



**POLSKA AGENCJA ŻEGLUGI POWIETRZNEJ
POLISH AIR NAVIGATION SERVICES AGENCY**

Zapytanie ofertowe dla usługi wsparcia technicznego i utrzymania urządzeń sieciowych

Szanowni Państwo,

zwracamy się z prośbą o wycenę:

- A. Dostawa licencji do urządzeń sieciowy PaloAlto, o okresie ważności 48 miesięcy – **(§5)**
- B. Usługa serwisowa i wsparcia technicznego na okres 48 miesięcy, dla urządzeń sieciowych wskazanych w Tabeli 3 – **(§1 ÷ §4)**.

Przedmiotowa usługa dotyczy urządzeń sieciowych marki CISCO i PaloAlto oraz opiera się na poniższych usługach serwisowych producentów, tj.:

- a. Dla urządzeń marki CISCO: Usługa Serwisowa musi opierać się na zapewnieniu usługi producenta urządzenia – „SMARTnet Total Care Next Business Day (NBD)”;
- b. Dla urządzeń PaloAlto: Usługa Serwisowa musi opierać się na zapewnieniu usługi producenta urządzenia – „Premium Support”.

Ponadto, Usługodawca zobowiązany byłby do realizacji usługi zgodnie z poniższymi paragrafami (§1 ÷ §5).

§1

Sposób realizacji Umowy

1. Czas reakcji na zgłoszoną przez Zamawiającego awarię/usterkę nie może przekroczyć 1 godzin;
2. Działania serwisowe i wsparcia technicznego Wykonawcy muszą zostać podjęte w terminie nieprzekraczającym 1 godzin, od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego – z zastrzeżeniem, iż do świadczenia wsparcia awarii zgłoszonych po godzinie 15:00 Wykonawca przystąpi o godz. 8:00 następnego dnia roboczego;
3. W przypadku przekazania przez Zamawiającego informacji o wystąpieniu awarii urządzeń, Wykonawca zapewni wsparcie swojego inżyniera CCNP lub PCNSA, polegające na: diagnozie zgłoszonej awarii, określeniu sposobu usunięcia awarii, a następnie usunięciu awarii. Jeżeli wsparcie inżyniera CCNP lub PCNSA okaże się niewystarczające do usunięcia awarii Wykonawca zapewni wsparcie inżyniera CCIE lub PCNSE;
4. Jeżeli zdalne lub telefoniczne świadczenie Usługi wsparcia technicznego okaże się niewystarczające do: stwierdzenia przyczyn awarii, określenia sposobu usunięcia awarii i usunięcia awarii, inżynier Wykonawcy (o niezbędnych kompetencjach – inżynier CCNP, PCNSA, CCIE lub PCNSE) zobowiązany jest do niezwłocznego przyjazdu na miejsce wystąpienia awarii. Decyzję o konieczności przyjazdu podejmuje uprawniony pracownik Zamawiającego, wskazany w Umowie.
5. W przypadku konieczności realizacji Usługi w obiektach technicznych Zamawiającego, koniecznym jest umówienie takiej wizyty - daty i godziny przyjazdu przedstawiciela Wykonawcy, z uprawnionym pracownikiem Zamawiającego;
6. W przypadku stwierdzenia przez inżyniera Wykonawcy, iż zgłoszona przez Zamawiającego awaria może być usunięta tylko poprzez wymianę wadliwego urządzenia na takie samo urządzenie, fabrycznie nowe i wolne od wad, Wykonawca poinformuje o powyższym fakcie:
 - a. Zamawiającego
 - b. Producenta urządzenia – w sposób określony przez producenta urządzenia – Centrum Pomocy Technicznej producenta urządzenia (Cisco TAC lub PaloAlto ASC).
7. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu informacji o konieczności wymiany urządzenia (na fabrycznie nowe, wolne od wad) nie później niż do godziny 14:00 następnego dnia roboczego, liczone od daty, kiedy po zgłoszeniu awarii urządzenie zostało zakwalifikowane przez producenta urządzenia i/lub inżyniera CCIE, CCNP, PCNSA, PCNSE do wymiany na fabrycznie nowe;
8. Diagnostyka uszkodzonego i/lub nie w pełni funkcjonalnego urządzenia przez Wykonawcę nie może trwać dłużej niż 24 godziny, liczone od daty, kiedy wysłano przez Zamawiającego zgłoszenie z informacją o uszkodzonym i/lub nie w pełni funkcjonalnym urządzeniu. W tym przedziale czasowym Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o sposobie usunięcia awarii urządzenia. Jeżeli w ciągu 24 godzin, od daty zgłoszenia awarii przez Zamawiającego, nie uda się zidentyfikować przyczyny awarii i jej usunąć, Wykonawca zobowiązany jest do wymiany urządzenia na fabrycznie nowe wolne od wad;

