

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.
2. Przedmiotem zamówienia jest przedłużenie świadczenia wsparcia serwisowego spełniającego poniższe wymagania minimalne:
 - a. Usługa wsparcia serwisowego musi pochodzić z autoryzowanych przez Producenta sprzętu kanałów sprzedaży i być świadczona w języku polskim.
 - b. Usługa wsparcia serwisowego musi być świadczona bezpośrednio przez Producenta lub Autoryzowanego Dystrybutora Producenta.
 - c. Przedmiotem postępowania jest dostawa rocznej usługi wsparcia serwisowego (zarówno dla oprogramowania wbudowanego jak i sprzętu) dla posiadanego przez Zamawiającego sprzętu sieciowego.
 - d. Usługa wsparcia serwisowego musi być świadczona od 01.01.2026 r. do 31.12.2026 r. i obejmować wszystkie wymienione w tabeli nr 2 (OPZ) urządzenia sieciowe będące własnością Zamawiającego.
 - e. 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	TW37171110006 TW37171110034 TW37171110053 TW37171110106 TW37171110207 TW3717060052
4	Przełącznik, Juniper QFX5100 (QFX5100-48S-3AFO), 8 sztuk	VF3717180005 VF3717180038 VF3717180086 VF3717180177 VF3716170644 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