**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie wsparcia i aktualizacji rozwiązania informatycznego Fudo Security obejmującego funkcjonalność monitorowania i nagrywania sesji zdalnych nawiązywanych do systemów informatycznych oraz świadczenie innych usług.

**Znaczenie pojęć użytych w niniejszym dokumencie jest tożsame z definicjami przyjętymi we Wzorze Umowy stanowiącym Załącznik nr 5 do SWZ.**

1. **OGÓLNE WYMAGANIA ZAMAWIAJĄCEGO DOTYCZĄCE ZAKRESU PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**
   1. Świadczenie w okresie obowiązywania Umowy usług Wsparcia Technicznego, dla posiadanego przez Jednostki rozwiązania informatycznego FUDO Security (System), zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt. „*Usługa Wsparcia Technicznego*”. System składa się z
2. serwerów fizycznych SN: 10000217, 10000218, 10000219, 10000220, 10000221, 10000222, 10000223, 10000224, 10000225, 10000226, 10000227, 10000228, 10000229, 10000230, 10000231, 10000232, 10000233, 10000234, 10000235, 10000236, 10000237, 10000238, 30000022, 30000023 (Sprzęt):
3. licencji FUDO PAM Unlimited (Oprogramowanie).
   1. Zapewnienie usługi Asysty Technicznej dla Systemu w okresie obowiązywania Umowy, w ramach puli 500 godzin do wykorzystania w okresie obowiązywania Umowy, zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt „*Asysta Techniczna*”.
   2. Wykonawca przy podpisaniu Umowy przedłożył dokumenty potwierdzające możliwość korzystania przez Jednostki z usług Wsparcia Technicznego. Wsparcie Techniczne rozpocznie się od dnia wskazanego przez Zamawiającego nie później niż w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy, przypadającego nie wcześniej niż od dnia 27.11.2023r. Umowa będzie obowiązywać przez 36 miesięcy.
   3. Skorzystanie z usług Asysty Technicznej jest uprawnieniem Zamawiającego, w związku z czym Wykonawcy nie przysługuje żadne dodatkowe wynagrodzenie w przypadku niewykorzystania przez Zamawiającego wszystkich godzin Asysty Technicznej w trakcie obowiązywania Umowy ani roszczenie o skorzystanie z usług Asysty Technicznej.
   4. Usługi Wsparcia Technicznego oraz Asysty Technicznej na podstawie Umowy będą realizowane w środowisku informatycznym Jednostek, wszystkie prace będą realizowane przy udziale lub w konsultacji z Jednostkami.
   5. Wykonawca będzie konsultował z Jednostką której zgłoszenie dotyczy, wszystkie przyjmowane założenia poczynione w związku z realizacją Umowy. W związku z tym, w razie potrzeby dostarczy wszelkich niezbędnych wyjaśnień i materiałów dodatkowych (opisów, dokumentacji itp.) pracownikom Jednostek tak, aby możliwe było jednoznaczne zrozumienie proponowanych przez niego założeń.
   6. Wszystkie istotne ustalenia poczynione za pośrednictwem zdalnych sposobów komunikacji, w tym np. wideokonferencji, telefonicznie albo w trakcie osobistych spotkań muszą zostać potwierdzone w formie dokumentowej - za pośrednictwem wiadomości e-mail. Mogą zostać z nich także sporządzone notatki zgodnie ze wskazówkami Jednostki.
   7. Wykonawca zobowiązany jest poinformować Jednostkę której zgłoszenie dotyczy o wszystkich zdarzeniach lub przeszkodach mogących spowodować opóźnienie w wykonaniu Umowy w stosunku do terminów przewidzianych w umowie.
   8. Zamawiający akceptuje kanały komunikacji: wideokonferencja z możliwością nagrywania (obsługę zapewniają Jednostki), telefon, e-mail, spotkanie w siedzibie Jednostki. Dane kontaktowe będą przekazywane Wykonawcy zgodnie z potrzebami i na zasadach ustalonych przez Jednostki.
