

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Nazwa przedmiotu zamówienia:

Świadczenie usług Wsparcia technicznego i Gwarancji dla Platformy Gigamon na okres 36 miesięcy.

2. Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg Kod CPV:

72611000-6 – Usługi w zakresie wsparcia technicznego

3. Definicje:

W Opisie Przedmiotu Zamówienia, dalej „OPZ, poniższym definicjom nadaje się następujące znaczenie:

Lp.	Termin	Definicja
1.	Asysta Techniczna	usługi mające na celu zapewnienie wsparcia przy procesie utrzymania oraz konfigurowania Sprzętu i Oprogramowania Platformy Gigamon, na zlecenie Zamawiającego realizowane w miejscach instalacji Sprzętu i Oprogramowania na terenie m. st. Warszawy lub zdalnie.
2.	Awaria	nieprawidłowość w działaniu Sprzętu lub Oprogramowania, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości.
3.	Czas Naprawy	czas pomiędzy dokonaniem Zgłoszenia a usunięciem Awarii.
4.	Dni Robocze	dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej w godzinach 9:00 - 17:00
5.	Gwarancja	gwarancja udzielana przez Producenta Gigamon na Urządzenia.
6.	Lokalizacja	dwie wskazane przez Zamawiającego lokalizacje znajdujące się na terenie m.st. Warszawy. Adresy obu lokalizacji zostaną podane Wykonawcy w dniu zawarcia Umowy.
7.	Oprogramowanie	Oprogramowanie pozwalające na korzystanie z Urządzeń, w szczególności oprogramowanie systemowe lub wbudowane w Urządzenia. Pojęcie to obejmuje wszystkie aktualizacje Oprogramowania i elementy przewidziane przez producenta Oprogramowania dla prawidłowego korzystania z Oprogramowania wraz z odpowiednimi licencjami uprawniającymi do korzystania z Oprogramowania, w tym aktualny firmware oraz sterowniki i inne oprogramowanie umożliwiające prawidłowe działanie Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem.
8.	Platforma Gigamon	urządzenia Platformy Gigamon Zamawiającego wraz z Oprogramowaniem wymienione w pkt 5 OPZ.

9.	Roboczo dzień	dzień pracy specjalisty oddelegowanego przez Wykonawcę do świadczenia Asysty Technicznej, obejmujący 8 (słownie: osiem) godzin zegarowych pracy tego specjalisty od 9:00 do 17:00 .
10.	Urządzenia	urządzenia platformy Gigamon Zamawiającego wymienione w Tabelach nr. 1 wraz z Oprogramowaniem.
11.	Wsparcie Techniczne i Gwarancji Producenta	usługi wsparcia technicznego i gwarancji dla Urzędzeń, w tym Oprogramowania, które w ramach wynagrodzenia zapewnia Wykonawca.
12.	Zgłoszenie	poinformowanie Wykonawcy o wystąpieniu Awarii Urzędzeń lub Oprogramowania (w witrynie Wsparcia Technicznego wskazanej przez Wykonawcę lub drogą mailową na wskazany przez Wykonawcę adres).

4. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług Wsparcia Technicznego i Gwarancji Producenta dla Platformy Gigamon na okres 36 miesięcy od dnia zawarcia umowy.

5. Specyfikacja posiadanej przez Zamawiającego platformy Gigamon:

Zamawiający przekaze informacje dotyczące aktualnie wykorzystywanej infrastruktury platformy Gigamon obejmujące oznaczenie rodzaju urządzeń wchodzących w skład jej infrastruktury, a także ich ilości i numery seryjne Wykonawcom, którzy złożą do Zamawiającego wnioski o udostępnienie takich informacji, zgodnie z procedurą opisaną w ust. 4 pkt. 4.4. Rozdziału I SWZ, obejmującą między innymi: złożenie wniosku w formie elektronicznej, wg wzoru przygotowanego przez Zamawiającego, złożenie oświadczenia o zachowaniu poufności wg wzoru przygotowanego przez Zamawiającego, udostępnienie przez Zamawiającego informacji poprzez wysłanie zaszyfrowanego dokumentu za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz hasła za pośrednictwem wiadomości SMS.

Wsparcie techniczne dla platformy Gigamon wygasło w dniu 09.07.2022r.

6. Wymagania ogólne dot. Asysty Technicznej:

- 6.1. Zamawiający wymaga zapewnienia Asysty Technicznej ze strony producenta lub autoryzowanego partnera producenta dla prac utrzymaniowych w liczbie 10 Roboczo dni w każdych 12 miesiącach trwania wsparcia.
- 6.2. Zamawiający zlecał będzie godziny Asysty Technicznej poprzez wysłanie formularza zlecenia (dalej: „Zlecenie”) na wskazany przez Wykonawcę adres email.
- 6.3. Wykonawca zrealizuje Zlecenie, zgodnie z zakresem i w terminie w nim określonym.
- 6.4. Rozliczenie prac konsultanta będzie realizowane w oparciu o dokument zlecenia.

6.5. Usługi Asysty Technicznej muszą być realizowane przez osoby posiadające co najmniej jeden certyfikat poświadczający wiedzę techniczną i praktyczną z zakresu systemów i urządzeń dostarczanych przez producenta Gigamon (wydane przez autoryzowane ośrodki lub firmy Gigamon).

7. Zasady świadczenia usług Wsparcia Technicznego i Gwarancji producenta:

7.1. Urządzenia, w tym Oprogramowanie, zostaną objęte Wsparciem Technicznym i Gwarancją przez okres 36 miesięcy (na zasadach tzw. Elite Level Support), realizowanym przez producenta lub autoryzowanego partnera producenta Gigamon. od dnia zawarcia umowy.

