

Opis przedmiotu zamówienia

Świadczenie usług serwisowych dla urządzeń produkcji Cisco używanych w jednostkach PGL LP na okres 24 miesięcy

I. Skrótowy opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi wsparcia serwisowego producenta oraz wykonawcy dla urządzeń produkcji Cisco używanych w jednostkach PGL LP na okres 24 miesięcy, zgodnie z terminami i w lokalizacjach wskazanych w wykazie urządzeń i jednostek PGL LP stanowiącym załączniki do Umowy.

II. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Wymagania ogólne:

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca będzie świadczył/realizował następujące usługi:

- 1.1. Czynności serwisowe prowadzone są w miejscu instalacji sprzętu lub zdalnie do momentu uzyskania pełnej funkcjonalności sprzętu, właściwej dla stanu przed zaistnieniem awarii, również z przywróceniem konfiguracji. Wykonawca zainstaluje konfigurację zdefiniowaną przez Zamawiającego, zgodnie z pkt 3.
- 1.2. W ramach serwisu Wykonawca zapewnia wszelką niezbędną robociznę, części i materiały, w celu utrzymania urządzeń w dobrym, w pełni funkcjonalnym stanie, zgodnym z certyfikatem CE. Za materiały uważa się również ogniwa elektryczne używane w urządzeniach.
- 1.3. Naprawa każdego urządzenia oparta jest o procedurę RMA. Wykonawca diagnozuje i usuwa awarie sprzętowe, wymieniając w razie potrzeby części uszkodzone na nowe lub równoważne z nowymi o parametrach technicznych, co najmniej równoważnych parametrom części wymienianych. Części usunięte przechodzą na własność Wykonawcy, z wyjątkiem dysków twardych, które pozostają własnością Zamawiającego. Dopuszcza się stosowanie części nowszych generacji, o parametrach technicznych, co najmniej równoważnych parametrom części wymienianych, kompatybilnych z serwisowanym sprzętem i niezmniejszających funkcjonalności urządzenia.

- 1.4. Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca na czas naprawy dostarczył do miejsca instalacji, co najmniej równoważne i sprawne urządzenie zastępcze tego samego producenta posiadające licencję oprogramowania wydaną na urządzenie zastępcze z funkcjonalnością, co najmniej równoważną funkcjonalności w uszkodzonym urządzeniu. Wykonawca doprowadzi urządzenie zastępcze do pełnej funkcjonalności właściwej dla stanu urządzenia uszkodzonego przed zaistnieniem awarii. Na urządzeniu zastępczym Wykonawca zainstaluje konfigurację zdefiniowaną przez Zamawiającego zgodnie z pkt 3.
- 1.5. Całkowity czas pracy urządzenia zastępczego nie może przekroczyć 14 dni. W tym czasie Wykonawca dokonuje naprawy uszkodzonego urządzenia i dostarcza je do miejsca instalacji, doprowadza do pełnej funkcjonalności sprzętu, właściwej dla stanu przed zaistnieniem awarii, również z przywróceniem konfiguracji sprzed awarii. Wykonawca zainstaluje konfigurację zdefiniowaną przez Zamawiającego zgodnie z pkt 3.
- 1.6. Zamawiający dopuszcza dostarczenie w miejsce uszkodzonego urządzenia, urządzenia nowego lub równoważnego z nowym. Dostarczone urządzenie przejmie usługi serwisowe i subskrypcje (gwarancję, kontakt serwisowy, czasową licencję na oprogramowanie itp.) z dokładnie takimi terminami obowiązywania, jak w uszkodzonym urządzeniu. Opisane procedury dotyczą zarówno świadczenia gwarancji producenta, jak i kontraktów serwisowych, wymaganych w ramach realizacji przedmiotu zamówienia. Dostarczone urządzenie będzie przekazywane protokolarnie na własność Zamawiającego. Uszkodzone urządzenie przechodzi na własność Wykonawcy i zostaje wyłączone z usługi serwisu. Wykonawca doprowadzi do pełnej funkcjonalności sprzętu właściwej dla stanu przed zaistnieniem awarii, również z przywróceniem konfiguracji sprzed awarii. W nowo dostarczonym urządzeniu Wykonawca zainstaluje konfigurację zdefiniowaną przez Zamawiającego zgodnie z pkt 3.
- 1.7. Usunięcie awarii obie strony potwierdzają podpisując protokół naprawy/podstawienia sprzętu zastępczego, którego wzór stanowi załącznik do umowy.
- 1.8. Niepodjęcie ewentualnych działań konserwacyjnych przez Zamawiającego lub Wykonawcę nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku późniejszej naprawy urządzenia w ramach umowy.
- 1.9. Wykonawca musi posiadać autoryzację firmy Cisco na serwisowanie sprzętu, oraz certyfikat ISO 9001:2000 lub nowszy w zakresie świadczenia usług serwisowych, przez cały okres trwania umowy.
- 1.10. Serwisanci wykonujący usługę serwisowania urządzeń w okresie trwania umowy muszą posiadać aktualne certyfikaty CISCO, co najmniej jeden z wymienionych: "CCNP Enterprise", „CCNP Collaboration”, „CCNP Security”, upoważniające do wykonywania serwisu na właściwym poziomie. Wykonawca musi dysponować co