   9. Zasadą realizacji zamówienia jest praca wykonywana on-site w miejscu użytkowania Systemu. W celu umożliwienia wykonywania Umowy, Jednostka może udzielić członkom personelu Wykonawcy zdalnego dostępu do środowiska informatycznego Jednostki, na zasadach określonych przez Jednostkę. Zgoda na dostęp zdalny do środowiska Jednostki jest uprawnieniem Jednostki, zgodę taką może odwołać w dowolnym momencie bez podawania przyczyny. Brak zgody na wykonanie czynności objętych Umową za pomocą dostępu zdalnego nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku ich realizacji.
   10. W przypadku, gdy do realizacji przedmiotu Umowy będzie niezbędny dostęp do danych osobowych Wykonawca podpisze każdorazowo stosowną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych uzgodnioną z Zamawiającym przed przystąpieniem do realizacji określonego zakresu prac.
4. **USŁUGA WSPARCIA TECHNICZNEGO** 
   1. Zakres Wsparcia technicznego musi obejmować:
   2. zapewnienie dostępu do nowych wersji Oprogramowania oraz aktualizacji, poprawek, łatek (ang. patch), w tym dotyczące oprogramowania Sprzętu i jego firmware (Aktualizacja),
   3. zapewnienie dostępu do bazy wiedzy o produkcie FUDO Security, obejmujące w szczególności dostęp do tzw. official support community, oficjalnych forów użytkowników, FAQ i inne o podobnym przeznaczeniu – w zakresie wspieranym przez Producenta (Baza Wiedzy),
   4. zapewnienie Usług Utrzymania dla wszystkich komponentów Systemu w zakresie Sprzętu i Oprogramowania (naprawa/wymiana Sprzętu lub rozwiązywanie problemów powstałych w wyniku Awarii lub Usterki Sprzętu lub Oprogramowania) w trybie 8x5 (osiem godzin przez pięć dni w tygodniu), w dni robocze w godzina 8-16.
5. **AKTUALIZACJE**

W zakresie określonym w pkt 1.a) (Aktualizacje):

1. Wykonawca wskazywał będzie dostępność Aktualizacji za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy Jednostek wskazane w Umowie. Wykonawca dostarczy szczegółową specyfikację danej Aktualizacji w szczególności wraz określeniem listy zmian, poprawek oraz rekomendacją co do wdrożenia;
2. Wykonawca zapewni Zamawiającemu/Jednostką możliwość pobrania Aktualizacji za pośrednictwem sieci Internet;
3. Wykonawca, będąc do tego uprawnionym udzieli albo zapewni udzielenie Jednostkom licencji na wszelkie programy komputerowe lub inne utwory wchodzące w zakresie Aktualizacji.

Jednostką przysługuje prawo do samodzielnej instalacji i używania wszystkich Aktualizacji dla Oprogramowania i Sprzętu, nie powodując ponoszenia dodatkowych kosztów finansowych przez Jednostki.

Prace obejmujące wdrożenie Aktualizacji u poszczególnych Jednostek i inne usługi z tym związane Jednostki będą mogły zlecać Wykonawcy w zakresie usług Asysty Technicznej, według własnego uznania.

1. **USŁUGI UTRZYMANIA SYSTEMU**
   1. Wykonawca zapewni świadczenie usług Utrzymania Systemu w celu zapewnienia prawidłowego, w pełni zgodnego z jego przeznaczeniem, funkcjonowanie Systemu i jego wszystkich komponentów, polegającym w szczególności na naprawie lub wymianie Sprzętu w przypadku jego Awarii lub usuwaniu Awarii Oprogramowania okresie obowiązywania Umowy.
   2. Usługi Utrzymania Systemu będą realizowane na podstawie Zgłoszeń Serwisowych.
   3. W celu dokonywania, rejestrowania i obsługi, w tym monitorowania statusu Zgłoszeń Serwisowych, Zamawiający zapewni i będzie utrzymywał przeznaczone do tego narzędzie przez okres realizacji zamówienia.
