

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Nazwa zamówienia:

Świadczenie do dnia 01.04.2025 r. usług serwisu i wsparcia technicznego dla urządzeń sieciowych Load Balancer F5 Networks BIG-IP 7250 wraz z oprogramowaniem.

2. Kody CPV:

50312300-8 – Konserwacja i naprawa sieciowego sprzętu do przetwarzania danych;

50330000-7 – Usługi w zakresie konserwacji sprzętu telekomunikacyjnego.

3. Definicje:

Na potrzeby niniejszego dokumentu, określenia poniższe będą miały następujące znaczenie:

- 1) **Aktualizacje** - uaktualnienia Oprogramowania, w tym nowe wersje Oprogramowania (upgrade), niższe wersje Oprogramowania (downgrade), wydania uzupełniające, poprawki programistyczne (patche), nowe wydania Oprogramowania będące kontynuacją linii produktowej, oraz inne dostosowania zapewniające prawidłowe korzystanie z Oprogramowania.
- 2) **Awaria** – nieprawidłowe działanie Urządzenia, w szczególności stan, w którym nie jest możliwe korzystanie z Urządzenia w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, Umową, w tym OPZ, dokumentacją lub celem Umowy.
- 3) **Dni Robocze** - dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- 4) **Zgłoszenie** - poinformowanie o wystąpieniu Awarii poprzez jeden z kanałów, o których mowa w ust. 4 pkt 4 OPZ. Za chwilę dokonania Zgłoszenia Awarii Strony uznają datę i godzinę poinformowania przez Zamawiającego o wystąpieniu Awarii. W przypadku dokonania Zgłoszenia przez więcej niż jeden kanał, chwilą dokonania Zgłoszenia będzie wcześniejsza data i godzina.
- 5) **Usługi** - usługi serwisu Urządzeń oraz wsparcia technicznego, w ramach którego zapewnione zostają Aktualizacje, świadczone przez Wykonawcę w ramach wynagrodzenia w zakresie wskazanym w Umowie, Ofercie i OPZ.
- 6) **Urządzenia** - urządzenia sieciowe wraz z Oprogramowaniem należące do MC, posiadane przez Zamawiającego i zainstalowane w sieci, wymienione w Tabeli nr 1.
- 7) **Oprogramowanie** - oprogramowanie pozwalające na korzystanie z Urządzenia, w szczególności oprogramowanie systemowe lub wbudowane w Urządzenie. Pojęcie to obejmuje wszystkie Aktualizacje i elementy przewidziane przez producenta Oprogramowania dla prawidłowego korzystania z Oprogramowania wraz z odpowiednimi licencjami uprawniającymi do korzystania z Oprogramowania.
- 8) **Lokalizacja** – jedno z dwóch miejsc na terenie m. st. Warszawy wskazane dokładnie Wykonawcy przez Zamawiającego po podpisaniu Umowy, w którym zainstalowane jest Urządzenie.

4. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie Usług przez czas oznaczony, który rozpocznie się od daty przekazania prawidłowych i kompletnych danych i dokumentów, o których mowa w pkt 2 poniżej, jednak nie wcześniej niż od dnia 08.08.2022 r. do dnia 01.04.2025 r., na warunkach wskazanych poniżej:

1. W ramach świadczenia Usługi Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do zapewnienia Zamawiającemu:
 - a) usunięcia Awarii w terminie, o którym mowa w pkt 6 poniżej;

