

## CZĘŚĆ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA DLA CZĘŚCI NR 1 I CZĘŚCI NR 2

### 1. Nazwa zamówienia i definicje:

Świadczenie przez 24 miesiące usług serwisu i wsparcia technicznego dla urządzeń sieciowych wraz z oprogramowaniem:

**Część nr 1** – urządzenia sieciowe Switch Brocade VDX 6740 wraz z Oprogramowaniem (Tabela nr 1);

**Część nr 2** – urządzenia sieciowe Load Balancer F5 Networks BIG-IP 7250 wraz z Oprogramowaniem (Tabela nr 2).

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

- 1) **Awaria** – oznacza stan, w którym nie jest możliwe używanie Urządzenia w sposób zgodny z jego przeznaczeniem.
- 2) **Dni Robocze** - dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- 3) **Zgłoszenie** - poinformowanie Wykonawcy przez Zamawiającego z wykorzystaniem wwitryny wsparcia technicznego lub wiadomości e-mail lub telefonicznie o wystąpieniu Awarii.
- 4) **Usługi** - usługi serwisu oraz wsparcia technicznego Urządzeń, w ramach którego zapewniona zostaje aktualizacja Oprogramowania, świadczone przez Wykonawcę w zakresie wskazanym w Umowie, Ofercie i Opisie Przedmiotu Zamówienia.
- 5) **Urządzenia** - urządzenia sieciowe, zainstalowane w sieci Zamawiającego wymienione w Tabelach nr 1 i nr 2.
- 6) **Oprogramowanie** - systemy operacyjne wbudowane w Urządzenia, gwarantujące prawidłowe korzystanie z Urządzeń.
- 7) **Lokalizacje** – dwa miejsce na terenie m. st. Warszawy, wskazane dokładnie Wykonawcy przez Zamawiającego po podpisaniu Umowy, w których zainstalowane są Urządzenia.

### 2. Kody CPV:

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

**50330000-7** – Usługi w zakresie konserwacji sprzętu telekomunikacyjnego.

### 3. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług serwisu i wsparcia technicznego Urządzeń, świadczonych przez okres 24 miesięcy od dnia zwarcia umowy, na warunkach wskazanych poniżej:

1. Usługi będą świadczone na terenie m.st. Warszawy. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany Lokalizacji Urządzeń w trakcie trwania Umowy, o czym Zamawiający poinformuje Wykonawcę w formie pisemnej.
2. Awarie będą zgłaszane przez Zamawiającego bezpośrednio w witrynie wsparcia technicznego Wykonawcy lub drogą mailową lub telefonicznie.
3. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania Zgłoszeń przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.
4. Czas naprawy lub wymiany Urządzenia na nowe nie może być dłuższy niż następny Dzień Roboczy od dnia przestania Zgłoszenia (tj. do końca Dnia Roboczego następującego po dniu Zgłoszenia przez

Zamawiającego Awarii), z zastrzeżeniem, że dostarczone części zamienne/urządzenia muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji. W ramach świadczenia Usługi Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:

