**Opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest odnowienie posiadanych licencji do dnia 04.09.2025r na rozwiązanie Trellix (poprzednio FireEye) AX oraz CM – migracja konfiguracji obecnie posiadanych komponentów rozwiązania oraz zapewnienie wsparcia i aktualizacji. W przypadku AX modernizacja platformy sprzętowej do najnowszej dostępnej wersji, w przypadku CM migracja z środowiska SaaS na   
on-premise.

1. **STOSOWANE DEFINICJE**:
   1. Dokumentacja – Dokumentację Projektową praz Dokumentację Powykonawczą;
   2. Dokumentacja Projektowa – Projekt Wdrożenia Systemu, w tym Dokumentacja Testów Akceptacyjnych;
   3. Dokumentacja Testów Akceptacyjnych – opis działań, jakie należy wykonać, aby uzyskać potwierdzenie, że wdrożony System jest zgodny z OPZ i Umową;
   4. Gwarancja – gwarancja jakości obejmująca w szczególności usługi gwarancyjne, udzielona przez Wykonawcę na System.
   5. SIWZ – Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia ogłoszona w postępowaniu prowadzonym pod nazwą „Przedmiotem zamówienia jest odnowienie posiadanych licencji do dnia 04.09.2025r na rozwiązanie Trellix (wcześniej FireEye) AX oraz CM - modernizacja platformy sprzętowej do najnowszej dostępnej wersji, migracja konfiguracji obecnie posiadanych komponentów rozwiązania oraz zapewnienie wsparcia i aktualizacji.”
   6. Umowa – Umowa o udzielnie zamówienia publicznego, którego dotyczy niniejszy OPZ, zawarta między Zamawiającym a Wykonawcą wraz ze wszystkimi Załącznikami oraz Aneksami.
   7. Odbiorca – Ministerstwo Sprawiedliwości, na rzecz którego prowadzone jest postępowanie;
   8. OPZ – niniejszy Opis Przedmiotu Zamówienia;
   9. Oprogramowanie – całość programów komputerowych, aplikacji oraz wszelkiego pozostałego software’u, oraz całość usług lub usług chmurowych, w tym w szczególności SaaS, wchodzących łącznie w skład Systemu bądź z nim związanych, umożliwiających realizację funkcjonalności Systemu zgodnie z Umową oraz OPZ;
   10. System – całość oferowanego rozwiązania zawierająca wszystkie niezbędne elementy w tym: wszystkie licencje, Sprzęt i Oprogramowanie umożliwiające realizację funkcjonalności Systemu zgodnie z OPZ
   11. Sprzęt – wszystkie niezbędne do prawidłowego działania Systemu urządzenia fizyczne (hardware), w tym kable sieciowe i inne fizyczne elementy, na których zostanie uruchomiony System w infrastrukturze Odbiorcy (w przypadku, gdy oferowane rozwiązanie będzie zawierało Sprzęt).
   12. SaaS (Software as a Service) – oprogramowanie jako usługa w chmurze. Model świadczenia usługi zdalnego dostępu do oprogramowania, w którym aplikacja jest przechowywana i wykonywana w środowisku dostawcy usługi i jest udostępniana Zamawiającemu, Odbiorcy przez Internet przy zachowaniu wysokiego poziomu bezpieczeństwa danych (tj. poufności, integralności i dostępności danych).
   13. Dni Robocze - dni pracy odbiorcy, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy;
   14. Zgłoszenie Serwisowe – zgłoszenie awarii Systemu przekazane poprzez zapewnione przez Wykonawcę oprogramowanie umożliwiające zdalne zgłaszanie i monitorowanie statusu zgłoszenia awarii, przekazane przez osobę upoważnioną ze strony Odbiorcy.
   15. Projekt Wdrożenia Systemu – dokumentacja opisująca sposób wykonania i wdrożenia Systemu zawierająca co najmniej: opis funkcjonalny Systemu, wykaz wymaganych elementów, sposób ich wdrożenia i konfiguracji, wykaz licencji i Sprzętu niezbędnego dla działania Systemu jako całości, szczegółowy opis architektury proponowanego rozwiązania wraz z opisem integracji z infrastrukturą techniczną Odbiorcy, harmonogram wdrożenia;
   16. Protokół Odbioru Projektu – protokół odbioru stwierdzający sposób wykonania przez Wykonawcę Dokumentacji Projektowej.
