

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia o dialogu technicznym

Szczegółowa Specyfikacja Techniczna (supporty)

Część 1 zamówienia

SERWIS POGWARANCYJNY SERWEROWEGO SYSTEMU WSPARCIA PORTALU

Serwis pogwarancyjny (wsparcie techniczne producenta, naprawa, wymiana, części zamienne), gwarantowany czas naprawy w ciągu 24 h, systemu serwerowego wsparcia portalu, wg specyfikacji poniżej, w okresie 12 miesięcy od 16.02.2018 r. do 15.02.2019 r.

	Urządzenie	Producent	Nr fabr	Nazwa usługi	Liczba pakietów
1.	Redundantna macierz dyskowa FC z dwoma kontrolerami Typ: NetApp FAS3140-R5	NetApp	200000211174 200000211162	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (wsparcie techniczne producenta, serwis NBD naprawa, wymiana, części zamienne dopuszczone / rekomendowane przez producenta)	1
2.	Serwery bazy danych Oracle Typ: Sun SPARC Enterprise M3000	ORACLE	PX61047029	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	2
			PX61047028	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	
3.	Serwer raportujący portalu (2 szt.: RAP, ZAP) Typ: Sun Fire X4170 M2	ORACLE	1043FMMOGR	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	2
			1043FMMOGT	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	
4.	Serwer systemu Lotus Notes (1 szt.: w Warszawie - LOT-NW), Serwer systemu Lotus Notes (1 szt.: w Łodzi - LOT-NL), Serwer systemu backup (1 szt.: BAK): Typ: Sun SPARC Enterprise T5120	ORACLE	BDL1044238	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	3
			BDL1044234	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	
			BDL1044237	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	
5.	Biblioteka taśmowa (1 szt.: BIB), Typ: Sun StorageTek SL500 tape library	ORACLE	559000203750	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	1
6.	Serwery aplikacji/web (2 szt.: WWW-1, WWW-2) Serwery systemu ECM/Portal (2 szt.: ECM-1, ECM-2) Typ: SPARC T4-2 server	ORACLE	1210BDY5E5	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	4
			1210BDY5E7	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	
			1210BDY5DF	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	
			1210BDY5E1	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy (usługa asysty technicznej na poziomie Premier)	
7.	Przełączniki sieci SAN (2 szt.: SAN-1, SAN-2), Typ: Brocade 300 Fibre Channel switch SAN DS-300B 8/24P 8G Base Switch	BROCADE	BRCALJ1940F053	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy	2
			BRCALJ1940F047	Serwis pogwarancyjny 12 miesięcy	
Wszystkie ww urządzenia				Fix time 24h (gwarantowany czas naprawy 24h)	1
+ świadczenie wszystkich ww usług przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego					

Naprawy serwerów mają odbywać się w oparciu o części zamienne dopuszczone/rekomendowane przez ich producenta firmę Oracle.

Ogólne warunki świadczenia serwisu przez Oracle związanego z oprogramowaniem: wszędzie tam gdzie jest mowa o oprogramowaniu odnosi się to do SPARC Solaris w wersji 10.

POZIOM USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ ORACLE DLA SYSTEMÓW

Usługi asysty technicznej Oracle Premier dla Systemów

Usługi asysty technicznej Oracle Premier dla Systemów obejmują usługi wsparcia technicznego odnośnie platform sprzętowych, oprogramowania systemów operacyjnych oraz oprogramowania zintegrowanego (np. oprogramowania sprzętowego */firmware/*). Odnośnie platform sprzętowych usługi asysty obejmują wyłącznie sprzęt Oracle/Sun. Odnośnie serwerów Oracle/Sun, usługi asysty będą świadczone dla oprogramowania systemu operacyjnego: Oracle Solaris. Usługa asysty technicznej Oracle Premier dla Systemów obejmuje:

- **aktualizacje programów, poprawki (łaty), programy korygujące, poprawki (łaty) bezpieczeństwa oraz alarmy bezpieczeństwa dla oprogramowania systemów operacyjnych oraz oprogramowania zintegrowanego (np. oprogramowania sprzętowego */firmware/*);**
- **narzędzia aktualizacyjne;**
- certyfikacja dla większości nowych produktów/wersji produktów osób trzecich lub większości nowych produktów Oracle;
- **główne wersje produktów i technologii dla oprogramowania systemów operacyjnych oraz oprogramowania zintegrowanego (np. oprogramowania sprzętowego */firmware/*), obejmujące ogólne wersje poprawione, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;**
- instalacja aktualizacji oprogramowania zintegrowanego oznaczonych w „Schemacie Sposobu Dostaw i Instalacji Produktów Sprzętowych” jako Przeznaczone do Instalowania przez Oracle, na miejscu wskazanym przez Klienta („onsite);
- **asysta techniczna sprzętu świadczona onsite dla serwerów lub systemów przechowywania Oracle/Sun;**
- zamówienia Zmiany Pola (*Field Change Orders*) – rekomendacje odnośnie modyfikacji systemów;
- **całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;**
- **dostęp do serwisów My Oracle Support (całodobowych internetowych systemów asysty technicznej działających we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość rejestrowania zgłoszeń serwisowych przez Internet;**
- **dostęp do wybranych poprawek (łat) bezpieczeństwa, które można stosować przy działającym systemie i nie wymagających restartu systemu;**
- **prawo do korzystania z Oracle Enterprise Manager Ops Center. Oracle Enterprise Manager Ops Center;**
- dostęp do usług Platinum zgodnie z opisem pod adresem: <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>;
- dostęp do usług Oracle Enterprise Tape Analysis oraz Data Recovery dla nośników taśmowych Oracle Storage Tek;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w godzinach pracy Zamawiającego.

Część 2 zamówienia

SERWIS POGWARANCYJNY SYSTEMU BEZPIECZEŃSTWA SIECI LOKALNEJ I JEJ POŁĄCZENIA Z INTERNETEM

2.1 Klaster routerów BGP

Aktualnie w posiadaniu Zamawiającego znajdują się routery BGP typu J4350 firmy Juniper o następujących numerach seryjnych: JN1185AD7ADA, JN1091E94ADA:

W związku z ogłoszeniem zakończenia wsparcia technicznego przez producenta firmę Juniper dla urządzeń J4350 z dniem 31-07-2018 r. przewidywana jest ich wymiana na nowe urządzenia – równoważne pod względem funkcjonalnym, aktualnie supportowane przez producenta.

W punkcie 2.1 wymagana jest więc usługa upgrade'u posiadanych przez Zamawiającego dwóch ww. urządzeń typu router BGP firmy Juniper, obejmująca swoim zakresem dostawę, instalację, konfigurację i wpięcie w istniejącą infrastrukturę Zamawiającego dwóch urządzeń typu router BGP zestawionych w klaster niezawodnościowy wraz z 12-miesięcznym wsparciem technicznym i aktualizacją wykorzystywanego oprogramowania w okresie 12 miesięcy rozpoczynającym się po zawarciu umowy. W ramach usługi dostawy należy zainstalować i skonfigurować wszystkie niezbędne elementy, w tym dokonać migracji konfiguracji aktualnie posiadanych routerów Juniper J4350 do nowo dostarczonych urządzeń wraz z prowadzeniem stosownych zmian wynikających z ich budowy.