9. Jeżeli usunięcie awarii możliwe będzie do zrealizowania bez konieczności wymiany urządzenia wadliwego na wolne od wad, Wykonawca zobowiązany będzie usunąć awarię do godziny 24:00 następnego dnia roboczego, liczone od daty, kiedy Zamawiający wysłał zgłoszenie, z informacją o uszkodzonym urządzeniu;
10. Jeżeli próba usunięcia awarii urządzenia nie przyniesie oczekiwanych rezultatów, Wykonawca zobowiązany jest w ciągu 8 godzin – liczonych od daty wykonania próby usunięcia awarii urządzenia, wymienić urządzenie na nowe wolne od wad;
11. Wykonawca gwarantuje, iż w przypadku wymiany wadliwego urządzenia producent lub producent za pośrednictwem Wykonawcy dostarczy fabrycznie nowe urządzenie, wolne od wad do godziny 17:00 następnego dnia roboczego;
12. Wymiana urządzenia wadliwego na urządzenie fabrycznie nowe, wolne od wad, w miejscu instalacji, dokona inżynier CCIE, CCNP lub PCNSE Wykonawcy;
13. Wymiana urządzenia i jego uruchomienie, zapewniające przywrócenie funkcjonalności sprzed awarii, dokonane zostaną nie później niż do godziny 24:00 trzeciego dnia roboczego liczonego od dnia, w którym Wykonawca był zobowiązany do rozpoczęcia świadczenia wsparcia;
14. Serwis i wsparcie techniczne dla urządzenia fabrycznie nowego, dostarczonego w miejsce urządzenia wadliwego, świadczone będzie na takich samych zasadach, jak serwis urządzeń wymienionych w Tabeli nr 3;
15. Wykonawca na żądanie Zamawiającego będzie wykonywał w cyklu kwartalnym aktualizację oprogramowania systemowego (w ramach zakupionej przez Zamawiającego wersji funkcjonalnej) urządzeń wyspecyfikowanych w Tabeli nr 3 w godzinach wskazanych przez Zamawiającego, w miejscu instalacji urządzeń;
16. Termin rozpoczęcia usuwania awarii wymaga uzgodnienia z Zamawiającym. Termin ten może zostać przesunięty przez Zamawiającego z przyczyn operacyjnych związanych z bezpieczeństwem ruchu lotniczego. W takim przypadku termin usunięcia awarii ulegnie odpowiedniemu wydłużeniu, o czym Zamawiający powiadomi Wykonawcę telefonicznie (potwierdzając niezwłocznie e-mailem), lub pocztą elektroniczną;
17. Wykonawca w terminie 30 dni kalendarzowych od daty podpisania Umowy zapewni Zamawiającemu bezpośredni dostęp do strony internetowej Cisco CCO oraz PaloAlto ASC, gdzie zostaną udostępnione Zamawiającemu (bez ponoszenia dodatkowych opłat) uaktualnione wersje oprogramowania zainstalowanego na urządzeniach wyspecyfikowanych w Tabeli nr 3 (w ramach zakupionej przez Zamawiającego wersji funkcjonalnej) i pełna dokumentacja dla tych urządzeń w trybie online.
18. Realizacja Przedmiotu Zamówienia musi być świadczona w taki sposób, aby nie zostały utracone gwarancje producentów urządzeń na: powiązane podzespoły urządzeń, inne urządzenia pracujące w sieci Zamawiającego, inne elementów aktywne i pasywne tworzące infrastrukturę teleinformatyczną Zamawiającego, w trakcie świadczenia Usługi przez Wykonawcę;

