**Załącznik nr 3 - Warunki udziału w postępowaniu:**

1. Wykonawca musi być certyfikowanym partnerem firmy Palo Alto Networks i posiadać status Diamond, Platinum lub Gold.
2. Wykonawca musi posiadać udokumentowane uprawnienia do świadczenia usług gwarancyjnych i serwisowych na mocy zawartych z producentem urządzeń umów

i posiadanych certyfikatów. Do oferty należy dołączyć dokumenty potwierdzające posiadanie przez Wykonawcę uprawnień, potwierdzone przez Palo Alto Networks.

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Przedmiot zamówienia :** Przedłużenie subskrypcji i wsparcia serwisowego Producenta dla urządzeń Palo Alto Networks PA-850 o numerach seryjnych: 011901023933 oraz 011901023782.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **LP** | **Kod produktu** | **Nazwa produktu** | **Termin wygaśnięcia aktualnego wsparcia** | **Termin wydłużenia wsparcia wymagany** | **Ilość** |
| 1 | PAN-SVC-BKLN-850-1YR | PA-850, Partner enabled premium support 1 years (12 months) term. | 26-09-2024 | 26-09-2025 | 2 |
| 2 | PAN-PA-850-AWF-HA2-R | Advanced WildFire subscription for device in an HA pair renewal,  PA-850 | 26-09-2024 | 26-09-2025 | 2 |
| 3 | PAN-PA-850-TP-HA2-R | Threat prevention subscription for device in an HA pair, renewal  PA850 | 26-09-2024 | 26-09-2025 | 2 |
| 4 | PAN-PA-850-ADWURL-HA2-R | Advanced URL Filtering subscription for device in an HA pair  renewal, PA-850 | 26-09-2024 | 26-09-2025 | 2 |

**Warunki świadczenia usługi serwisowej**

1. Usługi serwisowe świadczone są przez wykwalifikowanych pracowników Wykonawcy.
2. Wykonawca dokona rejestracji usługi wsparcia technicznego Producenta oraz umożliwi dostęp do witryny Producenta Zamawiającemu w zakresie oprogramowania układowego wraz z możliwością korzystania z upgrade oprogramowania, dostępu do nowych wersji oprogramowania, sygnatur oraz wszelkich poprawek posiadanego oprogramowania.
3. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć potwierdzenie rejestracji usługi wsparcia technicznego u Producenta
4. Przy rozwiązywaniu problemów Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpośredniego kontaktu z producentami sprzętu we wszystkich kwestiach dotyczących sprzętu   
   i oprogramowania stanowiącego przedmiot zamówienia, a Wykonawca zobowiązany jest zapewnić możliwość takiego kontaktu.
5. Wykonawca musi być uprawniony do świadczenia usług wsparcia technicznego Urządzeń będących w posiadaniu Zamawiającego, na dowód czego przedłoży kopię certyfikatu potwierdzającego, iż Wykonawca jest certyfikowanym partnerem firmy PaloAlto Networks   
   i posiada status Diamond lub Platinum lub Gold.
6. Zamawiający wymaga, aby serwis był realizowany u Zamawiającego, tj. w miejscu jego instalacji przez autoryzowanych pracowników Wykonawcy.
7. Dopuszcza się naprawę Urządzeń poza miejscem instalacji po uzyskaniu uprzedniej zgody Zamawiającego. Odpowiedzialność za sprzęt podlegający transportowi i naprawie poza siedzibą Zamawiającego podejmuje Wykonawca.
8. W przypadku wymiany uszkodzonych dysków twardych lub innych nośników pamięci wymaga się, aby pozostały one u Zamawiającego.
9. Wykonawca zapewni jeden punkt kontaktowy do przyjmowania wszystkich zgłoszeń.
10. Świadczenia usługi wsparcia technicznego dla poszczególnych Urządzeń na zasadach opisanych w dokumencie dostępnym pod adresem https://www.paloaltonetworks.com/apps/pan/public/downloadResource?pagePath=/content/pan/en\_US/resources/datasheets/premium-support.
11. W ramach świadczenia wsparcia technicznego Zamawiający ma prawo do zgłaszania Wykonawcy wszelkich nieprawidłowości w działaniu Urządzeń i Oprogramowania,   
    a Wykonawca ma obowiązek ich usuwania. Zgłoszenia mogą być dokonywane poprzez następujące media:
12. Telefonicznie
13. Za pośrednictwem poczty elektronicznej
14. Poprzez stronę www
15. W ramach świadczenia wsparcia technicznego Wykonawca będzie udzielał porad i instrukcji w zakresie bieżącej obsługi Urządzeń
16. Reakcja na zgłoszenie jest to potwierdzenie przez Wykonawcę przyjęcia do realizacji zgłoszenia (mailem na adres: [informatyka@onkol.kielce.pl](mailto:informatyka@onkol.kielce.pl)) oraz rozpoczęcie procedury naprawczej. W tym czasie nastąpi pierwszy kontakt inżyniera wsparcia technicznego Wykonawcy ze zgłaszającym, mający na celu rozpoczęcie prac nad rozwiązaniem problemu.
17. Zamawiający ma prawo samodzielnie lub przy współudziale Wykonawcy (w ramach ceny Umowy), dokonywać zmian w konfiguracji sprzętowej Urządzeń bez utraty gwarancji Producenta.

Data ………………… Podpis uprawnionego Wykonawcy ………………………..