+ usługa świadczenia serwisów ww. urządzeń i oprogramowania przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego

2.2 Klaster urządzeń FireWall firmy CheckPoint wraz z dedykowanym oprogramowaniem

Wznowienie wsparcia technicznego (Producenta) dotyczącego sprzętu oraz wsparcia technicznego (Producenta) i aktualizacji oprogramowania FireWall do klastra urządzeń FireWall firmy CheckPoint wraz z serwerem zarządzającym, na okres 12 mies. od 16.02.2018 r. do 15.02.2019 r. (przedłużenie kontraktu serwisowego numer: 5392301):

Zakres usługi	Producent	symbol	Nazwa usługi	Liczba pakietów
Wznowienie wsparcia technicznego sprzętu oraz wsparcia technicznego i aktualizacji oprogramowania FireWall firmy CheckPoint, 12 mies. do klastra urządzeń CPAP-SG5800-NGTX i oprogramowania (wsparcie obejmuje wszystkie produkty Checkpoint znajdujące się na koncie 5392301 dostępne w ramach opcji suportu NGTP) Typ urządzeń: CPAP-SG5800-NGTX - 2 szt.: CPAP-SG5800-NGTX-HPP - s/n 1625BA0802 CPAP-SG5800-NGTX-HPP-HA - s/n 1625BA0776	CheckPoint	CESS	Collaborative Enterprise Support Standard, 1Y	2 szt. pakietów
	CheckPoint	NGTP	Software Support, 1Y	1 szt. pakietów
+ usługa świadczenia ww. serwisów przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego				

Z uwagi na niewystarczającą wydajność aktualnie posiadanego przez Zamawiającego serwera Typ: IBM x3550 – M3 server (s/n KD46T4T) przeznaczonego do zarządzania klastrem urządzeń FireWall firmy CheckPoint w ramach usługi wsparcia **wymagana będzie także dostawa nowego serwera** o parametrach spełniających przynajmniej przez okres najbliższych trzech lat wymagania producenta oprogramowania FireWall firmy CheckPoint.

Dostawa nowego serwera zarządzającego klastrem urządzeń FireWall firmy CheckPoint obejmować będzie jego instalację, konfigurację i wpięcie w istniejącą infrastrukturę Zamawiającego wraz z 12-miesięcznym wsparciem technicznym i aktualizacją wykorzystywanego oprogramowania w okresie 12 miesięcy rozpoczynającym się po zawarciu umowy. W ramach usługi dostawy należy zainstalować i skonfigurować wszystkie niezbędne elementy oprogramowania przeznaczonego do zarządzania klastrem FireWall firmy CheckPoint w tym: system operacyjny, oprogramowanie Management odpowiedzialne za zarządzanie produktami firmy CheckPoint wraz ze wszystkimi niezbędnymi składnikami, itd.

+ usługa świadczenia serwisów ww. urządzeń i oprogramowania przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego

2.3 Klaster urządzeń ochrony poczty elektronicznej (Forcepoint TRITON AP-EMAIL antywirus, antyspam)

Wznowienie rozszerzonego serwisu (NBD) i wsparcia technicznego dot. sprzętu oraz wsparcia technicznego i licencji-subskrypcji na oprogramowanie do klastra serwerów ochrony poczty elektronicznej TRITON AP-EMAIL (antywirus, antyspam) firmy Forcepoint wraz z platformą sprzętową w okresie 12 mies. od 16.02.2018 r. do 15.02.2019 r.

Zakres usługi	Producent	Kod usługi używany przez Producenta	Nazwa usługi	Liczba pakietów
Wznowienie licencji - usługi w formie subskrypcji na oprogramowanie (dla 500 użytkowników) oraz wsparcia technicznego producenta do oprogramowania ochrony poczty elektronicznej TRITON AP-EMAIL (antywirus, antyspam) firmy Forcepoint na okres 12. mies.	Forcepoint		TRITON AP-EMAIL Security Gateway 500 seats, price per seat, 1Y	1 pakiet
	Forcepoint		Premium Support – TRITON AP-EMAIL, Email DLP module, up to 500 seats, 1Y	1 pakiet
Wznowienie gwarancji i rozszerzonego serwisu - klasy NBD (<i>Next Business Day</i>) (naprawa, wymiana + koszt części zamiennych) producenta do serwerów sprzętowych oprogramowania TRITON AP-EMAIL , na 12 mies. Typ: : HP Proliant DL 360 GEN9 server s/n CZJ5430DJ5 (AV-1) s/n CZJ5430DJ7 (AV-2)	HP		Serwis 1Y NBD do Serwera HP Proliant DL 360 GEN9	2 pakiety
+ usługa świadczenia ww. serwisów przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego				

