

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Nazwa przedmiotu zamówienia

Świadczenie usług serwisu gwarancyjnego oraz wsparcia technicznego wraz z usługami godzin eksperckich dla urządzeń firewall i oprogramowania (ang. Next Generation Firewall).

2. Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg Kod CPV

32420000-3 Urządzenia sieciowe.

35120000-1 Systemy i urządzenia nadzoru i bezpieczeństwa.

3. Definicje

Wszelkie pojęcia opisane w OPZ należy rozumieć zgodnie z ich definicją tam zawartą. Ponadto Opis Przedmiotu Zamówienia (dalej: „OPZ”) wprowadza dodatkowe pojęcia, które pisane wielką literą należy czytać zgodnie z ich definicją:

| Lp. | Termin | Definicja |
|-----|----------------------------|---|
| 1. | Aktualizacje | Uaktualnienia Oprogramowania, w tym nowe wersje Oprogramowania (upgrade), niższe wersje Oprogramowania (downgrade), wydania uzupełniające, poprawki programistyczne (patche), aktualne wersje Oprogramowania, nowe wydania Oprogramowania będące kontynuacją linii produktowej, poprawki, w tym bezpieczeństwa, definicje, sygnatury oraz inne dostosowania zapewniające prawidłowe korzystanie z Oprogramowania. |
| 2. | Awaria | Nieprawidłowe działanie Urządzeń lub Oprogramowania, w szczególności brak możliwości używania Urządzeń lub Oprogramowania w sposób zgodny z ich przeznaczeniem lub z dokumentacją producenta lub dokumentacją powykonawczą. |
| 3. | Dni Robocze | Dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. |
| 4. | Godziny eksperckie | Usługi konsultacji, o których mowa w pkt 9 OPZ. |
| 5. | Hardware Appliance | ang. Hardware Appliance oznacza urządzenie fizyczne wraz z oprogramowaniem, do którego Wykonawca dostarcza Wsparcie Techniczne. |
| 6. | Opcja | Uprawnienie Zamawiającego do rozszerzenia zakresu zamówienia o prace w ramach Godzin eksperckich, szczegółowo opisane w punkcie Świadczenie usług Godzin eksperckich w ramach prawa opcji OPZ. Przedmiotowe uprawnienie będzie realizowane każdorazowo na Zlecenie Zamawiającego. |
| 7. | Roboczogodzina | Jednostka miary czasu świadczenia Godzin eksperckich, obejmująca pracę jednej osoby przez godzinę zegarową, do której nie wlicza się czasu dojazdu do lokalizacji, w której usługa jest wykonywana. |
| 8. | Serwis gwarancyjny | Serwis, świadczony przez Wykonawcę, o którym mowa w pkt 8 OPZ. |
| 9. | Urządzenie | Oznacza przedmiot zamówienia opisany w OPZ i w załączniku do OPZ. |
| 10. | Wsparcie Techniczne | Wsparcie techniczne Oprogramowania stanowiące przedmiot zamówienia zgodnie z warunkami opisanymi w OPZ. |
| 11. | Zgłoszenie | Poinformowanie Wykonawcy o wystąpieniu Awarii Urządzeń lub Oprogramowania |
| 12. | Zlecenie | Dokument zawierający zlecenie wykonania usługi Godzin eksperckich, zgodnie z opisem w OPZ. |

4. Przedmiot zamówienia

- 4.1. Świadczenie usługi Serwisu gwarancyjnego i Wsparcia Technicznego oraz Godzin eksperckich dla Urządzeń i Oprogramowania w okresie 12 miesięcy

5. Specyfikacja posiadanych przez Zamawiającego Urządzeń i Oprogramowania

- 5.1. Specyfikacja posiadanych przez Zamawiającego Urządzeń i Oprogramowania została zamieszczona w Załączniku do OPZ.