   4. Wszelkie Awarie i Usterki będą zgłaszane przez Jednostki bezpośrednio za pośrednictwem narzędzia, o którym mowa w pkt 3 powyżej, za pomocą udostępnionych przez Wykonawcę nr telefonu do Zgłoszeń Serwisowych lub na adres skrzynki pocztowej e-mail udostępnionej w tym celu przez Wykonawcę.
   5. Wykonawca udostępni nr telefonu oraz adres skrzynki poczty elektronicznej do Zgłoszeń Serwisowych. W przypadku dokonania Zgłoszenia Serwisowego w formie telefonicznej lub poprzez pocztę elektroniczną Wykonawca zobowiązany jest zarejestrować takie zgłoszenie w imieniu Zamawiającego lub Jednostki w narzędziu, o którym mowa w pkt 3 powyżej nie później niż w ciągu 1 godziny od momentu dokonania Zgłoszenia Serwisowego, liczonej w oknie serwisowym (w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 16:00). W przypadku Zgłoszenia Serwisowego otrzymanego po godzinie 16:00 rejestracja Zgłoszenia Serwisowego powinna nastąpić do godziny 9 następnego dnia roboczego.
   6. W przypadku niezarejestrowana Zgłoszenia Serwisowego przez Wykonawcę w narzędziu, o którym mowa w pkt 3 powyżej w dniu dokonania Zgłoszenia Serwisowego w formie telefonicznej lub poprzez pocztę elektroniczną, za moment dokonania Zgłoszenia Serwisowego przyjmuje się dzień roboczy i moment, w którym Zgłoszenie Serwisowe dokonano telefoniczne lub przekazano poprzez pocztę elektroniczną.
   7. Wykonawca zapewni przyjmowanie Zgłoszeń Serwisowych przez nr telefonu oraz adres skrzynki pocztowej Wykonawca zapewni w dni robocze w godzinach 8-16.
   8. Wszelkie prace wykonywane przez Wykonawcę nie mogą skutkować utratą praw gwarancyjnych do Systemu.
   9. W przypadku potrzeby konsultacji z działem wsparcia technicznego Producenta lub wydania poprawki przez Producenta, na wniosek Wykonawcy złożony na adres skrzynki pocztowej e-mail Jednostki której zgłoszenie dotyczy, czas usunięcia Awarii lub Usterki może zostać zawieszony na okres nie dłuższy niż 60 dni. Po okresie zawieszenie termin usunięcia Awarii lub Usterki zaczyna biec od nowa.
   10. Usunięcie Awarii lub Usterki:
       1. zostanie dokonane po uprzedniej ocenie zgłoszonej Awarii lub Usterki; ocena zgłoszonej Awarii lub Usterki musi zostać dokonana przez wykwalifikowanego przedstawiciela Wykonawcy, w miejscu użytkowania Systemu lub zdalnie,
       2. Czas Reakcji Wykonawcy będzie każdorazowo nie dłuższy niż 1 godzina (60 minut), od momentu dokonania Zgłoszenia Serwisowego, liczone w oknie serwisowym (w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 16:00); w przypadku Zgłoszenia Serwisowego otrzymanego po godzinie 16:00, Czas Reakcji liczy się od godz. 8:00 następnego dnia roboczego;
       3. w celu przystąpienia do Naprawy przedstawiciel służb serwisowych Wykonawcy zgłosi się do miejsca użytkowania Systemu. Jeśli naprawa w siedzibie Jednostki której naprawa dotyczy nie jest możliwa, Wykonawca odbierze uszkodzony element Systemu i dostarczy po naprawie na własny koszt i na własną odpowiedzialność,
       4. Czas Naprawy Usterki nie może przekroczyć 5 dni roboczych, czas ten może być wydłużony za zgodą Jednostki, której zgłoszenie dotyczy na pisemną prośbę Wykonawcy, jeżeli wydłużenie czasu potrzebnego na usunięcia Usterki jest uzasadnione jej charakterem lub zakresem czynności i ich czasochłonności niezbędnych do usunięcia Usterki, a Wykonawca wykaże te okoliczności; przedłużenie terminu wymaga co najmniej formy dokumentowej;
       5. Czas Naprawy w przypadku Błędu Niekrytycznego nie może przekroczyć 3 dni liczone w oknie serwisowym (w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 16:00);
       6. Czas Naprawy w przypadku Błędu Krytycznego nie może przekroczyć 24 godzin liczone w oknie serwisowym (w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 16:00);
       7. Zamawiający dopuszcza dostarczenie na Czas Naprawy Sprzętu zastępczego o parametrach nie gorszych niż Sprzęt podlegający naprawie lub wymianie. W takim przypadku Czas Naprawy zostaje wydłużony do 10 dni roboczych pod warunkiem, że Sprzęt zastępczy zostanie dostarczony w terminie wskazanym w punkcie 10.5. lub 10.6. powyżej. Wykonawca zobowiązany jest do odtworzenia konfiguracji na Sprzęcie zastępczym oraz jej usunięcia w momencie zwrotu;
       8. w przypadku Awarii lub Usterki obejmującej dyski serwera fizycznego (wchodzącego w skład Systemu) Wykonawca dostarcza je i wymienia, a uszkodzone dyski pozostają u Jednostki.