najmniej trzema serwisantami z w/w certyfikatami Wykaz pracowników Wykonawcy, którzy będą wykonywać czynności w ramach realizacji przedmiotu niniejszej Umowy, wraz z podaniem zakresu ich czynności określa załącznik do umowy.

- 1.11. Wykonawca zobowiązany jest do wykupienia w terminie 1 tygodnia od daty podpisania umowy, kontraktów serwisowych producenta SMARTnet, na okres nie krótszy niż czas trwania umowy dla zdefiniowanych grup urządzeń CISCO wymienionych w załączniku do umowy, dla których w dniu podpisania umowy taka usługa będzie dostępna. Dla urządzeń, którym termin zakończenia bieżącej gwarancji/serwisu wypada w trakcie bieżącej umowy Wykonawca wykupi usługę serwisową producenta SMARTnet od dnia następującego po wygaśnięciu świadczenia usługi serwisowej urządzenia do czasu zakończenia umowy serwisowej.
- 1.12. W stosunku do urządzeń objętych kontraktem serwisowym SMARTnet Wykonawca zapewni:
 - 1.5.1 Bezpłatne aktualizacje oprogramowania,
 - 1.5.2 Dostęp do centrum pomocy technicznej CISCO (TAC),
 - 1.5.3 Dostęp online do bazy wiedzy CISCO,
 - 1.5.4 Możliwość zgłaszania awarii urządzeń bezpośrednio do producenta,
 - 1.5.5 Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji u producenta faktu wykupienia przez Wykonawcę kontraktów serwisowych SMARTnet:
 - 1.5.5.1 Dla urządzeń grupy II kontraktów serwisowych na poziomie 8x5xNBD lub wyższych,
 - 1.5.5.2 Dla urządzeń grupy III kontraktów serwisowych na poziomie 24x7x4 lub wyższych
 - 1.5.6 Dla urządzeń grupy II, dla których nie istnieje możliwość wykupienia kontraktu serwisowego SMARTnet producenta, Wykonawca zapewni świadczenie usług wsparcia zgodnie z zasadami i terminami określonymi w pkt 9.

2. Wsparcie

- 2.1. Wsparcie producenta będzie świadczone zgodnie z następującymi zasadami:
 - 2.1.1. Usługi wsparcia producenta będą świadczone w języku polskim.
 - 2.1.2. Zgłoszenia awarii i błędów będzie można dokonywać przez telefon oraz e-mail bezpośrednio do Wykonawcy umowy.
 - 2.1.3. Zgłoszenia mogą być wykonywane 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
 - 2.1.4. Szczegółowe terminy świadczenia usług określone są w pkt 9
 - 2.1.5. Wsparcie producenta powinno zapewniać Zamawiającemu możliwość instalacji aktualizacji i poprawek oprogramowania w tym oprogramowania sprzętu przez cały okres świadczenia usługi w ramach ogólnie dostępnej oferty producenta, wraz z

wolnym od dodatkowych opłat prawem (tj. licencją) do korzystania z pobranego oprogramowania na zasadach określonych w warunkach licencyjnych dla użytkownika końcowego. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do opisu aktualizacji w języku polskim lub angielskim.

