

PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi serwisu gwarancyjnego oraz dostawa niżej wymienionych licencji na okres 12 miesięcy dla następujących urządzeń:

2 urządzeń Palo Alto Networks PAN-PA-3250, sn.: 016301007682, 016301007696
1 urządzenia Palo Alto Networks PAN-M-200, sn.: 017607002398

PAN-SVC-BKLN-3250-R	Partner enabled premium support renewal, PA-3250	- 2 szt.
PAN-PA-3250-TP-HA2-R	Threat prevention subscription for device in an HA pair renewal, PA-3250 – 2 szt.	
PAN-PA-3250-ADVURL-HA2-R	Subscription Advanced URL Filtering, 1-year, PA-3250, HA Pair Renewal – 2 szt.	
PAN-PA-3250-GP-HA2-R	GlobalProtect subscription for device in an HA pair renewal, PA-3250 - 2 szt.	
PAN-SVC-BKLN-M-200-P-25-R	Partner enabled premium support renewal, Panorama M-200 25 devices or log collector – 1 szt.	

Obecne licencje są ważne do dnia 2.10.2026 r. w związku z czym Wykonawca jest obowiązany do dostarczenia nowych licencji w terminie zapewniającym ciągłość funkcjonowania ww. urządzeń w pełnym zakresie funkcjonalności objętych licencjami.

Warunki świadczenia serwisu gwarancyjnego

1. Usługa ma zapewnić serwis gwarancyjny obejmujący naprawę wszystkich wykrytych podczas eksploatacji sprzętu nieprawidłowości, usterek i wad oraz uszkodzeń dla danego sprzętu lub wymianę sprzętu oraz dostęp do aktualizacji oprogramowania producenta obejmujący w szczególności:
 - a. diagnozę uszkodzeń,
 - b. wymianę uszkodzonych części lub urządzeń w miejscu, w którym będą one użytkowane,
 - c. możliwość bezpośredniego dostępu Zamawiającego do ekspertów technicznych producenta przez centrum pomocy technicznej, obejmującego pomoc przy diagnostyce problemów związanych z funkcjonowaniem sprzętu,
 - d. zapewnienie dostępu Zamawiającemu do witryny producenta, pozwalającego na uzyskanie pomocy technicznej.
2. Serwis będzie świadczony przez okres 12 miesięcy
3. Serwis będzie świadczony przez producenta sprzętu lub autoryzowanego przedstawiciela producenta.
4. Pomoc techniczna będzie zapewniona w języku polskim.
5. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania usług będących przedmiotem niniejszej umowy w sposób zapewniający ciągłość eksploatacji urządzeń zgodnie z aktualnym poziomem wiedzy technicznej i należytą starannością oraz we współpracy z pracownikiem wskazanym przez Zamawiającego
6. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu dostęp on-line do aktualizacji i poprawek oprogramowania oraz sygnatur znajdujących się na stronie producenta zaoferowanego rozwiązania.
7. Jeżeli naprawa w siedzibie Zamawiającego okaże się niemożliwa, po uprzedniej pisemnej akceptacji Zamawiającego, dopuszcza się możliwość naprawy w serwisie Wykonawcy.
8. Wszelkie koszty naprawy, w tym koszt transportu, instalacji, konfiguracji, ponosi Wykonawca.
9. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać usługi serwisu gwarancyjnego w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach od 8.00 do 16.00.

