**Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Usługa wsparcia producenta dla oprogramowania systemu zarządzania dostępem do sieci NAC**

1. **Przedmiot zamówienia:**
   1. Zakup usługi wsparcia producenta dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania systemu zarządzania dostępem do sieci NAC, określonego przez producenta, jako **Sup-NV-2500 NACVIEW Support service for NACVIEW 2500 License for 2 year.**
   2. Zamawiający posiada dożywotnią licencję na system określoną przez producenta jako NV-2500-VM.
2. **Termin realizacji zamówienia:**
   1. Wykonawca w ciągu 14 dni roboczych dostarczy Zmawiającemu dokument od producenta oprogramowania potwierdzający możliwość korzystania z Usługi przez Zamawiającego. W przypadku formy elektronicznej dokumentu Wykonawca przekaże Zamawiającemu dokument na adres [administrator@cez.gov.pl](mailto:administrator@cez.gov.pl).
   2. Usługa będzie świadczona przez okres 24 miesięcy od dnia dostarczenia przez Wykonawcę dokumentu potwierdzającego od producenta oprogramowania możliwość korzystania z Usługi przez Zamawiającego.
3. **Zakres usługi:**

W ramach usługi wsparcia producenta dostarczonego przez Wykonawcę wymagany jest:

* 1. Kontakt z działem wsparcia technicznego producenta w celu uzyskania pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania NACVIEW za pośrednictwem poczty elektronicznej w dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych u Zamawiającego, w godzinach od 8:00 do 16:00.
  2. Pomoc techniczna mająca na celu rozwiązywanie powtarzalnych i rozwiązywalnych problemów związanych z oprogramowaniem. Udzielane wsparcia przy identyfikacji problemów trudnych do powtórzenia. Wsparcie przy rozwiązywaniu problemów oraz pomoc w określaniu parametrów dla konfiguracji oprogramowania oraz wstępne obejścia dla wykrytych problemów. Pomoc techniczna będzie udzielana zdalnie za pośrednictwem poczty elektronicznej.
  3. Dostęp do dokumentacji technicznej oprogramowania NACVIEW, najnowszych wersji dokumentów i instrukcji nowych wersji oprogramowania. Dostęp do dokumentacji będzie udzielany poprzez stronę internetową (portal producenta).
  4. Dostęp do aktualizacji oraz poprawek oprogramowania NACVIEW. Dostęp do aktualizacji będzie udzielany poprzez stronę internetową (portal producenta).