2.1.6. Realizacja usług wsparcia Producenta będzie potwierdzana okresowymi raportami Wykonawcy. Wzór raportu oraz terminy jego przekazywania Zamawiającemu określa Umowa.

2.1.7. Wykonawca musi posiadać status certyfikowanego partnera producenta rozwiązania przez okres wykonywania Umowy przy czym jeśli producent stosuje kilka poziomów partnerstwa, Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał nie niższy niż drugi w kolejności poziom partnerstwa licząc od najwyższego poziomu partnerstwa w hierarchii poziomów partnerstwa stosowanej przez producenta rozwiązania.

2.2. Wykonawca zapewni świadczenie usług wsparcia dla urządzeń przez okres 24 miesiące od dnia zawarcia umowy. Wsparcie Wykonawcy będzie świadczone zgodnie z następującymi zasadami:

2.2.1. Usługi wsparcia Wykonawcy będą świadczone w języku polskim.

2.2.2. Zgłoszenia awarii i błędów będzie można dokonywać przez telefon oraz e-mail bezpośrednio do Wykonawcy umowy.

2.2.3. Zgłoszenia mogą być wykonywane 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.

2.2.4. Szczegółowe terminy świadczenia usług określone są w pkt 9

2.2.5. Realizacja usług wsparcia Wykonawcy będzie potwierdzana okresowymi raportami. Wzór raportu oraz terminy jego przekazywania Zamawiającemu określa Umowa.

3. Odtworzenie konfiguracji urządzenia.

3.1. Wykonawca zobowiązany jest do odtworzenia pełnej funkcjonalności systemowej, pod którą rozumie się przywrócenie systemu operacyjnego urządzenia na równoważny lub wyższy oraz do doprowadzenia do pełnej funkcjonalności sprzętu właściwej dla stanu przed zaistnieniem awarii, również z przywróceniem konfiguracji sprzed awarii. Wykonawca zainstaluje konfigurację zdefiniowaną przez Zamawiającego.

4. Przegląd zerowy.

4.1. Wykonawca może przeprowadzić przegląd zerowy na własny koszt. Celem przeglądu zerowego jest inwentaryzacja serwisowanego sprzętu.

4.2. Nieprzeprowadzenie przeglądu zerowego nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku serwisowania sprzętu zgłoszonego w ramach umowy.

4.3. Dokumentem potwierdzającym wykonanie przeglądu zerowego jest protokół przeglądu zerowego podpisany przez uprawnionych przedstawicieli stron.

4.4. Wzór protokołu przeglądu zerowego zawiera załącznik do umowy.

5. Procedura zgłaszania awarii.

5.1. Zgłaszanie awarii odbywa się zgodnie z czasem świadczenia usług dla poszczególnych grup urządzeń podanym w pkt 7.

5.2. Zgłaszanie awarii sprzętu Zamawiający będzie dokonywał bez ograniczeń, według własnego wyboru:

5.2.1. Drogą telefoniczną, pod numer telefonu podany w Umowie, pod którym otrzyma numer zgłoszenia,

5.2.2. Poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego i przesłanie go pocztą elektroniczną pod adres podany w Umowie.

5.3. Każdemu zgłoszeniu zostanie automatycznie nadany numer, który bezzwłocznie zostanie przesłany do Zamawiającego.

5.4. Wzór formularza zgłoszenia awarii zawiera załącznik do umowy.

6. Rozbudowa sprzętu.

6.1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozbudowy sprzętu o dodatkowe elementy. Elementy te nie podlegają serwisowaniu w ramach umowy, lecz mogą być objęte nowym zamówieniem. Jeżeli któryś z tych elementów utrudnia wykonywanie serwisu, Zamawiający obowiązany jest na własny koszt i ryzyko chwilowo je usunąć, aby dać Wykonawcy możliwość konserwowania całego urządzenia.

6.2. Zamawiający ponosi wyłączną odpowiedzialność za zgodność (kompatybilność) połączenia z elementami urządzenia niepodlegającymi serwisowaniu w ramach umowy.