Z uwagi na niewystarczającą wydajność aktualnie posiadanego przez Zamawiającego serwera Typ: IBM x3550 – M3 server (s/n KD46T2P) przeznaczonego do zarządzania klastrem urządzeń ochrony poczty elektronicznej (Forcepoint TRITON AP-EMAIL antywirus, antyspam) w ramach usługi wsparcia **wymagana będzie także dostawa nowego serwera** o parametrach spełniających przynajmniej przez okres najbliższych trzech lat wymagania producenta oprogramowania **Forcepoint TRITON AP-EMAIL**

Dostawa nowego serwera zarządzającego klastrem urządzeń przeznaczonych do ochrony poczty elektronicznej – antywirusowych i antyspamowych obejmować będzie jego instalację, konfigurację i wpięcie w istniejącą infrastrukturę Zamawiającego wraz z 12-miesięcznym wsparciem technicznym i aktualizacją wykorzystywanego oprogramowania w okresie 12 miesięcy rozpoczynającym się po zawarciu umowy. W ramach usługi dostawy należy zainstalować i skonfigurować wszystkie niezbędne elementy oprogramowania przeznaczonego do zarządzania klastrem urządzeń Forcepoint TRITON AP-EMAIL w tym: system operacyjny, oprogramowanie TRITON Manager wraz ze wszystkimi niezbędnymi składnikami, itd.

+ usługa świadczenia serwisów ww. urządzeń i oprogramowania przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego

2.4 Serwis pogwarancyjny urządzeń równoważących ruch sieciowy (Application Load Balancing)

Wznowienie gwarancji i rozszerzonego serwisu (NBD) oraz wsparcia technicznego producenta do klastra urządzeń równoważących ruch sieciowy (Application Load Balancing) typ BIG-IP 3600, firmy F5 w okresie 12 mies. od 16.02.2018 r. do 15.02.2019 r.

Zakres usługi	Producent	Kod usługi używany przez Producenta	Nazwa usługi	Liczba pakietów
Wznowienie gwarancji i rozszerzonego serwisu producenta (NBD - naprawa, wymiana + koszt części zamiennych) oraz wsparcia technicznego producenta do klastra urządzeń równoważących ruch sieciowy (Application Load Balancing) firmy F5, 12 mies. Typ urządzeń: BIG-IP 3600 Local Traffic Manager s/n F5-KDST-IOMQ s/n F5-ORXG-ZBYX	F5	F5-SVC-BIG-STD-L2-3	Level 2-3 Standard Service for BIG-IP (5x10)	2 szt. pakietów
		F5-SVC-BIG-RMA-2	Next-Business-Day Hardware Replacement Service (RMA) for BIG-IP	2 szt. pakietów
+ usługa świadczenia ww. serwisu przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego				

2.5. Serwis pogwarancyjny urządzeń aktywnych sieci lokalnej CIOP-PIB

Wznowienie rozszerzonego serwisu (NBD) i wsparcia technicznego do aktywnego sprzętu w węzłach sieci lokalnej - aktywnych przełączników rutujących 48-portowych (12 szt.) i 24-portowych (4 szt.) firmy Juniper Networks, w okresie 12 mies. od 16.02.2018 r. do 15.02.2019 r.