   11. W przypadku konieczności gdy usunięcia Awarii lub Usterki związane będzie z konieczności naprawy lub wymiany Sprzętu:
   12. usługi będą świadczone przez producenta sprzętu lub podmiot posiadający autoryzację producenta Sprzętu, w miejscu użytkowania Sprzętu, jeśli jednak naprawa Sprzętu w tym miejscu okaże się niemożliwa, naprawa może zostać wykonana w innym miejscu; usługi gwarancyjne Sprzętu będą świadczone w Dni Robocze, w godzinach od 8:00 do 16:00;
   13. w zakres usług wchodzi również dojazd i praca osób wykonujących czynności gwarancyjne w imieniu Wykonawcy oraz pozostałe koszty niezbędne do świadczenia usług, w tym koszty dostawy i odbioru wymienionych urządzeń, niezależnie od podmiotu wykonującego usługę;
   14. na czas naprawy Sprzętu poza miejscem jego użytkowania Sprzęt zabierany będzie bez dysku twardego lub innych elektronicznych nośników informacji /o ile dotyczy/. Po zwrocie naprawionego sprzętu dysk twardy lub inne elektroniczne nośniki informacji zostaną ponownie zamontowane przez Wykonawcę, po czym nastąpi sprawdzenie poprawności funkcjonowania naprawionego Sprzętu;
   15. w przypadku nieodwracalnej awarii dysku twardego lub innych elektronicznych nośników informacji /o ile dotyczy/ będą one wymienione przez Wykonawcę na nowy, wolny od wad, o parametrach nie gorszych niż te, które uległy awarii. Uszkodzony dysk twardy lub inne elektroniczne nośniki informacji nie będzie podlegał zwrotowi Wykonawcy;
   16. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić, że każda osoba wykonująca usługi w miejscu wykorzystywania Sprzętu, będzie posiadała dokument tożsamości i pisemne upoważnienie do wykonywania napraw i czynności objętych gwarancją, potwierdzone przez Wykonawcę oraz będzie zobligowana stosować się do przepisów wewnętrznych Jednostki dotyczących ruchu osobowego i materiałowego w jej siedzibie;
   17. usługi wykonywane będą przy wykorzystaniu materiałów, sprzętu i narzędzi Wykonawcy, chyba że naprawa zostanie wykonana w punkcie serwisowym producenta nie będącego Wykonawcą;
   18. części lub podzespoły, które zostaną wymienione stają się własnością Wykonawcy, który zobowiązuje się do ich bezpośredniego odbioru i utylizacji zgodnie z obowiązującymi przepisami;
   19. W przypadku wymiany części lub podzespołów, Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć kartę gwarancyjną dla wymienionych elementów Sprzętu, (jeżeli ich producent udziela odrębnej gwarancji);
   20. W razie niedokonania naprawy Sprzętu (usunięcia Awarii lub Usterki) w terminie dopuszcza się dokonanie naprawy siłami własnymi Zamawiającego lub Jednostki na koszt Wykonawcy lub zlecenie naprawy osobie trzeciej na koszt Wykonawcy, bez dodatkowego wezwania Wykonawcy do wykonania usługi. W przypadku skorzystania z powyższego uprawnienia, Wykonawca zostanie niezwłocznie powiadomiony w formie pisemnej o tym fakcie oraz zakresie zleconych prac (napraw, zmian, itp.). W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest zapłacić Jednostce – w terminie wskazanym przez tę Jednostkę, nie krótszym jednak niż 14 dni kalendarzowych – kwotę stanowiącą równowartość poniesionego przez Jednostkę kosztów wykonania tych prac.