7. Wykaz urządzeń

7.1. Wykaz grup urządzeń produkcji Cisco używanych w jednostkach PGL LP przedstawiają poniższe tabele:

Grupa I urządzeń

Lp.	Urządzenia - Grupa I
1	CP-DX650
2	CP-6901-C-K9
3	CP-6921-C-K9
4	CP-6941-C-K9
5	CP-6945-C-K9
6	CP-7811-K9
7	CP-7821-K9
8	CP-7841-K9
9	CP-7861-K9
10	CP-7911G
11	CP-7942G
12	CP-7945G

Lp.	Urządzenia - Grupa I
35	WS-C2960CPD-8PT-L
36	WS-2960C-8PC-L
37	WS-C2960CX-8PC-L
38	WS-C2960X-24PS-L
39	WS-C2960X-24PD-L
40	WS-C2960X-48FPD-L
41	WS-C2960X-48LPD-L
42	WS-C2960X-48FPS-L
43	WS-C2960X-48LPS-L
44	WS-2960X-48TS-L
45	WS-2960X-48TD-L
46	WS-C2960-24PC-L

13	CP-7962G
14	CP-7975G
15	Expansion Module CP-7914
16	Expansion Module CP-7915
17	Expansion Module CP-7916
18	CP-8811-K9
19	CP-8821-K9
20	CP-8841-K9
21	CP-8845-K9
22	CP-8851-K9
23	CP-8861-K9
24	CP-8865-K
25	KEM CP-BEKEM
26	KEM CP-8800-x-KEM
27	CP-8941-C-K9
28	CP-8961-C-K9
29	CP-9951
30	CP-9971
31	CP-CKEM-C
32	C1000-24P-4X-L
33	C1000-16T-2G-L
34	C1000-8T-2G-L

47	WS-C2960-24TC-L
48	WS-C2960-24PC-S
49	WS-C2960-48TC-S
50	WS-C2960-48PST-S
51	WS-C2960-48PST-L
52	WS-C2960-48TT-S
53	WS-C2960G-24TC-L
54	WS-C2960S-24PS-L
55	WS-C2960S-24TS-L
56	WS-C2960S-48LPS-L
57	WS-C2960S-48LPD-L
58	AIR-CAP1702I-E-K9
59	AIR-CAP2602I-E-K9
60	AIR-CAP2702E-E-K9
61	AIR-CAP3702I-E-K9
62	CISCO SG110-24
63	SG200-08P
64	SG200-26
65	SG200-50 50-Port
66	SF300-24P
67	SG300-28MP
68	SG300-52P-K9 V04
69	SG500-52

Grupa II urządzeń

Lp.	Urządzenia - Grupa II
1	Cisco 4331 ISR + switch
2	Cisco 4331 ISR
3	Cisco 2811-SEC/K9
4	C9200L-24P-4G
5	C9200L-24P-4X-1G
6	C9200L-24P-1G
7	C9200L-24T-4G
8	C9200L-48T-4G
9	C9200L-48P-4G
10	C9200L-48P-4X
11	C9300-24P
12	C9300-48U
13	Nexus 93180YC-EX
14	Nexus 93180YC-FX
15	Nexus N2K-C2348UPQ

Lp.	Urządzenia - Grupa II
28	WS-C3560E-12SD-S
29	WS-C3560G-24TS
30	WS-C3560G-24PS
31	WS-C3560G-48TS
32	WS-C3560G-48PS
33	WS-C3560X-24P-S
34	WS-C3560X-48P-L
35	WS-C3560X-48P-S
36	CTS-SX80-IPST60-K9
37	CTS-SX20N-P40-K9
38	CTS-SX20N-12X-K9
39	CTS-SX10NCODEC
40	CTS-CTRL-DV10
41	CS-TOUCH10+
42	CS-TOUCH10

16	Nexus N2K - C2348UPQ4F
17	Nexus N5K-5672UP-16G
18	Nexus 5672UP 16G-FC
19	WS-C3850-12XS
20	WS-C3850-24P-L
21	WS-C3850-48U
22	WS-C3750E-24TD
23	WS-C3750E-24PD
24	WS-C3750X-24P
25	WS-C3750X-24T-S
26	WS-C36508X24UQ
27	WS-C3560CG-8PC-S