Zakres usługi	Typ urządzenia	Producent	Kod usługi używany przez Producenta	Nazwa usługi	Liczba pakietów
Wznowienie rozszerzonego serwisu producenta (NBD - naprawa, wymiana + koszt części zamiennych) i wsparcia technicznego producenta do aktywnego sprzętu w węzłach sieci lokalnej - aktywnych przełączników rutujących 48-portowych (12 szt.) i 24-portowych (4 szt.) firmy Juniper Networks w okresie 12 mies.	Ethernet Routing Switch EX4200-24T - 4 szt. s/n BM0210485328 s/n BM0210466868 s/n BM0210166853 s/n BM0210166673	Juniper Networks	PA-ND-EX4200-24T	Operate Specialist 1 Year Prepaid NextDay Support for EX 4200-24T	4 pakiety
	Ethernet Routing Switch EX4200-48T – 12 szt. s/n BP0210362882 s/n BP0210530313 s/n BP0210530370 s/n BP0210530239 s/n BP0210530355 s/n BP0210530330 s/n BP0210530374 s/n BP0210530367 s/n BP0210525898 s/n BP0210530377 s/n BP0210525891 s/n BP0210530356	Juniper Networks	PA-ND-EX4200-48T	Operate Specialist 1 Year Prepaid NextDay Support for EX 4200-48T	12 pakietów
+ usługa świadczenia ww. serwisów przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego					

Dotychczas do zarządzania i analizowania ruchu w ww. przełącznikach firmy Juniper wykorzystywane było oprogramowanie Juniper Network and Security Manager (NSM) zainstalowane na serwerze Typ: IBM x3550 – M3 server (s/n KDCMLPA).

Po wykonanym w 2017 r. procesie upgrade'u oprogramowania systemowego zainstalowanego w przełącznikach do JUNOS 15.1R5.5 built 2016-11-25, oprogramowanie NSM do zarządzania przełącznikami przestało komunikować się z nimi (nie była też dostępna nowa wersja ww. oprogramowania).

Z powyższych względów w ramach usługi wsparcia **wymagana jest także dostawa nowego urządzenia przeznaczonego do zarządzania** przynajmniej ww. przełącznikami firmy Juniper i analizowania ruchu w lokalnej sieci komputerowej Instytutu.

Dostawa nowego urządzenia przeznaczonego do zarządzania przełącznikami i analizowania ruchu w sieci obejmować będzie jego instalację, konfigurację i wpięcie w istniejącą infrastrukturę Zamawiającego wraz z 12-miesięcznym wsparciem technicznym i aktualizacją wykorzystywanego oprogramowania w okresie 12 miesięcy rozpoczynającym się po zawarciu umowy. W ramach usługi dostawy należy zainstalować i skonfigurować wszystkie elementy niezbędne do zarządzania przełącznikami i wykonywania analizy ruchu w sieci Instytutu.

+ usługa świadczenia serwisów ww. urządzeń i oprogramowania przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego

2.6. SERWIS POGWARANCYJNY KLASTRA URZĄDZEŃ APLIKACYJNEGO FIREWALLA WEB I FIREWALLA BAZ DANYCH

Wznowienie wsparcia technicznego dot. sprzętu oraz wsparcia technicznego i aktualizacji oprogramowania do klastra urządzeń aplikacyjnego firewalla Web i firewalla baz danych (*Web Application Firewall and Database Security Gateway*) firmy Imperva wraz z serwerem zarządzającym, w okresie 12 mies. od 16.02.2018 r. do 15.02.2019 r.

Zakres usługi	do urządzenia typu:	Producent	Nazwa usługi	Liczba pakietów
Wznowienie wsparcia technicznego sprzętu (naprawa, wymiana + koszt części zamiennych) oraz wsparcia technicznego producenta i aktualizacji oprogramowania urządzenia Web Application Firewall and Database Security Gateway firmy Imperva, 12 mies.	X2500 Database Firewall s/n 1023B01149	Imperva	Subscription and Support 1-Year Standard	1 pakiet
	X2500 Database Firewall PassiveHA/Test Env.Use s/n 1023B01168	Imperva	Subscription and Support 1-Year Standard	1 pakiet
Wznowienie wsparcia technicznego sprzętu (naprawa, wymiana + koszt części zamiennych) oraz wsparcia technicznego producenta i aktualizacji oprogramowania Systemu zarządzającego urządzeniami aplikacyjnego firewalla SS-M15-H1/M150 , 12 mies.	Imperva M150 Manafement Server s/n 1020B03582	Imperva	Subscription and Support 1-Year Standard	1 pakiet
+ usługa świadczenia ww. serwisów przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego				

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia o dialogu technicznym

Warunki serwisu Wykonawcy

WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE dotyczące serwisu pogwarancyjnego świadczonego przez Wykonawcę.

