgłoszeń dla wszystkich dostarczanych rozwiązań
3. W przypadku Sprzętu, dla którego jest wymagany dłuższy czas na naprawę sprzętu, Zamawiający dopuszcza podstawienie na czas naprawy Sprzętu o nie gorszych parametrach funkcjonalnych. Naprawa w takim przypadku nie może przekroczyć 14 dni od momentu zgłoszenia usterki
4. Zamawiający otrzyma dostęp do pomocy technicznej Wykonawcy (telefon, e-mail lub WWW) w zakresie rozwiązywania problemów związanych z bieżącą eksploatacją dostarczonych rozwiązań w godzinach pracy Zamawiającego
5. Zamawiający uzyska dostęp do części chronionych stron internetowych producentów rozwiązań, umożliwiając:
  - ⇒ pobieranie nowych wersji oprogramowania
  - ⇒ dostęp do narzędzi konfiguracyjnych i dokumentacji technicznej
  - ⇒ dostęp do pomocy technicznej producentów
  - ⇒ bezpośrednio zgłaszanie awarii i problemów
6. Zamawiający będzie miał możliwość aktualizacji oprogramowania wszystkich komponentów do najnowszej wersji oferowanej przez producenta, jeżeli w tym celu wymagane jest zaofiarowanie dodatkowych aktualizacji tzw. Upgrade, do aktualnie obowiązującej wersji wspieranej przez producenta to takie aktualizacje muszą zostać uwzględnione w ofercie, wraz z wykonaniem aktualizacji do najnowszej obowiązującej wersji przez Oferenta w czasie dogodnym dla Zamawiającego.