43	CP-DX80-K9
44	CS-KIT-K9
45	CS-KIT-MINI-K9
46	CS-KITPLUS-K9
47	CS-KITPLPTZ4K-K9
48	AIR-AP1542D-E-K9
49	AIR-AP1815I-E-K9
50	AIR-AP1852I-E-K9
51	AIR-AP2802I-E-K9
52	C9115AXI-E
53	MDS 9132T 32X32G FC
54	AIR-CTVM-K9

Grupa III urządzeń

Lp.	Urządzenia - Grupa III
1	ASR1002-HX

8. Gwarancja

8.1. Wykonawca gwarantuje wysoką jakość świadczonych usług i prawidłową pracę sprzętu, wraz z oprogramowaniem systemowym, po naprawie. W razie ujawnienia w okresie gwarancyjnym wad związanych z zastosowaniem przez Wykonawcę niewłaściwych materiałów, części, zespołów lub akcesoriów albo spowodowanych niewłaściwym wykonaniem usługi, Wykonawca dokona nieodpłatnej naprawy lub nieodpłatnej wymiany części.

8.2. Gwarancja, o której mowa w pkt. 8.1, obejmuje okres minimalny 12 miesięcy, licząc od dnia podpisania przez obie strony protokołu naprawy.

9. Zakres pomocy i wsparcia

9.1. W ramach usługi Wykonawca diagnozuje problemy dotyczące konfiguracji urządzeń oraz systemu operacyjnego urządzenia i udziela porad w języku polskim, co do sposobu ich rozwiązania.

9.2. Szczegółowe terminy świadczenia pomocy określone są w poniższej tabeli

Lp.	Usługa	Czas świadczenia usług	Termin zakończenia usługi	Uwagi
1	Naprawa urządzenia - grupa I	w godz. 7:00 - 17:00, w dni robocze.	Najpóźniej w drugim dniu roboczym od dnia zgłoszenia awarii.	Dopuszcza się przesyłanie urządzenia pocztą kurierską za potwierdzeniem

				odbioru, na koszt Wykonawcy.
2	Naprawa urządzenia - grupa II	w godz. 7:00 - 17:00, w dni robocze.	Najpóźniej w następnym dniu roboczym od dnia zgłoszenia awarii.	Dopuszcza się przesyłanie urządzenia pocztą kurierską za potwierdzeniem odbioru, na koszt Wykonawcy.
3	Naprawa urządzenia - grupa III	24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.	Gwarantowany 24-godzinny czas naprawy w miejscu instalacji sprzętu, liczony od momentu zgłoszenia awarii.	---
4	Bezpłatna pomoc dotycząca konfiguracji i eksploatacji urządzeń CISCO	w godz. 9:00 – 17:00, w dni robocze.	Najpóźniej w drugim dniu roboczym od dnia zgłoszenia.	---

9.3. Zakres dodatkowych warunków serwisu dla urządzeń z grupy III

- 9.3.1. 24-godzinny gwarantowany czas naprawy w miejscu instalacji,
- 9.3.2. Zgłoszenia awarii mogą być dokonywane 365/24/7 bez ograniczenia na ilość drogą elektroniczną i telefonicznie,
- 9.3.3. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia maksymalnie do 4 godz
- 9.3.4. Naprawa lub wymiana urządzenia najpóźniej następnego dnia roboczego od chwili zgłoszenia awarii,
- 9.3.5. Serwis świadczony w miejscu instalacji, dopuszcza się świadczenie usługi on-site przez wykonawcę oraz zdalną diagnozę uszkodzenia.

10. Opis usług w ramach „prawa opcji”:

- 10.1. Zamawiający jest uprawniony zlecić Wykonawcy dodatkowy zakres rzeczowy usług wsparcia serwisowego producenta lub wykonawcy dla urządzeń produkcji Cisco. Przedmiotem Opcji będą usługi serwisowe stanowiące przedmiot niniejszego zamówienia. W ramach Opcji, wedle wyboru Zamawiającego, mogą zostać zlecone usługi dla urządzeń wskazanych w pkt 7 i wycenionych przez Wykonawcę zgodnie z cennikiem. Prawo opcji obejmuje również usługi dla urządzeń nie wymienionych w Załączniku nr 1 dodawanych wg. Cennika dla danego typu urządzenia. Beneficjentem „prawa opcji” będą wszystkie jednostki organizacyjne Lasów Państwowych.