Przed podpisaniem umowy Wykonawca przedłoży Zamawiającemu do wglądu **dokumenty potwierdzające autoryzację producentów sprzętu i oprogramowania** do świadczenia usług serwisowych dla wszystkich urządzeń i oprogramowania wymienionych w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia - w Części 1 i w Części 2 zamówienia.

I. Serwis pogwarancyjny świadczony przez Wykonawcę dla urządzeń objętych Częścią 1 zamówienia w okresie od 16.02.2018 r. do 15.02.2019 r.

1. Warunki świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego dla serwerów wymienionych w poz. 2, 3, 4, 6 (Część 1 zamówienia) są następujące:

- 1.1. W siedzibie Zamawiającego;
- 1.2. Czas reakcji serwisu: 4 godziny;
- 1.3. Pełna sprawność sprzętu zostanie przywrócona nie później, niż do końca następnego dnia roboczego licząc od dnia otrzymania formalnego zawiadomienia o awarii sprzętu + warunki zawarte w umowie;
- 1.4. Dostęp do pomocy technicznej 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu w trybie ciągłym;
- 1.5. Obsługa urządzenia w miejscu instalacji 8:00 - 20:00 w dni robocze;
- 1.6. W przypadku konieczności naprawy w czasie dłuższym, niż ww., Wykonawca świadczący w ramach umowy serwis pogwarancyjny dostarczy przed upływem tego czasu sprzęt zastępczy o równorzędnych parametrach i przygotuje go do pracy zgodnej z przeznaczeniem sprzętu naprawianego (w przypadku uszkodzenia jednostki centralnej serwera Wykonawca wykona na sprzęcie zastępczym instalację oprogramowania dostarczonego przez użytkownika i przekopiowanie koniecznych danych).

2. Warunki świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego dla macierzy dyskowej wymienionej w poz. 1 (Część 1 zamówienia) są następujące:

- 2.1. W siedzibie Zamawiającego;
- 2.2. Czas reakcji serwisu: 4 godziny;
- 2.3. Pełna sprawność sprzętu zostanie przywrócona nie później, niż do końca następnego dnia roboczego licząc od dnia otrzymania formalnego zawiadomienia o awarii sprzętu + warunki zawarte w umowie;
- 2.4. Dostęp do pomocy technicznej 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu w trybie ciągłym;
- 2.5. Obsługa urządzenia w miejscu instalacji 8:00 - 20:00 w dni robocze;