7.2. Gwarancja musi obejmować całość Urządzeń Platformy Gigamon.

7.3. Wsparcie Techniczne i Gwarancja świadczone będzie na terenie m.st. Warszawy. Zamawiający wskaże Lokalizację niezwłocznie po zawarciu Umowy. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany Lokalizacji, o czym uprzednio poinformuje Wykonawcę.

7.4. Awarie będą zgłaszane przez Zamawiającego bezpośrednio w dedykowanej witrynie Producenta wskazanej przez Wykonawcę lub drogą mailową na wskazany przez Wykonawcę adres. Za chwilę dokonania zgłoszenia Awarii, Strony uznają datę i godzinę jego zgłoszenia przez jeden z kanałów. W przypadku zgłoszenia Awarii przez więcej niż jeden kanał, chwilą dokonania zgłoszenia będzie wcześniejsza data i godzina.

7.5. W ramach Wsparcia Technicznego i Gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Awarii, przez wykonanie niezbędnych czynności zmierzających do jej usunięcia, w tym w szczególności przez:

- a) Fizyczną naprawę Urządzeń lub wymianę Urządzeń na nowe, wolne od wad i uszkodzeń;
- b) Uruchomienie procesu dot. dostawy i zamontowania części zamiennych Urządzeń w przypadku ich Awarii;
- c) Dostawę i zamontowanie Urządzeń zastępczych w miejsce dotkniętych Awarią Urządzeń;
- d) Zdemonstrowanie i złożenie w miejscu wskazanym przez Zamawiającego dotkniętych Awarią Urządzeń lub ich elementów;

7.6. Czas naprawy lub wymiany Urządzeń na nowe – w następnym dniu roboczym od dnia zgłoszenia Awarii (to jest NBD Next Business Day). Dostarczone części zamienne/urządzenia muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji.

7.7. W przypadku, gdy usunięcie Awarii wymaga zamontowania jakichkolwiek części zamiennych w Urządzeniu lub wymiany Urządzenia na nowe, Wykonawca zobowiązany jest dostarczać części zamienne lub nowe urządzenie dopuszczone do sprzedaży na terenie Rzeczypospolitej Polskiej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

7.8. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia nośnika danych (np. dysk twardy) należy wymienić go na nowy, o parametrach nie gorszych niż sprzęt wymieniający, wolny od wad, bez konieczności zwrotu uszkodzonego i dokonywania ekspertyzy poza miejscem użytkowania przedmiotu Umowy.

7.9. Wsparcie Techniczne i serwis Urządzeń (Gwarancji) należy świadczyć na następujących warunkach:

- a) Serwis realizowany każdorazowo w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, w granicach miasta stołecznego Warszawy;
- b) Serwis świadczony będzie w języku polskim lub języku angielskim za zgodą Zamawiającego;
- c) Przyjmowanie zgłoszeń: 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę;
- d) Wsparcie techniczne świadczone będzie w godzinach od 9:00 do 17:00 w Dni Robocze;
- e) Bieżące zarządzanie Zgłoszeniami oraz eskalacjami (w szczególności: otwieranie Zgłoszeń, monitorowanie zgłoszonych problemów przez Zamawiającego);
- f) Dostęp do ekspertów technicznych producenta Platformy poprzez witrynę Wsparcia Technicznego, Zamawiający otrzyma pomoc ekspertów technicznych przy diagnostyce Awarii i problemów związanych z funkcjonowaniem Urządzeń i Oprogramowania platformy Gigamon.
- g) Usunięcie Awarii i naprawy Urządzeń, ich wymiana na nowe, wolne od wad, i uszkodzeń;

7.10. W ramach Wsparcia Technicznego Oprogramowania Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:

- a) Dostęp do nowych wersji fabrycznie zainstalowanego Oprogramowania, w sposób nienaruszający praw twórców i właściciela oraz autorskich oraz nieograniczający praw Zamawiającego do korzystania z tego Oprogramowania;
- b) Dostarczanie i aktualizacja Oprogramowania do najnowszych dostępnych wersji;
- c) Dostęp do uaktualnień, poprawek oraz możliwość zgłaszania zauważonych błędów;
- d) Wsparcie inżynierów Wykonawcy przy aktualizacji Oprogramowania w uzgodnionym z Zamawiającym oknie serwisowym w Lokalizacji;

7.11. Jeżeli w trakcie trwania umowy dla konkretnego Urządzenia producent ogłosi zakończenie wsparcia i serwisu (End of Support, End of Life itp.) Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia części zamiennych lub wymiany uszkodzonych Urządzeń w oparciu o własne zasoby tzw. stock serwisowy.

7.12. Wykonawca oświadcza, że jest świadomy, iż z uwagi na wymogi bezpieczeństwa obowiązujące w Lokalizacji, osoby wyznaczone przez Wykonawcę do realizacji Umowy na prośbę Zamawiającego mogą być zobowiązane do okazania służbom ochrony obiektów, przed rozpoczęciem realizacji przedmiotu Umowy w danej Lokalizacji, aktualnego, tj. nie starszego niż 6 miesięczny zaświadczenia o niekaralności (Informacja z Krajowego Rejestru Karnego) lub poświadczenia bezpieczeństwa dostępu do informacji niejawnych na poziomie min. „poufne”;

8. W terminie 5 Dni Roboczych, licząc od dnia zawarcia Umowy Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu:

- 8.1. Potwierdzenie od Producenta platformy Gigamon o przedłużonym Wsparciu technicznym i Gwarancji.
- 8.2. Potwierdzenie posiadania przez Wykonawcę statusu partnerstwa przyznanego przez producenta Gigamon.

Pozostałe zasady realizacji niniejszego zamówienia określone zostały w Rozdziale III SWZ Projektowane Postanowienia Umowy.