   17. Protokół Odbioru Wdrożenia Systemu – protokół stwierdzający sposób wykonania przez Wykonawcę elementów zamówienia podstawowego, które nie podlegają odbiorowi na gruncie innych protokołów.
   18. Protokół Odbioru Asysty Technicznej – protokół stwierdzający sposób wykonania przez Wykonawcę usług asysty technicznej w zakresie objętym prawem opcji.
2. **OGÓLNE WYMAGANIA ZAMAWIAJĄCEGO DOTYCZĄCE ZAKRESU PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**
   1. Modernizacja obecnie wykorzystywanego systemu, który składa się z produktów:
      1. Serwer fizyczny -FireEye AX 5550
      2. Licencje AX - 550AX-HW, 5550AX-PPP, 5550AX-2WDTI
      3. SaaS - FireEyeCM2500Vec2
      4. Licencje CM – FIREEYE\_APPLIANCE, FIREEYE\_SUPPORT, CONTENT\_UPDATES
   2. Świadczenie w okresie obowiązywania Umowy usług Wsparcia Technicznego, dla całości Systemu, zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt. IV.
   3. Zapewnienie usługi Asysty Technicznej dla Systemu w okresie obowiązywania Umowy, w ramach puli 300 godzin do wykorzystania w okresie obowiązywania Umowy, zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt VII.
   4. 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 24.01.2024. Umowa będzie obowiązywać do dnia 04.09.2025
   5. 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.
   6. Usługi Wsparcia Technicznego oraz Asysty Technicznej na podstawie Umowy będą realizowane w środowisku informatycznym Zamawiającego
   7. Wykonawca będzie konsultował z Zamawiającym 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 Ministerstwa Sprawiedliwości tak, aby możliwe było jednoznaczne zrozumienie proponowanych przez niego założeń.
   8. 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 Zamawiającego.
   9. Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o wszystkich zdarzeniach lub przeszkodach mogących spowodować opóźnienie w wykonaniu Umowy w stosunku do terminów przewidzianych w umowie.
   10. Zamawiający akceptuje kanały komunikacji: wideokonferencja z możliwością nagrywania (obsługę zapewniają Zamawiający), telefon, e-mail, spotkanie w siedzibie Zamawiającego. Dane kontaktowe będą przekazywane Wykonawcy zgodnie z potrzebami i na zasadach ustalonych przez Wykonawcę.
   11. Zasadą realizacji zamówienia jest praca wykonywana on-site w miejscu użytkowania Systemu. W celu umożliwienia wykonywania Umowy, Zamawiający może udzielić członkom personelu Wykonawcy zdalnego dostępu do środowiska informatycznego Zamawiającego, na zasadach określonych przez Zamawiającego. Zgoda na dostęp zdalny do środowiska Zamawiającego jest uprawnieniem Zamawiającego, 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.
   12. 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.
3. **SZCZEGÓŁOWE WYMAGANIA SYSTEMU**
   1. Trellix AX
      1. Zamawiający wymaga, aby Sandbox jako element Systemu posiadał wydajność umożliwiającą wykonanie co najmniej 9000 analiz dziennie.
      2. Zamawiający wymaga, aby analiza próbek była realizowana w izolowanym środowisku funkcjonującym na dedykowanym, fizycznym urządzeniu typu appliance (APP).
      3. Zamawiający wymaga, aby analiza próbek była realizowana w całości w infrastrukturze Zamawiającego, gdzie cały proces analizy musi się odbywać w tym środowisku wirtualnym. Nie jest dopuszczalne wysyłanie analizowanych plików/obiektów poza to środowisko (dopuszczalne jest jedynie wysyłanie cech charakterystycznych np. sum kontrolnych plików).