§2

Wymagany tryb serwisowy dla urządzeń Zamawiającego

1. Wymagana przez Zamawiającego usługa serwisowa, dla urządzeń wskazanych w Przedmiocie Zamówienia, opierać musi się na usługach oferowanych przez producentów urządzeń, oraz trybie serwisowym Wykonawcy „8x5xNBD”, czyli:
 - a. obsłudze zgłoszeń serwisowych w dni robocze (w godz. 8:00 – 15:00);
 - b. czasu reakcji maksymalnie 1 godzina;
 - c. usunięciu awarii (przywrócenie pełnej sprawności urządzenia lub oprogramowania) w trakcie następnego dnia roboczego.
2. Dla urządzeń marki CISCO: Usługa Serwisowa musi opierać się na zapewnieniu usługi „SMARTnet Total Care Next Business Day (NBD)”;
3. Dla urządzeń PaloAlto: Usługa Serwisowa musi opierać się na zapewnieniu usługi „Premium Support”.
4. Zapewnienie wsparcia, dla urządzeń wskazanych w Tabeli 3, na warunkach określonych przez producentów tych urządzeń, jest w gestii Wykonawcy

§3

Forma kontaktu i komunikacji zgłaszania awarii

5. Wykonawca zobowiązany jest do przyjmowania zgłoszeń od Zamawiającego o awarii urządzeń: 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku (24/7/365), za pośrednictwem wskazanego przez Wykonawcę: adresu e-mail, numeru telefonicznego, faksu;
6. Wykonawca zobowiązany jest do wskazania w Umowie:
 - d. Telefonu kontaktowego – pod którym przyjmowane będą zgłoszenia, w trybie 24/7/365, o awarii od Zamawiającego,
 - e. Adresu mailowego – pod którym przyjmowane będą zgłoszenia od Zamawiającego, w trybie 24/7/365, o awariach i innych sytuacjach wymagających interwencji ze strony Wykonawcy,
 - f. Numeru faksu – na który Zamawiający będzie mógł wysyłać zgłoszenia, w trybie 24/7/365 o awariach i innych sytuacjach wymagających interwencji ze strony Wykonawcy,
 - g. Imiona, nazwiska i numery telefonów osób – do który Zamawiający będzie mógł, w trybie 24/7/365, zgłaszać awarie i inne sytuacje wymagające interwencji ze strony Wykonawcy.
7. Wykonawca, w okresie realizacji zamówienia, będzie dysponował, centrum przyjmowania zgłoszeń serwisowych w trybie 24/7/365, które zapewni przyjmowanie zgłoszeń od Zamawiającego przez stronę internetową www, np. dedykowany portal internetowy (z możliwością podglądu statusu złożonego zgłoszenia), drogą elektroniczną i/lub telefonicznie;
8. Zgłoszenia serwisowe do Wykonawcy dokonywane będą w języku polskim bądź angielskim;

9. Zgłoszenie do Centrum Pomocy Technicznej producenta urządzenia (Cisco TAC lub PaloAlto ASC), z informacją o konieczności wymiany wadliwego urządzenia na nowe, należy wykonać do godz. 15:00, w dniu kiedy, przekazano Zamawiającemu informacje o takim sposobie usunięcia awarii. Jeżeli zachowanie tego terminu będzie niemożliwe, a zgłoszenie do producenta zostanie zrealizowane po godzinie 15.00, czas na dostawę nowego urządzenia do Zamawiającego będzie liczony od następnego dnia roboczego;
10. Wykonawca w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty podpisania Umowy zapewni Zamawiającemu bezpośredni i rejestrowany dostęp do Centrum Pomocy Technicznej Cisco TAC oraz PaloAlto ASC. Dostęp ten musi być realizowany w trybie 24/7/365 i umożliwiać: wsparcie techniczne, konfigurację i rozwiązywanie problemów technicznych w trakcie eksploatacji urządzeń wykazanych w Tabeli 3;
11. Zamawiający wymaga bezpośredniej i samodzielnej możliwości otwierania zgłoszeń serwisowych w Centrum Pomocy Technicznej Cisco TAC i PaloAlto ASC, bez limitu ilości zapytań i zgłoszeń;

