*SZP/242-218/2024*

*Załącznik nr 3 do SIWZ*

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Wymagania ogólne

1. Niniejszy opis przedmiotu zamówienia (OPZ) nie podlega interpretacji. Jeśli zapisy specyfikacji są zdaniem Wykonawcy niejasne, niepełne, nieprecyzyjne lub błędne, to Wykonawca ma obowiązek zadać pytanie przed złożeniem oferty. Wszelkie niewyjaśnione niejasności rozstrzygane są na korzyść Zamawiającego.

1. Przedmiotem zamówienia jest przedłużenie świadczenia wsparcia serwisowego spełniającego poniższe wymagania minimalne:
   1. Usługa wsparcia serwisowego musi pochodzić z autoryzowanych przez Producenta sprzętu kanałów sprzedaży i być świadczona w języku polskim.
   2. Usługa wsparcia serwisowego musi być świadczona bezpośrednio przez Producenta lub Autoryzowanego Dystrybutora Producenta.
   3. Przedmiotem postępowania jest dostawa rocznej usługi wsparcia serwisowego (zarówno dla oprogramowania wbudowanego jak i sprzętu) dla posiadanego przez Zamawiającego sprzętu sieciowego.
   4. Usługa wsparcia serwisowego musi być świadczona od 01.01.2025 r. do 31.12.2025 r. i obejmować wszystkie wymienione w tabeli nr 2 (OPZ) urządzenia sieciowe będące własnością Zamawiającego.
   5. Dopuszczone do zaoferowania poziomy usługi wsparcia serwisowego Producenta dla posiadanego sprzętu:

- **Juniper Care (SVC)**, wersja **Core Plus** (JTAC access, software downloads, and return-to-factory RMA. Delivery of the replacement may vary depending on the customer's location, transit time and custom clearance process.) lub równoważny,

- Partner Support Services (PAR) wersja  RTF  Partner RTF -  **Return to Factory** lub równoważny**,**

pod warunkiem spełnienia wymagań minimalnych:

* usługa oferująca pomoc techniczną 24x7, uaktualnienia i nowelizacje oprogramowania oraz dostęp do elektronicznego systemu obsługi klienta oparty o web, e-mail, oraz wsparcie telefoniczne, możliwość zgłaszania nielimitowanej liczby problemów;
* gwarantowana wysyłka sprawnego (naprawionego lub wymienionego) urządzenia w ciągu 10 dni roboczych od daty otrzymania uszkodzonego sprzętu (dostawa na wskazany przez Zamawiającego adres);
* Support przedłuża gwarancję.

Tabela 1. Wymagane minimalne czasy reakcji.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Rodzaj zgłoszenia | Czasy reakcji na zgłoszenie |
| 1 | zgłoszenia dotyczącego wystąpienia awarii tj. niedostępności całego lub części środowiska wirtualnego Zamawiającego | co najwyżej 4 godziny od zgłoszenia |
| 2 | zgłoszenia dotyczącego prac pozostałych, w tym zgłoszenia potrzeby konsultacji | co najwyżej 3 dni robocze od zgłoszenia |

# Urządzenia sieciowe Zamawiającego podlegające przedłużeniu wsparcia serwisowego.

# Tabela 2. Posiadane przez Zamawiającego urządzenia sieciowe.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Typ i model posiadanych urządzeń, liczba sztuk | Numery seryjne posiadanych urządzeń |
| 1 | **Przełącznik, Juniper EX 4600 (EX4600-40F-AFO), 12 sztuk** | TC3717190246  TC3717190243  TC3717190227  TC3718210109  TC3717190170  TC3717090222  TC3717090179  TC3717090173  TC3717090150  TC3717090099  TC3717090013  TC3717190082 |
| 2 | **Przełącznik, Juniper EX 4300 (EX4300-48T), 12 sztuk** | PE3716450567  PE3716450652  PE3716450663  PE3716450855  PE3717020563  PE3717030946  PE3716350132  PE3716350230  PE3716520483  PE3716520530  PE3716520568  PE3717030839 |
| 3 | **Przełącznik, Juniper EX 4300 (EX4300-32F), 6 sztuk** | TW3717110006  TW3717110034  TW3717110053  TW3717110106  TW3717110207  TW3717060052 |
| 4 | **Przełącznik, Juniper QFX5100 (QFX5100-48S-3AFO), 8 sztuk** | VF3717180005  VF3717180038  VF3717180086  VF3717180177  VF3717180198  VF3717180207  VF3717180215  VF3717180307 |
| 5 | **Router, Juniper MX104 (MX104-**  **40G-AC-BNDL), 2 sztuki** | H6127  H6259 |
| 6 | **Router, Juniper MX204 (MX204-R), 2 sztuki** | CB313  CB041 |