- b) bieżącego zarządzania Zgłoszeniami (w szczególności: otwieranie, monitorowanie Zgłoszeń);
 - c) dostępu do ekspertów technicznych producenta lub ekspertów technicznych Wykonawcy (pod warunkiem posiadania przez nich certyfikatów wymaganych przez producenta), świadczących pomoc przy diagnostyce Awarii i problemów związanych z funkcjonowaniem Urządzeń użytkowanych w infrastrukturze Zamawiającego;
 - d) wsparcia inżyniera Wykonawcy przy aktualizacji Oprogramowania w uzgodnionym z Zamawiającym terminie w Lokalizacji;
 - e) Aktualizacji, w szczególności jeżeli wynika to z rekomendacji producenta lub błędów w Oprogramowaniu Urządzenia.
2. W terminie do Dni Roboczych¹, licząc od dnia zawarcia Umowy Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu:
- a) wszelkie niezbędne i kompletne dane dostępowe oraz dokumenty umożliwiające Zamawiającemu skorzystanie z Usług, zawierające co najmniej:
 - unikatowy dla Zamawiającego login i hasło dostępu do witryny wsparcia technicznego lub adres e-mail do Zgłoszeń lub numer telefonu do Zgłoszeń,
 - numer Umowy serwisowej nadawanej wewnętrznie przez Wykonawcę w kanale serwisowym;
 - b) wykaz osób po stronie Wykonawcy skierowanych do wykonywania Usług, o których mowa w Opisie Przedmiotu Zamówienia,
 - c) poświadczenie producenta Urządzeń o posiadaniu statusu partnerstwa, o którym mowa w pkt 12 poniżej.
3. Usługi będą świadczone w Lokalizacjach. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany Lokalizacji Urządzeń w trakcie trwania Umowy, o czym poinformuje Wykonawcę w formie pisemnej.
4. Awarie będą zgłaszane przez Zamawiającego w witrynie wsparcia technicznego Wykonawcy lub pocztą elektroniczną na adres e-mail lub telefonicznie.
5. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania Zgłoszeń przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
6. Czas naprawy lub wymiany Urządzenia na nowe nie może być dłuższy niż 1 Dzień Roboczy od dnia dokonania Zgłoszenia, z zastrzeżeniem, że dostarczone części zamienne lub urządzenia muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji.
7. W razie nieusunięcia Awarii Urządzenia w terminie, o którym mowa w pkt 6 powyżej, Wykonawca maksymalnie do końca terminu, o którym mowa w pkt 6 powyżej, w ramach Wynagrodzenia, dostarczy na czas naprawy urządzenie zastępcze o parametrach technicznych nie gorszych od parametrów technicznych Urządzenia naprawianego oraz zapewniające nie gorszy poziom bezpieczeństwa, z zastrzeżeniem, że dostarczone urządzenia muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji i posiadać wymagane prawem certyfikaty (m.in. dopuszczające je do sprzedaży i użytkowania na terenie Unii Europejskiej), a następnie będzie świadczył Usługi w stosunku do tego urządzenia zastępczego przez okres naprawy. Urządzenie zastępcze zostanie dostarczone i zainstalowane przez Wykonawcę, w miejsce urządzenia naprawianego, na jego własny koszt i ryzyko.
8. W przypadku braku możliwości naprawy Urządzenia, w miejsce Urządzenia, które nie może być przez Wykonawcę naprawione, Wykonawca w ramach wynagrodzenia, maksymalnie do końca terminu, o którym mowa w pkt 6 powyżej (chyba, że zostało dostarczone urządzenie zastępcze, zgodnie z pkt 7 powyżej) dostarczy, wyda i przeniesie na Zamawiającego własność nowego, sprawnego i wolnego

¹ Termin stanowi kryterium oceny ofert.

od wad urządzenia o parametrach technicznych nie gorszych od parametrów technicznych Urządzenia wymienianego oraz zapewniającego nie gorszy poziom bezpieczeństwa, z zastrzeżeniem, że dostarczone urządzenia muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji i posiadać wymagane prawem certyfikaty (m.in. dopuszczające je do sprzedaży i użytkowania na terenie Unii Europejskiej), a następnie będzie świadczył Usługi w stosunku do tego urządzenia przez okres obowiązywania Umowy. Nowe urządzenie zostanie dostarczone i zainstalowane przez Wykonawcę, w miejsce Urządzenia, które uległo Awarii, na jego własny koszt i ryzyko.

9. W przypadku, gdy usunięcie Awarii wymaga zamontowania jakichkolwiek części zamiennych w Urządzeniu, Wykonawca zobowiązany jest dostarczać części zamienne pochodzące z oficjalnego kanału dystrybucji i posiadające stosowne certyfikaty dopuszczające je do sprzedaży i użytkowania na terenie Unii Europejskiej.
10. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia dysku twardego, będzie on wymieniony na nowy, wolny od wad i zgodny z charakterystyką Urządzenia, bez konieczności zwrotu i dokonywania ekspertyzy poza miejscem użytkowania.
11. Wykonawca oświadcza, że jest świadomy, że ze względu na wymogi bezpieczeństwa obowiązujące w Lokalizacjach osoby wyznaczone przez Wykonawcę do realizacji przedmiotu Umowy w Lokalizacjach mogą być zobowiązane do okazania służbom ochrony obiektów, przed rozpoczęciem świadczenia Wsparcia Technicznego w danej Lokalizacji, aktualnego zaświadczenia o niekaralności (informacja z Krajowego Rejestru Karnego), chyba że osoby te dysponują poświadczeniem bezpieczeństwa dostępu do informacji niejawnych o klauzuli co najmniej „POUFNE”.
12. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał przez cały okres obowiązywania Umowy poświadczenie producenta Urządzeń o posiadaniu statusu partnerstwa, w przypadku gdy Wykonawcą nie jest producent, z zastrzeżeniem, że jeśli producent stosuje kilka poziomów partnerstwa, Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał poziom partnerstwa nie niższy niż drugi poziom w kolejności licząc od najwyższego poziomu partnerstwa w hierarchii poziomów partnerstwa stosowanej przez producenta. Zamawiający wyklucza, aby wyłącznie podwykonawca posiadał status, o którym mowa jest w zdaniu poprzedzającym.
13. Szczegółowe warunki realizacji zamówienia zawarte są w projektowanych postanowieniach Umowy.

Tabela nr 1. Wykaz urządzeń sieciowych wraz z Oprogramowaniem:

Lp.	Model Urządzenia	S/N
1.	F5 Networks BIG-IP 7250	F5-IMVB-QJBA
		F5-RXSB-CKIT