§4

Lokalizacja urządzeń stanowiących przedmiot Umowy

Urządzenia, wymienione w Tabeli 3, zainstalowane są w kilkudziesięciu obiektach Zamawiającego zlokalizowanych na terenie całego kraju;

Celem uproszczenia logistyki, Zamawiający ustala 12 miejsc dostawy lub odbioru urządzeń o których mowa w Tabeli 3.

1. W przypadku awarii urządzenia i konieczności jego wymiany, Zamawiający wskaże lokalizację, do której należy dostarczyć nowe urządzenie;
2. Lokalizacje miejsc, dla dostawy nowych urządzeń, wyszczególniono w Tabeli 1. Zamawiający wskaże, do której z tych lokalizacji należy dostarczyć nowe urządzenie i/lub gdzie świadczona ma być bezpośredniego usługa wsparcia serwisu, tj. osobiste stawiennictwo przedstawiciela Wykonawcy w celu usunięcia zgłoszonej awarii.

Tabela 1

Ip.	Województwo	Lokalizacja
1	Mazowieckie	Warszawa
2	Pomorskie	Gdańsk
3	Wielkopolskie	Poznań
4	Śląskie	Katowice
5	Małopolskie	Balice
6	Zachodniopomorskie	Szczecin
7	Dolnośląskie	Wrocław
8	Podkarpackie	Rzeszów-Jasionka
9	Łódzkie	Łódź
10	Kujawsko-Pomorskie	Białe Błota
11	Mazowieckie	Nowy Dwór Mazowiecki
12	Lubelskie	Świdnik

§5 Dostawa licencji dla urządzeń sieciowych PaloAlto

Dostawa licencji (o okresie ważności **48 miesięcy**), wydanych przez producenta urządzeń, dla urządzeń sieciowych PaloAlto Network wskazanych Tabeli 2.

Tabela 2

Ip.	Producent Urządzenia	Nazwa Licencji	Uwagi	ilość
		Model Urządzenia		
1	PaloAlto	PAN-PA-5220-URL4-HA2	licencja na funkcjonalność filtrowania adresów URL dla urządzeń pracujących w klastrze HA (High Availability)	2
		PA-5220		

Tabela 3

Ip.	Producent	Rodzaj	Model	Ilość sztuk
1	PaloAlto	Firewall	PA-5220	2
2	CISCO	Modułowe urządzenie rdzeniowe	Catalyst 6807-XL	2
3	CISCO	Extender dostępowy	C6800IA-48FPDR	18
4	CISCO	Przełącznik	Catalyst 4507R+E (7 slots)	7
5	CISCO	Przełącznik	Catalyst 4510R+E (10 slots)	1
6	CISCO	Przełącznik	Nexus 5672	2
7	CISCO	Przełącznik	Nexus 2348 UPQ	2
8	CISCO	Przełącznik	Nexus 2348 TQ-E	4
9	CISCO	Router	ASR-1001-HX	10
10	CISCO	Router	ASR-1001-X	19
11	CISCO	Router	ISR-4431-AX	4
12	CISCO	Przełącznik	Catalyst 3850 48F-E	1
13	CISCO	Przełącznik	Catalyst 3850 48F-L	1
14	CISCO	Przełącznik	WS-C3850-12XS-E	4
15	CISCO	Przełącznik	WS-C3850-12X48U-E	27
16	CISCO	Router	ISR4451-X/K9	4
17	CISCO	Przełącznik	WS-C3850-48P	15
18	CISCO	Przełącznik	C9300-48U	2
19	CISCO	Przełącznik	C9300-48UXM	1

Ewentualne pytania, jak i samą ofertę na powyższe produktu i usługi, prosimy przesłać na adres telenetwork@pansa.pl do 06.12.2021 r. do godziny 15:00