

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia są usługi serwisu producentkiego dla urządzeń F5 Networks.
2. W ramach zamówienia Wykonawca zapewni świadczenie usług serwisu producentkiego dla sprzętu wyszczególnionego w poniższej tabeli, zgodnie ze wskazanymi parametrami zgłoszenia i realizacji naprawy:

Lp.	Nazwa urządzenia	Numer seryjny	Przyjmowanie i realizacja zgłoszeń serwisowych
1	F5 Networks Viprion 2400	chs405781s bld411751s	7x24
2	F5 Networks Viprion 2400	chs405773s bld409672s	7x24

3. Wykonawca zapewni usługi serwisu producentkiego przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia zawarcia umowy.
4. Usługi serwisu producentkiego Wykonawca będzie świadczył 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę.
5. Wykonawca zapewni gwarantowany czas naprawy urządzeń wyszczególnionych w tabeli, w terminie do godzin (liczba godzin zostanie uzupełniona na podstawie oferty Wykonawcy) od zgłoszenia.
Wykonawca w tym terminie usunie awarię albo dostarczy urządzenie zastępcze wraz z wyposażeniem o takich samych lub lepszych parametrach i standardach, lub uzgodnionych z Zamawiającym.
6. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać serwis urządzeń w szczególności w przypadkach:
 - 1) stwierdzenia wad materiałowych i konstrukcyjnych;
 - 2) niespełniania deklarowanych przez producenta funkcji użytkowych;
 - 3) nieprawidłowego działania urządzeń (wystąpienia awarii).
7. Usługa serwisu producentkiego musi być realizowana w oparciu o pakiet serwisowy producenta urządzeń, który zapewnia prawo do aktualizacji oprogramowania.

8. Wykonawca najpóźniej w dniu rozpoczęcia świadczenia usług przekaże Zamawiającemu szczegółowe informacje dotyczące trybu i zasad zgłaszania reklamacji.
9. Czynności naprawcze podejmowane w toku realizacji reklamacji będą odbywać się w miejscu eksploatacji urządzeń. Czynności naprawcze wynikające z realizacji reklamacji mogą odbywać się u Wykonawcy, jeżeli Wykonawca uzna to za konieczne. Transport urządzeń do lub z naprawy odbywa się na koszt i ryzyko własne Wykonawcy.
10. W przypadku wykonywania czynności naprawczych poza siedzibą Zamawiającego lub wymiany urządzenia, Wykonawca zobowiązuje się dokonać ponownej instalacji i konfiguracji urządzeń w środowisku Zamawiającego.
11. W przypadku konieczności świadczenia usług on-site, poza godzinami pracy Zamawiającego, tj. w godzinach 17.00-7.00 i w dniach wolnych od pracy – termin realizacji tej usługi zostanie uzgodniony z Zamawiającym.
12. Okres gwarancji przedłuża się o łączną liczbę dni, podczas których urządzenie było wyłączone z eksploatacji z powodu realizacji reklamacji, o ile nie dostarczono urządzenia zastępczego. Liczbę tę określa się jako liczbę dni, która upłynęła pomiędzy datą zgłoszenia reklamacji, a datą jej zrealizowania albo dostarczenia i zainstalowania naprawionego sprzętu.
13. W razie odrzucenia zgłoszenia reklamacji przez Wykonawcę, Zamawiający może zlecić przeprowadzenie niezależnej ekspertyzy.
14. Jeżeli zgłoszenie reklamacji okaże się uzasadnione, koszty związane z przeprowadzeniem ekspertyzy ponosi Wykonawca.
15. Podczas usuwania awarii Wykonawca zobowiązuje się przestrzegać wymagań wynikających m.in. z polityki bezpieczeństwa lub procedur stosowanych u Zamawiającego, z którymi Zamawiający zapozna Wykonawcę.
16. W ramach usługi serwisu producenckiego Wykonawca zapewni godzin (*liczba godzin zostanie uzupełniona na podstawie oferty Wykonawcy*) wsparcia technicznego inżyniera Wykonawcy posiadającego certyfikację producenta sprzętu, na który świadczone będzie serwis (na poziomie min. F5 Certified Technology Specialists). Wsparcie techniczne świadczone będzie w dni robocze w godzinach 8-16. W przypadku konieczności świadczenia wsparcia technicznego po godz. 16 lub w dniach wolnych od pracy – termin zostanie uzgodniony z Wykonawcą z 3 dniowym wyprzedzeniem.