   21. Wykonawca zobowiązany jest dokonać wymiany elementu Sprzętu na nowy, o takich samych lub lepszych funkcjonalnościach oraz takich samych lub lepszych parametrach.
   22. Rozbudowa lub modyfikacje Sprzętu nie mogą prowadzić do utraty uprawnień wynikających z niniejszego zamówienia ani wpływać na obowiązki Wykonawcy objęte przedmiotem zamówienia.
2. Naprawa zostaje uznana za zakończoną, w chwili ukończenia wszelkich czynności niezbędnych do usunięcia Awarii lub Usterki, zgłoszenia ukończenia zadania w narzędziu, o którym mowa w pkt 3 powyżej i potwierdzenia przez Jednostkę należytego ukończenia naprawy. Potwierdzenie ukończenia Naprawy przez jednostkę nastąpi nie później niż kolejnego dnia roboczego po zgłoszeniu ukończenia Naprawy przez Wykonawcę.
   1. W trakcie trwania Umowy usługi gwarancyjne producenta dla posiadanych przez Jednostki Sprzętu i Oprogramowania świadczone będą za pośrednictwem Wykonawcy.
   2. Jednostkom przysługuje prawo do samodzielnej instalacji i używania wszystkich poprawek, usprawnień i nowych wersji Oprogramowania, w tym dotyczącego Sprzętu udostępnianych przez jego producenta bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez Zamawiającego lub Jednostki. Powyższe nie może skutkować utratą uprawnień przysługujących Zamawiającemu lub Jednostkom na gruncie niniejszego zamówienia.
   3. Usługi Utrzymania będą realizowane w języku polskim.

**V. ASYSTA TECHNICZNA**

* 1. Świadczenie usługi Asysty Technicznej jest uprawnieniem Jednostek, realizowanym w ramach prawa opcji. Niewykorzystanie w całości lub w jakiejkolwiek części przewidzianych w umowie 500 roboczogodzin Asysty Technicznej, nie rodzi po stronie Wykonawcy żadnych roszczeń z tego tytułu w stosunku do Zamawiającego lub Jednostek.
  2. W roboczogodzinę Asysty Technicznej nie wlicza się czasu dojazdu oraz ilości osób zapewniających realizację usługi, tzn. nie ma znaczenia ile osób będzie brało udział w realizacji Asysty Technicznej w danej roboczogodzinie/roboczogodzinach w danej Jednostce. Rozliczenie roboczogodzin Asysty Technicznej odbywać się będzie za faktycznie wykorzystane roboczogodzin na podstawie protokołów odbioru, podpisanych przez osoby upoważnione przez Zamawiającego, wskazane w Umowie. Do godzin Asysty Technicznej eksperta nie wlicza się roboczogodzin usług wykonywanych w ramach realizacji zgłoszeń Zgłoszeń Serwisowych.
  3. Zakresem Asysty Technicznej mogą być wszelkie prace związane z Systemem tj.: aktualizacja Dokumentacji, aktualizacja Oprogramowania lub Sprzętu, analiza poprawności działania, dostrojenie i konfiguracja Systemu.
