

**Załącznik nr 8 do SWZ**

**Dotyczy: – „Przetarg nieograniczony na Zakup usług serwisowych dla posiadanego przez Zamawiającego sprzętu Cisco”**

**znak sprawy: ARM/05/2021**

**Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest zakup usług serwisowych dla oprogramowania i sprzętu w reżimie 8x5xNBD (świadczenie serwisu w dni robocze w godzinach 8.00 – 16.00) dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania oraz sprzętu producenta Cisco (zgodnie z Załącznikiem nr 9 do OPZ „Wykaz sprzętu i oprogramowania Cisco”).

Wymagania Formalne: Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał status producenta urządzeń Cisco bądź partnera firmy Cisco na poziomie co najmniej Premier Partner.

Zakres usług serwisowych:

Serwis sprzętu i oprogramowania świadczony 24 miesiące od momentu aktywowania usługi przez Wykonawcę, poziom usługi Cisco SmartNet i/lub Cisco SharedSupport zapewniający:

1. Dostarczenie do lokalizacji (Warszawa ul. Świętojerska 9) podzespołu lub urządzenia zastępczego w reżimie 8x5xNBD (świadczenie serwisu w dni robocze w godzinach 8.00 – 16.00) przy założeniu, że dostarczony sprzęt musi pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji - zapewnienie części zamiennych oraz podjęcie prac naprawczych najpóźniej na następnny dzień roboczy od zgłoszenia awarii/uszkodzenia (NBD).
2. Zgłaszanie awarii i uszkodzeń w dniach roboczych w godzinach 8:00 – 16:00 lub 6:00-22:00 zależnie od złożonej oferty.
3. Wsparcie zdalne inżyniera serwisu partnera Cisco w zakresie diagnozowania i usuwania awarii.
4. W przypadku braku dostarczenia rozwiązania incydentu krytycznego eskalacja do TAC producenta nie później niż 4 godziny robocze od dokonanego zgłoszenia incydentu.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego 2007-2013 oraz ze środków budżetu państwa i środków budżetu województwa mazowieckiego*

**dla rozwoju Mazowsza**



5. Zapewnienie Zamawiającemu dostępu oraz wsparcia do aktualizacji systemów operacyjnych, firmware i innego oprogramowania dostępnego dla urządzeń będących przedmiotem usług serwisowych.
6. Kwota wynagrodzenia wykonawcy obejmować musi wszelkie koszty materiałów wykorzystywanych przez niego do realizacji usług, w tym koszty wymiany urządzeń i podzespołów, o których mowa w pkt 1 powyżej.
7. Serwis gwarancyjny musi być oparty na świadczeniach gwarancyjnych producenta.
8. Całość dostarczonego sprzętu musi być objęta gwarancją opartą o świadczenia gwarancyjne producenta sprzętu, niezależne od statusu partnerskiego Wykonawcy przez okres umowy serwisowej.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego 2007-2013 oraz ze środków budżetu państwa i środków budżetu województwa mazowieckiego*

**dla rozwoju Mazowsza**