      4. Zamawiający wymaga, aby Sandbox służący do analizy próbek malware był wyposażony w maszyny wirtualne wykonujące równolegle analizę dynamiczną próbek malware (w tym także adresów URL) w różnych wersjach systemu operacyjnego i aplikacji jednocześnie (co najmniej: Windows XP, Windows 7 SP1, Windows 10, MacOS) oraz różnych aplikacji i ich różnych wersji zainstalowanych w tych systemach (co najmniej FireFox, Chrome, Adobe Reader, Java, MS Office). Wszystkie niezbędne licencje na systemy operacyjne i aplikacje muszą być dostarczone wraz z oferowanym Systemem.
      5. Zamawiający wymaga, aby na potrzeby analizy próbek malware (tj. uruchamiania plików w izolowanym środowisku) element Sandbox zapewniał co najmniej:
      6. by środowisko, w jakim jest wykonywana analiza dynamiczna, posiadało mechanizmy utrudniające jego wykrycie przez analizowany malware,
      7. maszyny wirtualne, w których wykonywana jest analiza zachowania ataku posiadały mechanizmy symulacji pracy realnego użytkownika,
      8. możliwość nawiązania połączenia sieciowego badanej próbki umożliwiającego pobranie dodatkowej zawartości z Internetu; kontaktu z serwerami C&C, itp. (celem śledzenia działania badanej próbki w sieci),
      9. możliwość parametryzacji środowisk wirtualnych w zakresie: nazwy domeny, folderów użytkowników, ostatnio otwartych plików, języka systemu operacyjnego, wpisania hasła w celu automatycznego odszyfrowania przekazywanej do analizy próbki malware,
      10. możliwość ręcznego wysyłania próbek (plików/obiektów) jak również adresu URL do analizy dynamicznej z poziomu konsoli zarządzającej Systemu i poprzez REST API oraz możliwość prezentacji wyników tej analizy.
      11. Zamawiający wymaga, aby element Systemu służący do analizy próbek malware umożliwiał generowanie raportów zawierających co najmniej wyniki analiz i statystyki przeanalizowanych próbek. Raporty powinny mieć możliwość eksportu na przykład do formatu CSV lub XML wraz z możliwością ustalenia okresu dla generowanego raportu (przykładowo: ostatnie 24 godziny, ostatnie 7 dni, ostatnie 30 dni).
      12. Sandbox musi umożliwiać integrację z posiadanym systemem FireEye CM w zakresie przesyłania wskaźników kompromitacji IoC, raportowania zdarzeń, konfiguracji ustawień systemu, aktualizacji oraz weryfikacji aktualnego stanu urządzenia.
   2. Trellix CM
      1. System musi pozwalać na zarządzanie innymi komponentami Trellix (poprzednio FireEye) w szczególności Trellix AX oraz wszystkimi ich parametrami (np.: konfiguracja trybów pracy, konfigurację zasad alarmowania, zasad eksportu danych do innych systemów bezpieczeństwa, zasad wykonywania kopii bezpieczeństwa, propagowanie poprawek i aktualizacje oprogramowania, zarzadzanie licencjami).
      2. Korzystanie z centralnego systemu zarządzania musi odbywać się przy pomocy interfejsu graficznego dostępnego zdalnie, przy wykorzystaniu przeglądarki internetowej oraz poprzez wiersz poleceń przy wykorzystaniu klienta SSH.
      3. Komunikacja służąca zapewnieniu zdalnego dostępu użytkowników i administratorów do Systemu, jak również komunikacja sieciowa pomiędzy poszczególnymi jego elementami, musi być zabezpieczona kryptograficznie w zakresie zapewnienia poufności i integralności przesłanych danych.
      4. Zarządzanie Systemem powinno być dostępne jako platforma on-prem
      5. System zarządzania powinien zapewniać co najmniej:
         1. automatyczną korelację wyników analiz między innymi komponentami Trellix (poprzednio FireEye) zwłaszcza pochodzących z analizy próbek malware,
         2. przegląd wyników analiz z wszystkich elementów Systemu,
         3. dostęp do statystyk z działania Systemu,
         4. możliwość tworzenia kont użytkowników Systemu o różnych poziomach uprawnień,
         5. logowanie i przegląd działań w Systemie.
