

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**1. Przedmiot zamówienia**

1.1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie Usługi Asysty Technicznej dla posiadanego oprogramowania FortiAnalyzer dalej zwanej „Usługą” na okres 24/12 miesięcy.

2. Termin realizacji / okres obowiązywania

2.1 Okres realizacji zamówienia wynosi 24/12 miesięcy.

2.2 Usługa Asysty Technicznej będzie świadczona od dnia podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od daty wygaśnięcia obecnego wsparcia (Tabela 1, pkt. 3).

3. Zakres zamówienia obejmuje:

Tabela nr 1

Lp.	Nazwa Licencji	Liczka Licencji	Data wygaśnięcia Asysty Technicznej
1.	Serial Number FAZ-VMTM22003978 Product Model FortiAnalyzer VM License Number FLVMS4714038594	1	2026-11-30
2.	Serial Number FAZ-VMTM19002667 Product Model FortiAnalyzer VM License Number FLVMS4714038595 FLVMS4713527224 FLVMS4713340464 FLVMS4713340475 FLVMS4713340476 FLVMS4713340477 FLVMS4713340478 FLVMS4713340479	8	2026-11-30

4. Wymagania ogólne

Świadczone Usługi muszą:

- 4.1. Być realizowane z należytą starannością, zgodnie z najlepszą wiedzą techniczną i obowiązującymi standardami branżowymi.
- 4.2. Być realizowane przez osoby posiadające adekwatne do przedmiotu zamówienia kwalifikacje, doświadczenie i uprawnienia.
- 4.3. Nie powodować zakłóceń w pracy systemów i infrastruktury Zamawiającego.
- 4.4. Być realizowane w sposób zapewniający bezpieczeństwo informacji i danych Zamawiającego.
- 4.5. Być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, w tym dotyczącymi ochrony danych osobowych.
- 4.6. Obejmować wszystkie czynności niezbędne do prawidłowej realizacji celu Usługi, nawet jeżeli nie zostały wskazane odrębnie.

5. Wymagania funkcjonalne i jakościowe

5.1. Wykonawca w ciągu 5 dni od podpisania umowy dostarczy Zamawiającemu certyfikat lub dokument wystawiony przez producenta oprogramowania, potwierdzający możliwość korzystania z Usługi przez Zamawiającego.

5.2. W ramach świadczenia Usługi Asysty Technicznej wymagana jest:

- Aktualizacja Oprogramowania.
- Dostęp do nowych wersji oprogramowania oraz poprawek.
- Dostęp do nowych sygnatur bezpieczeństwa.
- Wsparcie w rozwiązywaniu problemów z dostarczonym oprogramowaniem.
- Dostęp do bazy wiedzy producenta.

5.3. W ramach realizacji usług, Wykonawca zobowiązany będzie do:

- Doradztwa architektonicznego w zakresie zgodności sposobu wykorzystywania oprogramowania z najlepszymi praktykami rekomendowanymi przez dostawcę oraz zgodności z warunkami Umowy.
- Informowaniu Zamawiającego o przyczynach i sposobach rozwiązywania problemów związanych z nieprawidłowym działaniem Systemu.
- Doradztwie technicznym, przekazywaniu na bieżąco informacji o nowych funkcjonalnościach możliwych do zaimplementowania w oprogramowaniu.
- Założeniu zgłoszenia serwisowego w serwisie pomocy technicznej producenta, w przypadku wad i błędów oprogramowania, przekazanie zgłoszenia serwisowego do producenta oprogramowania oraz prowadzenie zgłoszenia w imieniu Zamawiającego.
- Wsparciu w konfiguracji i optymalizacji Systemu.

6. Rozwiązania równoważne

6.1. Zamawiający dopuszcza rozwiązanie równoważne, przy następujących założeniach

- 6.1.1. Zamawiający przez „rozwiązanie równoważne” rozumie oprogramowanie zapewniające bez dodatkowych nakładów finansowych bezkonfliktowe działanie posiadanego środowiska zbudowanego w oparciu o licencje wymienione w Tabeli 1, pkt. 3 wraz z Usługą Asysty Technicznej dla tych licencji na okres opisany w pkt. 2.1.
- 6.1.2. Zamawiający wymaga, żeby dostarczone rozwiązanie równoważne integrowało się z posiadanymi urządzeniami takimi jak: FortiWeb (skanowanie plików i blokada złośliwego plików w czasie rzeczywistym), FortiGate (skanowanie antywirusowe, blokada złośliwych plików i URL w czasie rzeczywistym), FortiMail (skanowanie plików i URL w czasie rzeczywistym przed dostarczeniem korespondencji) oraz posiadało interfejs API do przesyłania plików (Zamawiający posiada systemy, które wykorzystują API do przesyłania plików).
- 6.1.3. W przypadku dostarczenia oprogramowania równoważnego Wykonawca wdroży rozwiązanie na swój koszt oraz przeszkoli z zakresu zaawansowanej administracji wyznaczonych pracowników CeZ w terminie do 10 dni kalendarzowych od dostarczenia rozwiązania.
- 6.1.4. Dodatkowo w przypadku błędnego działania środowiska po instalacji oprogramowania równoważnego Wykonawca zobowiązany będzie na własny koszt przywrócić środowisko do stanu poprawnego funkcjonowania w przeciągu 24h od stwierdzenia przez Zamawiającego niepoprawnego funkcjonowania, a w przypadku braku takiej możliwości do stanu pierwotnego oraz dostarczenia innego rozwiązania spełniającego wymagania OPZ w terminie do 3 dni kalendarzowych.

7. Wymagania jakościowe i organizacyjne (SLA)

- 7.1. Usługi wsparcia będą świadczone zgodnie z parametrami jakościowymi:
- 7.2. Kontakt z działem wsparcia technicznego producenta w celu uzyskania pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania za pośrednictwem poczty elektronicznej, poprzez stronę www lub telefonicznie 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.
- 7.3. Pomoc techniczna mająca na celu rozwiązywanie powtarzalnych i możliwych do rozwiązania problemów związanych z oprogramowaniem. Udzielanie wsparcia przy identyfikacji problemów trudnych do powtórzenia. Wsparcie przy rozwiązywaniu problemów, pomoc w określaniu parametrów konfiguracji oprogramowania oraz wstępne obejścia wykrytych problemów. Pomoc techniczna będzie udzielana zdalnie za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 7.4. Dostęp do dokumentacji technicznej oprogramowania, w tym do najnowszych wersji dokumentów oraz oprogramowania. Dostęp do dokumentacji będzie udzielany poprzez stronę internetową (portal producenta).
- 7.5. Dostęp do aktualizacji oraz poprawek oprogramowania. Dostęp do aktualizacji będzie udzielany poprzez stronę internetową (portal producenta).

8. Odbiór Usług

Odbiór Usług następuje po:

- wykonaniu Usług zgodnie z OPZ,
- potwierdzeniu jakości i kompletności realizacji,
- Potwierdzeniem wykonania usługi jest protokół odbioru.
- W przypadku stwierdzenia braków lub niezgodności Zamawiający może odmówić odbioru lub wyznaczyć termin ich usunięcia.

Osoba/y sporządzająca/e: Karol Kosiorek