- 1) usunięcia Awarii i naprawy Oprogramowania, jego wymiany na nowe, wolne od wad i uszkodzeń w terminie wymienionym wyżej;
  - 2) dostarczania aktualizacji Oprogramowania oraz patchy, jeżeli wynika to z rekomendacji producenta lub błędów w Oprogramowaniu Urządzenia.
5. W razie nieusunięcia Awarii Urządzenia w terminie, o którym mowa w pkt. 4 powyżej, Wykonawca maksymalnie do końca terminu naprawy, o którym mowa w pkt 4, 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 części zamienne/urządzenia muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji i posiadać wymagane prawem certyfikaty, 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. W przypadku braku możliwości naprawy Urządzenia, w miejsce Urządzenia, które nie może być przez Wykonawcę naprawione, Wykonawca w ramach Wynagrodzenia, maksymalnie do końca terminu naprawy, o którym mowa w pkt 4 powyżej dostarczy i przekaże Zamawiającemu nowe, sprawne i wolne od wad urządzenie o parametrach technicznych nie gorszych od parametrów technicznych Urządzenia wymienianego oraz zapewniające nie gorszy poziom bezpieczeństwa, z zastrzeżeniem, że dostarczone urządzenia muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji i posiadać wymagane prawem certyfikaty, a następnie będzie świadczył Usługi w stosunku do tego Urządzenia przez okres obowiązywania Umowy.
6. W przypadku, gdy usunięcie Awarii wymaga zamontowania jakichkolwiek części zamiennych w Urządzeniu lub instalacji urządzeń zastępczych w miejsce Urządzeń, Wykonawca zobowiązany jest dostarczać sprzęt posiadający stosowne certyfikaty dopuszczające je do sprzedaży i użytkowania na terenie Unii Europejskiej.
7. Wykonawca oświadcza, że jest świadomy, iż z uwagi na wymogi bezpieczeństwa obowiązujące w Lokalizacjach dostawy, montażu i konfiguracji, osoby wyznaczone przez Wykonawcę do realizacji prac mogą być zobowiązane do okazania służbom ochrony obiektów, przed rozpoczęciem świadczenia prac w danej Lokalizacji, aktualnego zaświadczenia o niekaralności (informacja z Krajowego Rejestru Karnego).
8. 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.
9. W ramach świadczonych Usług Zamawiającemu zostaną zapewnione:
- a) bieżące zarządzanie Zgłoszeniami (w szczególności: otwieranie Zgłoszeń, monitorowanie zgłoszonych problemów przez Zamawiającego);
  - b) dostęp do ekspertów technicznych producenta lub ekspertów technicznych Wykonawcy (pod warunkiem posiadania przez nich certyfikatów wymaganych przez producenta), obejmującą pomoc ekspertów technicznych przy diagnostyce Awarii i problemów związanych z funkcjonowaniem Urządzeń producenta użytkowanych w infrastrukturze Zamawiającego;
  - c) wsparcie inżyniera Wykonawcy przy aktualizacji Oprogramowania w uzgodnionym z Zamawiającym terminie w Lokalizacji Zamawiającego;

10. W terminie do maksymalnie 3 Dni roboczych<sup>1</sup>, licząc od dnia zawarcia umowy Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu drogą elektroniczną na adres e-mail:
  - 1) wszelkie niezbędne i kompletne dane dostępne oraz dokumenty dostępne umożliwiające Zamawiającemu skorzystanie z Usług, zawierające co najmniej:
    - a) unikatowy dla Zamawiającego login i hasło dostępu do witryny wsparcia technicznego lub adres e-mail do Zgłoszeń lub numer telefonu do Zgłoszeń,
    - b) numer Umowy serwisowej nadawanej wewnętrznie przez Wykonawcę w kanale serwisowym;
  - 2) wykaz osób po stronie Wykonawcy skierowanych do wykonywania Usług, o których mowa w Opisie Przedmiotu Zamówienia.
11. Wynagrodzenie będzie płatne z góry. Podstawą do wystawienia faktury VAT obejmującej Wynagrodzenie będzie podpisany przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokół Przekazania Danych, sporządzony przez Wykonawcę w dwóch egzemplarzach (po podpisaniu jeden egzemplarz otrzyma Wykonawca, a jeden Zamawiający).
12. Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przedmiotu zamówienia, Wykonawca będzie zobowiązany do zapłaty Zamawiającemu kar umownych określonych szczegółowo we wzorze Umowy.
13. Szczegółowe warunki realizacji zamówienia zawarte są we wzorze Umowy.
14. Wykonawca w ramach Części nr 1 (Tabela 1) i Części nr 2 (Tabela 2) posiada i będzie posiadał przez cały okres obowiązywania umowy poświadczenie producenta Urzędzeń 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 oraz dostarczył je w terminie, o którym mowa w pkt 10 powyżej.

---

<sup>1</sup> Termin stanowi kryterium oceny ofert.

**Tabela nr 1. Wykaz urządzeń sieciowych wraz z Oprogramowaniem:**

Lp	Model Urządzenia	S/N
1	Switch Brocade VDX 6740	CPL3838L016
2		CPL2515K0H2
3		CPL3841L02P
4		CPL3841L02N
5		CPL3839N024
6		CPL3841L02Y
7		CPL3838L002
8		CPL3838L009
9		CPL3841L02V
10		CPL3841L02R
11		CPL3841L02T
12		CPL3841L02X

**Tabela nr 2. Wykaz urządzeń sieciowych wraz z Oprogramowaniem:**

Lp	Model Urządzenia	S/N
1.	F5-BIG-LTM-5000S	F5-JHUU-PJYL
	F5-SVC-BIG-PRE-L1-3	
	F5-SVC-BIG-RMA-2	
2.	F5-BIG-LTM-5000S	F5-TQGI-MRRN
	F5-SVC-BIG-PRE-L1-3	
	F5-SVC-BIG-RMA-2	