      6. System musi udostępniać możliwość integracji z systemem klasy SIEM poprzez API (preferowany otwarty standard RESTful Interface lub co najmniej syslog).
      7. System musi udostępniać możliwość integracji z posiadanym przez Zamawiającego komponentem służącym do analizy próbek malware w zakresie wysyłania próbek do analizy z poziomu konsoli Systemu.
4. **USŁUGA WSPARCIA TECHNICZNEGO**
   1. Zakres Wsparcia technicznego musi obejmować:
      1. zapewnienie dostępu do nowych wersji Oprogramowania oraz aktualizacji, poprawek, łatek (ang. patch), w tym dotyczące oprogramowania Sprzętu i jego firmware (Aktualizacja),
      2. zapewnienie dostępu do bazy wiedzy o produkcie Trellix AX, 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),
      3. 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 godzinach 8-16.
5. **WYMAGANIA W ZAKRESIE GWARANCJI**
   1. W ramach udzielonej gwarancji Wykonawca udostępni oprogramowanie umożliwiające zdalne zgłaszanie i monitorowanie statusu zgłoszenia awarii, oprogramowanie to musi zapewnić Zamawiającemu brak ograniczeń, co do liczby dokonywanych zgłoszeń w zakresie awarii.
   2. Wszelkie prace wykonywane przez Wykonawcę w Systemie nie mogą skutkować utratą praw gwarancyjnych do Systemu przez Zamawiającego.
   3. W ramach udzielonej gwarancji Wykonawca będzie realizował zgłoszenia awarii Systemu w następujący sposób:
      1. awaria krytyczna, tj. niedostępność systemu dla wszystkich użytkowników: czas reakcji do 4 godzin od chwili zgłoszenia awarii przez Zamawiającego, czas naprawy (przywrócenia funkcjonalności systemu) do 24 godzin od chwili zgłoszenia awarii przez Zamawiającego;
      2. awaria niekrytyczna tj. niepowodująca niedostępności systemu: czas reakcji do 4 godzin od chwili zgłoszenia awarii przez Zamawiającego, czas naprawy (przywrócenia funkcjonalności systemu) do 72 godzin od chwili zgłoszenia usterki przez Zamawiającego.
      3. Wszelkie awarie będą zgłaszane przez Zamawiającego za pomocą udostępnionego przez Wykonawcę oprogramowania, o którym mowa w punkcie 1 powyżej.
   4. W przypadku potrzeby wydania poprawki do Systemu przez producenta, na wniosek Wykonawcy złożony w formie elektronicznej Zamawiający może zawiesić czas usunięcia awarii niekrytycznych, maksymalnie na 40 dni.
   5. Obsługa zgłoszeń musi obejmować co najmniej:
      1. wymianę przez Wykonawcę uszkodzonego Sprzętu,
      2. aktualizację i konfigurację Systemu oraz Sprzętu przez Wykonawcę,
      3. rozwiązywanie przez Wykonawcę zgłaszanych problemów związanych z działaniem i obsługą Systemu,
   6. Wykonawca w ramach udzielonej gwarancji na wezwanie i w uzgodnieniu z Zamawiającym wymieni uszkodzony Sprzęt (lub jego uszkodzone elementy) zainstaluje poprawki, usprawnienia i nowe wersje oprogramowania dla Systemu i Sprzętu, udostępniane przez producenta wdrożonego Systemu oraz Sprzętu.
   7. W ramach udzielonej gwarancji Zamawiającemu przysługuje prawo do samodzielnej instalacji i używania wszystkich poprawek, usprawnień i nowych wersji Systemu udostępnianych przez producenta Systemu bez ponoszenia dodatkowych kosztów finansowych przez Zamawiającego. Powyższe nie może skutkować utratą uprawnień gwarancyjnych przysługujących Zamawiającemu.
6. **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 JIRA (albo inny podobny) przez okres realizacji zamówienia.
   4. Wszelkie Awarie i Usterki będą zgłaszane przez Wykonawcę 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 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 Zamawiającego, 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 Zamawiającego 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 Zamawiającego, na podstawie pisemnej prośby 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 e) lub f) 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 Zamawiającego.