- 2.6. W przypadku konieczności naprawy w czasie dłuższym, niż ww., Wykonawca świadczący w ramach umowy serwis dostarczy przed upływem tego czasu sprzęt zastępczy o równorzędnych parametrach i przygotuje go do pracy zgodnej z przeznaczeniem sprzętu naprawianego (łącznie z odtworzeniem danych).
3. Warunki świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego dla pozostałych urządzeń wymienionych w **poz. 5 i 7 (Część 1 zamówienia)**, są następujące:
 - 3.1. W siedzibie Zamawiającego
 - 3.2. Czas reakcji serwisu: 4 godziny;
 - 3.3. Pełna sprawność sprzętu zostanie przywrócona nie później, niż do końca następnego dnia roboczego (NBD) licząc od dnia otrzymania formalnego zawiadomienia o awarii sprzętu + warunki zawarte w umowie;
 - 3.4. Dostęp do pomocy technicznej 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu w trybie ciągłym;
 - 3.5. Obsługa urządzenia w miejscu instalacji 8:00 - 20:00 w dni robocze;
 - 3.6. W przypadku konieczności naprawy w czasie dłuższym, niż ww., Wykonawca świadczący usługi serwisu pogwarancyjnego dostarczy przed upływem tego czasu sprzęt zastępczy o równorzędnych parametrach i przygotuje go do pracy zgodnej z przeznaczeniem sprzętu naprawianego.
4. Wszystkie systemy operacyjne zainstalowane na serwerach muszą uzyskać minimum 12-miesięczne wsparcie techniczne producenta.
5. Zakres usług związanych z zapewnieniem **wsparcia technicznego** dla urządzeń objętych **Częścią 1 zamówienia**:
 - 5.1. Musi zostać zapewnione minimum 12-miesięczne wsparcie techniczne dla całego ww. systemu sprzętowego;
 - 5.2. Musi zostać zapewnione Nielimitowane wsparcie techniczne świadczone zdalnie (telefonicznie, przez e-mail) w dni robocze w godzinach 8:00 – 17:00 dla zgłoszeń związanych z bieżącą eksploatacją i obsługą administracyjną systemu;
 - 5.3. Musi zostać zapewnione Nielimitowane wsparcie techniczne świadczone zdalnie (telefonicznie, przez e-mail) oraz w miejscu instalacji systemu (on-site) w godzinach 8:00 - 20:00 w dni robocze dla zgłoszeń związanych z awarią systemu lub poszczególnych jego elementów;
 - 5.4. W wypadku awarii systemu Wykonawca musi odtworzyć system po awarii przed końcem następnego dnia roboczego (NBD) od chwili zgłoszenia przy wykorzystaniu kopii danych (backupu) dostarczonej przez Zamawiającego;
 - 5.5. Wsparcie techniczne musi obejmować także poprawki oraz rekonfiguracje związane z nieprawidłową pracą całego ww. systemu sprzętowego;
 - 5.6. Musi zostać zapewnione minimum 12-miesięczne wsparcie techniczne dla zainstalowanego oprogramowania systemowego oraz firmware sprzętu, w tym dostęp do poprawek, łątek bezpieczeństwa, bazy wiedzy.
6. Zakres usług związanych z serwisem pogwarancyjnym dla systemu serwerowego objętego **Częścią 1 zamówienia**:

- 6.1. Musi zostać zapewniony minimum 12-miesięczny serwis producenta dla wszystkich ww. urządzeń;
- 6.2. Wszelkie konieczne kontakty z producentem każdego z ww. urządzeń dotyczące wymiany, naprawy urządzeń lub ich części, a także niezbędnego oprogramowania lub koniecznej konfiguracji urządzeń i innych spraw związanych z zapewnieniem usług pogwarancyjnych musi w okresie świadczenia tych usług utrzymywać Wykonawca;
- 6.3. Serwis urządzeń musi być świadczony przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego w godzinach 8:00 - 20:00 w dni robocze;
- 6.4. Naprawa urządzeń musi zostać zrealizowana w czasie nie przekraczającym końca następnego dnia roboczego (NBD) od momentu zgłoszenia awarii.

II. Serwis pogwarancyjny świadczony przez Wykonawcę dla urządzeń i oprogramowania objętych Częścią 2 zamówienia w okresach podanych w pkt 2.1 do 2.6

