Załącznik nr 1- Opis przedmiotu zamówienia

**Ogólne warunki wsparcia technicznego:**

1. Wsparcie świadczone przez certyfikowanego partnera producenta sprzętu o statusie: Juniper Professional Services Partner lub Juniper Support Services Partner (weryfikacja stopnia partnerstwa odbędzie się za pośrednictwem strony internetowej https://www.juniper.net).
2. Obsługa zgłoszeń dotyczących awarii w trybie 24/7 za pośrednictwem telefonu, poczty   
   e-mail oraz panelu kontaktowego Usługodawcy.
3. Zgłoszenia przyjmowane w języku polskim lub angielskim.
4. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia w czasie nie dłuższym niż 2h od zgłoszenia awarii.
5. Potwierdzenie kategorii awarii błąd oprogramowania / błąd konfiguracji / błąd fizyczny sprzętu w terminie 1 dnia roboczego od zgłoszenia awarii.
6. W przypadku braku potwierdzenia kategorii awarii w wymaganym terminie usterka traktowana jest, jako błąd sprzętowy urządzenia. Urządzenie z błędem sprzętowym podlega wymianie w terminie określonym w punkcie „Szczegółowe warunki wsparcia technicznego”.
7. W przypadku potwierdzenia kategorii błąd oprogramowania Usługodawca wskaże sugerowane działania (zmiana konfiguracji lub aktualizacja oprogramowania urządzenia) w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia.
8. W przypadku błędu w oprogramowaniu sprzętu, którego nie można usunąć ze względu na brak opracowanej przez producenta aktualizacji, Zamawiający wymaga przestawienia rozwiązania alternatywnego usunięcia zgłoszonej usterki w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia. Rozwiązanie alternatywne musi zapewniać poprawne działanie podstawowych funkcji urządzenia.
9. W przypadku potwierdzenia kategorii błąd konfiguracji Usługodawca zaproponuje zmianę konfiguracji urządzeń w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia.
10. Dostęp do baz wiedzy producenta sprzętu (w języku polskim lub angielskim).
11. Dostęp do aktualizacji wszystkich wersji oprogramowania urządzeń objętych wsparciem.
12. W przypadku fizycznej awarii sprzętu koszty serwisu, wymiany oraz transportu pokrywa Usługodawca. Usługodawca zapewnia pełną obsługę logistyczną związaną z transportem.
13. Okres wsparcia technicznego 12 miesięcy od daty podpisania umowy.

**Klasy wsparcia technicznego**

|  |  |
| --- | --- |
| **Klasa wsparcia** | **Wymagania** |
| Standardowa | Wymiana uszkodzonego sprzętu w terminie do 15 dni roboczych od daty potwierdzenia kategorii usterki typu błąd fizyczny sprzętu |
| Wyższa | Wymiana uszkodzonego sprzętu w terminie do 4 dni roboczych od daty potwierdzenia kategorii usterki typu błąd fizyczny sprzętu |

**Szczegółowe warunki wsparcia technicznego**

Wsparciem mają zostać objęte następujące urządzenia:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Urządzenie** | **Numer Seryjny** | **Klasa wsparcia** | **Dodatkowe wymagania dotyczące wsparcia** |
| Juniper EX9208 wraz z kartami liniowymi | JN122DF22RFB | Wyższa |  |
| JN122C63ERFB |
| JN122F8D5RFB |
| JN1230C49RFB |
| Juniper qfx5100-48s-6q | TA3715140218 | Standardowa |  |
| TA3715140061 |
| Juniper ex4300-48t | PE3715210445 | Standardowa |  |
| PE3715210440 |
| PE3715210427 |
| PE3715210513 |
| PE3715210163 |
| PE3715210256 |
| PE3715210107 |
| PE3715220166 |
| PE3715220008 |
| PE3715210447 |
| PE3715210036 |
| PE3715220017 |
| PE3715220363 |
| PE3715220260 |
| PE3715210511 |
| PE3715220140 |
| PE3715210483 |
| PE3715220341 |
| Palo Alto PA-3050  (klaster urządzeń) | 001701006788 | Wyższa | Dostęp do aktualizacji bazy danych sygnatur Antivirus, antispyware, vulnerability protection |
| 001701006760 |
| Palo Alto VM-100 | 007056000198680 | Standardowa | Dostęp do aktualizacji bazy danych sygnatur Antivirus, antispyware, vulnerability protection |
| 007051000198797 |
| Juniper SRX3400  (klaster urządzeń) wraz z kartami liniowymi | AA3613AJ0042 | Standardowa |  |
| AA3613AJ0034 |