   11. W przypadku konieczności gdy usunięcia Awarii lub Usterki związane będzie z konieczności naprawy lub wymiany Sprzętu:
       1. 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;
       2. 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;
       3. 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;
       4. 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;
       5. 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 Zamawiającego dotyczących ruchu osobowego i materiałowego w jej siedzibie;
       6. usługi wykonywane będą przy wykorzystaniu materiałów, sprzętu i narzędzi Wykonawcy, chyba że naprawa zostanie wykonana w punkcie serwisowym producenta nie będącego Wykonawcą;
       7. części lub podzespoły, które zostaną wymienione stają się własnością Wykonawcy, który zobowiązuje się do ich bezpośredniego odbioru i utylizacji zgodnie z obowiązującymi przepisami;
       8. W przypadku wymiany części lub podzespołów, Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć kartę gwarancyjną dla wymienionych elementów Sprzętu, (jeżeli ich producent udziela odrębnej gwarancji);
       9. W razie niedokonania naprawy Sprzętu (usunięcia Awarii lub Usterki) w terminie dopuszcza się dokonanie naprawy siłami własnymi Zamawiającego 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 Zamawiającemu – w terminie wskazanym przez Zamawiającego, nie krótszym jednak niż 14 dni kalendarzowych – kwotę stanowiącą równowartość poniesionego przez Zamawiającego kosztów wykonania tych prac.
       10. Wykonawca zobowiązany jest dokonać wymiany elementu Sprzętu na nowy, o takich samych lub lepszych funkcjonalnościach oraz takich samych lub lepszych parametrach.
       11. Rozbudowa lub modyfikacje Sprzętu nie mogą prowadzić do utraty uprawnień wynikających z niniejszego zamówienia ani wpływać na obowiązki Wykonawcy objęte przedmiotem zamówienia.
   12. 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 Zamawiającego należytego ukończenia naprawy. Potwierdzenie ukończenia Naprawy przez Zamawiającego nastąpi nie później niż kolejnego dnia roboczego po zgłoszeniu ukończenia Naprawy przez Wykonawcę.
   13. W trakcie trwania Umowy usługi gwarancyjne producenta dla posiadanych przez Zamawiającego Sprzętu i Oprogramowania świadczone będą za pośrednictwem Wykonawcy.
   14. Zamawiającego 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. Powyższe nie może skutkować utratą uprawnień przysługujących Zamawiającemu na gruncie niniejszego zamówienia.
   15. Usługi Utrzymania będą realizowane w języku polskim.
7. **ASYSTA TECHNICZNA**
   1. Świadczenie usługi Asysty Technicznej jest uprawnieniem Zamawiającego, realizowanym w ramach prawa opcji. Niewykorzystanie w całości lub w jakiejkolwiek części przewidzianych w umowie 300 roboczogodzin Asysty Technicznej, nie rodzi po stronie Wykonawcy żadnych roszczeń z tego tytułu w stosunku do Zamawiającego.
   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 Zamawiającego. 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 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 Zamawiającego będzie realizowana na sprzęcie udostępnionym przez Zamawiającego i z wykorzystaniem Systemu udostępnionego przez Zamawiającego, osobiście lub w sposób zdalny przez uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy na zasadach określonych przez Zamawiającego. Zamawiający może wyrazić zgodę na wykonanie zlecenia zdalnie w całości lub części, w takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania wszystkich obowiązujących u Zamawiającego procedur bezpieczeństwa. Zamawiający 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. Zamawiający 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 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 Zamawiającego do Wykonawcy e-mailem.
   13. Po zrealizowaniu zgłoszenia w ramach Asysty Technicznej wykonawca poinformuje drogą elektroniczną (e-mail) Zamawiającego, której zlecenie dotyczy o jego zrealizowaniu.
   14. Potwierdzeniem wykonania zleconych prac i wykorzystanego czasu będzie protokół odbioru prac wykonanych na rzecz Zamawiającego w ramach Asysty Technicznej, podpisany przez obie strony.