  4. Wykonawca będzie świadczył Asystę Techniczną w okresie obowiązywania Umowy, w języku polskim.
  5. Asysta Techniczna wykonywana w siedzibie Jednostki będzie realizowana na sprzęcie udostępnionym przez Jednostkę i z wykorzystaniem Systemu udostępnionego przez Jednostkę, osobiście lub w sposób zdalny przez uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy na zasadach określonych przez Jednostkę. Jednostka może wyrazić zgodę na wykonanie zlecenia zdalnie w całości lub części, w takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania wszystkich obowiązujących w Jednostce procedur bezpieczeństwa. Zgodę taką należy uzyskać dla każdej z lokalizacji niezależnie. Jednostka zastrzega sobie prawo do odmowy udzielenia Wykonawcy zdalnego dostępu lub wycofania udzielonej uprzednio zgody w dowolnym momencie bez podawania przyczyny i wcześniejszego informowania Wykonawcy.
  6. Osoby wskazane w Umowie, będą przekazywać Wykonawcy zlecenia, w których każdorazowo określony zostanie przedmiot zlecenia, maksymalny, oczekiwany termin realizacji zlecenia oraz miejsce realizacji zlecenia. Jednostka w zleceniu Asysty Technicznej określi wszystkie konieczne do wyceny informacje (zakres oczekiwanych prac, rezultaty, etc).
  7. Wykonawca w terminie wyznaczonym w zleceniu, nie krótszym niż jeden dzień roboczy od otrzymania zlecenia, przekaże osobom wskazanym w Umowie propozycję sposobu wykonania zlecenia zawierającą w szczególności wycenę prac zawartych w zleceniu, tj. proponowaną liczbę roboczogodzin niezbędnych do wykonania zlecenia. Strony mogą ustalać i modyfikować dowolnie w drodze negocjacji wszystkie elementy zlecenia (zakres, czas realizacji, oczekiwane rezultaty itp.) aż do osiągnięcia porozumienia. W przypadku braku wspólnych ustaleń zlecenie nie będzie realizowane.
  8. Osoby wskazane w Umowie mogą zaakceptować propozycję sposobu wykonania zlecenia albo odrzucić ją, co jest równoznaczne z nieudzieleniem zlecenia albo zażądać od Wykonawcy, w wyznaczonym terminie, dodatkowych wyjaśnień, informacji do przedstawionej propozycji sposobu wykonania zlecenia. Osoby wskazane w Umowie są uprawnione do ostatecznego odrzucenia propozycji i wyjaśnień Wykonawcy i rezygnacji z realizacji zleconych prac, bez ponoszenia kosztów opisu sposobu wykonania zlecenia i przygotowania wyceny przez Wykonawcę.
  9. W przypadku akceptacji propozycji sposobu wykonania zlecenia, osoby wskazane w Umowie przedłożą Wykonawcy zaakceptowane zlecenie zawierające w szczególności: zakres prac, liczbę roboczogodzin niezbędną do wykonania prac, kwotę wynagrodzenia należnego za zrealizowanie zlecenia, termin wykonania prac.
  10. Czas przeznaczony na wykonanie Asysty Technicznej liczony jest od chwili przystąpienia do pracy Wykonawcy do momentu jej faktycznego zakończenia.
  11. Czas wykorzystany na pośredniczenie w kontaktach Zamawiającego lub Jednostek z producentem w zakresie usług Wsparcie Technicznego w szczególności na obsługę Usterki lub Awarii Systemu nie może być obejmowany i wliczany się płatnych godzin Asysty Technicznej.
  12. Zgłoszenie w ramach Asysty Technicznej uważa się za otwarte po przesłaniu go przez Jednostkę do Wykonawcy e-mailem.
  13. Po zrealizowaniu zgłoszenia w ramach Asysty Technicznej wykonawca poinformuje drogą elektroniczną (e-mail) Jednostkę, której zlecenie dotyczy o jego zrealizowaniu.
  14. Potwierdzeniem wykonania zleconych prac i wykorzystanego czasu będzie protokół odbioru prac wykonanych na rzecz Jednostki w ramach Asysty Technicznej, podpisany przez obie strony zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik do Umowy.