10. W przypadkach pilnych zgłoszonych przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się usunąć usterki, wady lub uszkodzenia, również poza dniami roboczymi i godzinami, o których mowa w pkt 9. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia usterki, wady lub uszkodzenia, w następnym dniu od dokonania zgłoszenia. Przez przypadki pilne Zamawiający rozumie zdarzenia skutkujące tym, że urządzenie nie działa lub jego działanie wpływa negatywnie na funkcjonowanie infrastruktury teleinformatycznej lub systemów informatycznych Zamawiającego.
11. Wykonawca będzie wykonywał Umowę przy użyciu własnego (nie Zamawiającego) wyposażenia technicznego.
12. Na wykonane naprawy Wykonawca udzieli gwarancji jakości na okres minimum 3 miesięcy, natomiast na wymienione podzespoły na okres nie krótszy niż gwarancja udzielona przez producenta.
13. Po naprawie przedstawiciel Wykonawcy zobowiązany będzie do dokonania odpowiedniego wpisu w protokole odbioru serwisu gwarancyjnego, który zawierać będzie datę oraz opis wykonanej usługi wraz z podpisem osób upoważnionych.
14. Wymienione lub uszkodzone nośniki pamięci (dyski twarde, taśmy itp.) Wykonawca ma obowiązek pozostawić u Zamawiającego. Koszty nośników pamięci dostarczonych w miejsce wymienionych lub uszkodzonych z powodu awarii ponosi Wykonawca.
15. Wykonawca na własny koszt dokona utylizacji zlikwidowanego sprzętu.
16. Zamawiający będzie zgłaszał nieprawidłowe działanie sprzętu telefonicznie i niezwłocznie potwierdzał za pośrednictwem poczty email. Przy czym za moment zgłoszenia uważa się dzień i czas wysłania wiadomości email. Brak potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę nie będzie uważany za brak zgłoszenia.
17. W przypadku, gdy naprawa sprzętu będzie niemożliwa do wykonania w terminie wskazanym w pkt 9 Wykonawca następnego dnia po upływie tego terminu ma obowiązek dostarczyć, zainstalować i skonfigurować Zamawiającemu urządzenia zastępcze o co najmniej takim samym standardzie, parametrach i funkcjonalności z zainstalowanym odpowiednim dla niego oprogramowaniem co sprzęt zastępowany, do czasu zakończenia naprawy.
18. W przypadku dostarczenia sprzętu zastępczego Wykonawca zobowiązany jest do naprawy/usunięcia usterki, wady lub uszkodzenia w terminie do 30 dni od dnia jej zgłoszenia.
19. W przypadku niewykonania naprawy sprzętu w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia lub ponownego wystąpienia niesprawności/nieprawidłowości w działaniu tego samego elementu, po wykonaniu trzech napraw, Wykonawca jest zobowiązany, na wezwanie Zamawiającego, do wymiany tego elementu na wolny od wad, o parametrach nie gorszych od uszkodzonego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania do wymiany.
20. Po usunięciu niesprawności sprzętu/nieprawidłowości w działaniu, dostarczeniu sprzętu zastępczego lub wymianie na sprzęt wolny od wad, Wykonawca ma obowiązek uruchomić sprzęt w miejscu jego użytkowania.
21. W okresie trwania usługi Zamawiający ma nieograniczone prawo do:
 - a. instalowania i wymiany w sprzęcie standardowych kart i urządzeń (np. modemów, sterowników sieci, dysków), zgodnie z zasadami sztuki,
 - b. powierzania sprzętu osobom trzecim celem jego instalacji i konserwacji w miejscu eksploatacji,
 - c. przenoszenia dostarczonego sprzętu w przypadku zmiany siedziby Zamawiającego,
 - d. przekazywania dostarczonego sprzętu do innych podmiotów Zamawiającego.
22. Strony ustalają, iż realizacja przez Zamawiającego czynności wskazanych w pkt. 21, nie wpływa na udzielone gwarancje.
23. W okresie świadczenia serwisu gwarancyjnego Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość zdalnej lub realizowanej w siedzibie Zamawiającego konsultacji w języku polskim z inżynierem posiadającym certyfikat profesjonalisty o specjalizacji bezpieczeństwo proponowanego rozwiązania w wymiarze 4 godziny miesięcznie, przy czym godziny niewykorzystane w danym miesiącu sumują się z godzinami przeznaczonymi do wykorzystania w miesiącu następnym.

24. W okresie świadczenia serwisu gwarancyjnego Wykonawca będzie zobowiązany do wykonywania aktualizacji oprogramowania systemowego urządzeń w miejscu ich instalacji.
- a. Aktualizacja oprogramowania systemowego będzie wykonywana raz na kwartał w oknie serwisowym w godzinach od 23.00 do 5.00, przy maksymalnym skróceniu czasu niedostępności urządzeń
 - b. Termin wykonania aktualizacji oprogramowania systemowego będzie każdorazowo uzgadniany z Zamawiającym przynajmniej na 7 dni przed wykonaniem czynności serwisowych
 - c. W wypadku opublikowania przez producenta urządzeń aktualizacji oprogramowania systemowego w związku wykrytą podatnością o znaczeniu krytycznym tj. mającym wpływ na bezpieczeństwo infrastruktury chronionej urządzeniami Wykonawca będzie obowiązany do aktualizacji oprogramowania w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty opublikowania poprawki, przy zachowaniu zasad aktualizacji opisanych w pkt. 24 ppkt. a.