

Nr postępowania: **ZP/249/055/U/18**

RODZAJ I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG NA URZĄDZENIA FIRMY JUNIPER NETWORKS ORAZ WYKAZ TYCH URZĄDZEŃ

I. Zakres subskrypcji usług:

1. dostęp do aktualizacji oprogramowania niezbędnego do zapewnienia pracy urządzeń,
2. wsparcie techniczne dla tego oprogramowania,
3. naprawa lub wymiana urządzeń lub ich elementów w przypadku ich awarii.

II. Warunki realizacji usług:

1. subskrypcja obejmuje urządzenia firmy Juniper Networks wymienione w pkt. III niniejszego załącznika, a zainstalowane w serwerowni Centrum Usług Informatycznych Politechniki Gdańskiej pod adresem: 80-233 Gdańsk, ul. G. Narutowicza 11/12,
2. Zamawiający uzyska subskrypcje bezpośrednio u przedstawiciela producenta sprzętu umożliwiającą zgłaszanie wszelkich spraw związanych z gwarancją, usterkami, dostępem do bazy wiedzy itp.,
3. w przypadku wystąpienia awarii Wykonawca zobowiązuje się do jej usunięcia w miejscu użytkowania sprzętu (on-site) z czasem reakcji do następnego dnia roboczego, tzw. Next Business Day, licząc od momentu ich zgłoszenia przez Zamawiającego za pomocą telefonu, faksu, dedykowanej aplikacji serwisowej lub poczty elektronicznej, usługa musi być świadczona przez producenta lub autoryzowany przez niego serwis (firma, osoby) na koszt Wykonawcy,
4. w przypadku zaistnienia konieczności wymiany uszkodzonego elementu, wszelkie niezbędne części zamienne wraz z ewentualnymi kosztami transportu zawarte będą w cenie subskrypcji. Zamawiający nie będzie obciążony żadnymi dodatkowymi kosztami związanymi z usunięciem awarii. Wymiana elementu nastąpi w ciągu maksymalnie 1 dnia roboczego licząc od następnego dnia po zgłoszeniu,
5. w trakcie subskrypcji zapewniającej wsparcie Zamawiający otrzyma prawo do uaktualnień (upgrade'u) do najnowszych pojawiających się w tym czasie wersji oprogramowania oraz prawo do instalacji wszelkich pojawiających się w tym czasie uaktualnień, poprawek (patch-y) firmware-u związanych z wymienionymi w pkt. III urządzeniami,
6. w trakcie trwania subskrypcji Zamawiający otrzyma całodobowy (7 x 24) dostęp do Centrum Pomocy Technicznej (on-line) producenta sprzętu i oprogramowania. W ramach tego dostępu Zamawiający otrzyma dostęp do bazy wiedzy producenta sprzętu, dokumentacji technicznej oraz materiałów związanych z eksploatacją sprzętu wymienionego w pkt. III,
7. Zamawiający otrzyma dostęp do wsparcia telefonicznego przez Autoryzowane Centrum Serwisowe Producenta sprzętu oraz pomoc na miejscu (on-line) świadczoną w dni robocze w godzinach 8.00 – 17.00. Zamawiający otrzyma pełną kontrolę nad zgłoszeniami serwisowymi w ramach subskrypcji, otrzyma także możliwość monitorowania statusu zgłoszeń serwisowych w Autoryzowanym Centrum Serwisowym Producenta, co pozwoli to na dokładną ocenę jakości świadczonych usług serwisowych oraz czasu reakcji na zgłoszenie. Zostanie zapewniona możliwość określenia priorytetu zgłoszenia serwisowego.
W przypadku zaistnienia takiej konieczności dla zgłoszeń o najwyższym priorytecie zostanie zapewniony dostęp do usługi „live transfer” przez co rozumie się sytuację, w której osoba dokonująca zgłoszenia serwisowego zostaje przełączona do pierwszego dostępnego inżyniera serwisowego producenta sprzętu.
8. jeżeli z jakiegokolwiek powodu leżącego po stronie Wykonawcy nie usunie on wady (usterki) elementu objętego przedmiotem zamówienia w wyznaczonym terminie,

Zamawiający ma prawo zaangażować innego wykonawcę do usunięcia wad (usterek), a Wykonawca zobowiązany jest pokryć związane z tym koszty w ciągu 14 dni od daty otrzymania dowodu zapłaty,

9. w przypadku zaistnienia konieczności transportu urządzenia podlegającego naprawie do serwisu, Wykonawca na własny koszt obowiązany jest do jego odbioru i – po naprawie – dostarczenia go do siedziby Zamawiającego.

III Wykaz urządzeń firmy Juniper Networks objętych subskrypcją

Urządzenie / element wyposażenia	Numer seryjny	Symbol urządzenia
Chassis	CA1711502350	EX8208
Backplane	BT0911465826	EX8208-BP-S
CB 0	BE1711454600	EX8208-SRE320
CB 1	BE1711444467	EX8208-SRE320
CB 2	AZ1711502809	EX8208-SF320
FPC 0	DN1611213149	EX8200-40XS
FPC 1	BB3914390012	EX8200-8XS
FPC 2	GL1711480274	EX8200-2XS-40T
FPC 3	DN1710310145	EX8200-40XS
FPC 5	BD1611466763	EX8200-48T
PSU 1	BG0711150159	EX8200-AC2K
PSU 2	BG0711440352	EX8200-AC2K
PSU 3	BG0711440150	EX8200-AC2K
Chassis	CA1711462225	EX8208
Backplane	BT0911355724	EX8208-BP-S
CB 0	BE1713047034	EX8208-SRE320
CB 1	BE1711374298	EX8208-SRE320
CB 2	AZ1711482768	EX8208-SF320
FPC 0	DN1710370161	EX8200-40XS
FPC 1	BB3914220011	EX8200-8XS
FPC 2	GL1712080499	EX8200-2XS-40T
FPC 3	DN1611486862	EX8200-40XS
FPC 5	BD1611466775	EX8200-48T
PSU 1	BG0711150154	EX8200-AC2K
PSU 2	BG0711400129	EX8200-AC2K
PSU 3	BG0711400130	EX8200-AC2K
Chassis	062012000005	EX-XRE200
Routing Engine 8	062012000005	EX-XRE200
Chassis	062012000006	EX-XRE200
Routing Engine 8	062012000006	EX-XRE200