1. Warunki serwisu pogwarancyjnego dla sprzętu wymienionego w **Części 2 zamówienia pkt. 2.1 do 2.6**, są następujące:
 - 1.1. W siedzibie Zamawiającego;
 - 1.2. Czas reakcji serwisu: 4 godziny;
 - 1.3. Pełna sprawność sprzętu zostanie przywrócona nie później, niż do końca następnego dnia roboczego (NBD) licząc od dnia otrzymania formalnego zawiadomienia o awarii sprzętu + warunki zawarte w umowie;
 - 1.4. Dostęp do pomocy technicznej 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu w trybie ciągłym;
 - 1.5. Obsługa urządzenia w miejscu instalacji 8:00 - 20:00 w dni robocze;
 - 1.6. W przypadku konieczności naprawy w czasie dłuższym, niż ww., Wykonawca świadczący w ramach umowy serwis dostarczy przed upływem tego czasu sprzęt zastępczy o równorzędnych parametrach i przygotuje go do pracy zgodnej z przeznaczeniem sprzętu naprawianego.
2. Zakres usług związanych z zapewnieniem **wsparcia technicznego** dla systemu zabezpieczenia i wsparcia infrastruktury informatycznej Zamawiającego opisanego w **Części 2 zamówienia**:
 - 2.1. Musi zostać zapewnione minimum 12-miesięczne wsparcie techniczne dla wszystkich wymienionych w **pkt. 2.1 do 2.6 Części 2 zamówienia** urządzeń zabezpieczenia i wsparcia infrastruktury informatycznej Zamawiającego, będących w posiadaniu Zamawiającego oraz zainstalowanych tam aplikacji systemu zabezpieczenia i wsparcia portalu internetowego;
 - 2.2. Musi zostać zapewnione Nielimitowane wsparcie techniczne świadczone zdalnie (telefonicznie, przez e-mail) w dni robocze w godzinach 8:00 – 17:00 dla zgłoszeń związanych z bieżącą eksploatacją i obsługą administracyjną systemu;

- 2.3. Musi zostać zapewnione nielimitowane wsparcie techniczne świadczone zdalnie (telefonicznie, przez e-mail) oraz w miejscu instalacji systemu (on-site) w godzinach 8:00 - 20:00 w dni robocze **dla zgłoszeń związanych z awarią systemu** lub poszczególnych jego elementów;
 - 2.4. W wypadku awarii systemu Wykonawca musi odtworzyć system po awarii przed końcem następnego dnia roboczego (NBD) od chwili zgłoszenia przy wykorzystaniu kopii danych (backupu) dostarczonej przez Zamawiającego;
 - 2.5. Wsparcie techniczne musi obejmować także poprawki oraz rekonfiguracje **związane z nieprawidłową pracą systemu** zabezpieczenia infrastruktury informatycznej Zamawiającego oraz dostarczonych i zainstalowanego tam oprogramowania systemu zabezpieczenia portalu internetowego;
 - 2.6. Wsparcie techniczne musi obejmować dodatkowo wsparcie Zamawiającego w zakresie utrzymania (poza przypadkiem ich awarii lub nieprawidłowego działania) systemów bezpieczeństwa wymienionych w **pkt. 2.1 do 2.6 Części 2 zamówienia** (np. instalację wskazanych przez Zamawiającego aktualizacji oprogramowania systemów bezpieczeństwa i urządzeń zabezpieczenia infrastruktury informatycznej Zamawiającego, w przypadku dostępności takich aktualizacji w okresie realizacji umowy) w **wymiarze 5 dni roboczych (40 godzin)**, realizowane zdalnie i/lub w siedzibie Zamawiającego.
3. Zakres usług związanych z **serwisem pogwarancyjnym** urządzeń wchodzących w skład systemu zabezpieczenia i wsparcia infrastruktury informatycznej Zamawiającego wymienionych w **pkt. 2.1 – 2.6 Części 2 zamówienia**:
 - 3.1. Musi zostać zapewniony minimum 12-miesięczny serwis producenta dla wszystkich ww. urządzeń;
 - 3.2. Wszelkie konieczne kontakty z producentem każdego z ww. urządzeń dotyczące wymiany, naprawy urządzeń lub ich części, a także niezbędnego oprogramowania lub koniecznej konfiguracji urządzeń i innych spraw związanych z zapewnieniem usług pogwarancyjnych musi w okresie świadczenia usług serwisu pogwarancyjnego utrzymywać Wykonawca;
 - 3.3. Serwis urządzeń musi być świadczony przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego w godzinach 8:00 - 20:00 w dni robocze;
 - 3.4. Naprawa urządzeń musi zostać zrealizowana do końca następnego dnia roboczego od momentu zgłoszenia awarii (NBD).