6. Ogólne warunki realizacji przedmiotu zamówienia

- 6.1. Zamawiający zastrzega, że niniejszy przedmiot zamówienia jest przeznaczony do dalszej odsprzedaży na rzecz Skarbu Państwa – Ministra Cyfryzacji.
- 6.2. Licencjobiorcą i właścicielem Oprogramowania jest Skarb Państwa - Minister Cyfryzacji. Wszelkie dokumenty licencyjne, rejestracyjne, subskrypcyjne itp. muszą być wystawione na docelowego użytkownika Oprogramowania jakim będzie Skarb Państwa - Minister Cyfryzacji, z adresem korespondencyjnym przy ul. Królewskiej 27, 00-060 Warszawa, NIP 525-295-50-37, REGON 525189465. Zamawiający kupuje przedmiot zamówienia na potrzeby Skarbu Państwa Ministra Cyfryzacji.
- 6.3. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał status partnera producenta Oprogramowania i Urządzeń na terenie Polski. Zamawiający wyklucza, aby wyłącznie podwykonawca posiadał status, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
- 6.4. Przedmiot zamówienia nie może naruszać bezpieczeństwa publicznego lub istotnego interesu bezpieczeństwa państwa, mając na względzie m.in. fakt, że Zamawiający zgodnie z art. 5 ust 1 pkt 4 lit. d w zw. z art. 4 pkt. 1 Ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o Krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (t.j. Dz.U. z 2026. poz. 20 ze zm.), dalej: „Ustawa”, należy do Krajowego systemu cyberbezpieczeństwa, którego celem jest zgodnie z art. 3 Ustawy, zapewnienie cyberbezpieczeństwa na poziomie krajowym, w tym zapewnienie niezakłóconego świadczenia usług kluczowych i usług cyfrowych, przez osiągnięcie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa systemów informacyjnych służących do świadczenia tych usług oraz zapewnienie obsługi incydentów. Tym samym, Oprogramowanie musi być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie cyberbezpieczeństwa, w tym z Ustawą o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, oraz że jego wykorzystanie nie będzie powodować powstania nieuzasadnionych zagrożeń dla cyberbezpieczeństwa, bezpieczeństwa publicznego ani istotnych interesów bezpieczeństwa państwa.
- 6.5. Zamawiający przekaze numery seryjne Wykonawcom, którzy złożą do Zamawiającego wniosek o udostępnienie takich informacji, zgodnie z procedurą, obejmującą między innymi: złożenie wniosku w formie elektronicznej, wg wzoru przygotowanego przez Zamawiającego, złożenie umowy o zachowaniu poufności wg wzoru przygotowanego przez Zamawiającego, udostępnienie przez Zamawiającego informacji poprzez wysłanie zaszyfrowanego dokumentu za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz hasła za pośrednictwem wiadomości SMS.

7. Warunki realizacji usług Wsparcia technicznego

- 7.1. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić Zamawiającemu Wsparcie Techniczne Oprogramowania realizowane przez producenta Oprogramowania, świadczone bezpośrednio lub przez autoryzowany podmiot współpracujący z producentem w okresie 12 miesięcy.
- 7.2. W ramach Wsparcia Technicznego dla Oprogramowania, stanowiącego przedmiot zamówienia i opisanego w OPZ Zamawiający ma:

- 7.2.1. prawo do bezpłatnego korzystania z wydawanych przez Producenta najnowszych wersji, Aktualizacji Oprogramowania, poprawek do Oprogramowania;
- 7.2.2. dostęp elektroniczny przez 7x24 do pomocy technicznej;
- 7.2.3. dostęp elektroniczny do bazy wiedzy, dokumentacji, biuletynów i informacji na temat Oprogramowania, posiadanych produktów.

Szczegółowe warunki Wsparcia Technicznego dla Oprogramowania regulują umowy licencyjne wydane przez producenta Oprogramowania, z zastrzeżeniem, że nie mogą być mniej korzystane do warunków wskazanych w niniejszym OPZ.

- 7.3. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania następujących danych: adresy poczty elektronicznej, numery telefonów oraz dane dostępowe do portalu klienckiego, umożliwiającym Zamawiającemu skorzystanie ze Wsparcia Technicznego.
- 7.4. Dostarczenie danych dostępowych, o których mowa w punkcie powyżej, nastąpi w terminie, nie dłuższym niż do 5 Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy.
- 7.5. Wszystkie subskrypcje muszą pozwalać na swobodne przenoszenie pomiędzy Urządzeniami (np. w przypadku wymiany Urządzenia).
- 7.6. Wykonawca do zaoferowanych subskrypcji zobowiązuje się dostarczyć Zamawiającemu poprzez: podpięcie do istniejącego konta Zamawiającego, na danym portalu producenta Oprogramowania lub na adres e-mail, podany w Umowie danych dostępowych tj.:
 - 7.6.1. Nośniki z wersją instalacyjną Oprogramowania o ile nie są dostępne w formie elektronicznej na dedykowanym portalu klienckim;
 - 7.6.2. Wszystkie wymagane klucze licencyjne i aktywacyjne;
 - 7.6.3. Dokument potwierdzający dostawę subskrypcji i objęcie Wsparciem Technicznym wraz ze wskazaniem okresu obowiązywania;
 - 7.6.4. Dokumentacja, w szczególności umowa licencyjna, zawierająca warunki licencjonowania danego Oprogramowania określone przez producenta;
 - 7.6.5. Aktualne zestawienie w formacie xls wszystkich dostarczonych pozycji w zakresie Oprogramowania zawierające informacje m.in. oznaczenie producenta (tzw. part numer), pełna nazwa produktu, metryka licencyjna, wersja i edycja Oprogramowania, rodzaj licencji, okres obowiązywania licencji, ceny jednostkowej netto, kwoty VAT oraz ceny jednostkowej brutto, zgodnie z zapisami zawartymi w Ofercie.
- 7.7. Wszystkie subskrypcje pochodzić będą z legalnego tj. akceptowanego przez producenta Oprogramowania kanału dystrybucji.
- 7.8. Wszystkie subskrypcje pochodzić będą z kanału dystrybucji na teren Unii Europejskiej.

8. Warunki realizacji Serwisu gwarancyjnego

- 8.1. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić Zamawiającemu Serwis Gwarancyjny dla Urządzeń, realizowany przez producenta Urządzeń, świadczony bezpośrednio lub przez autoryzowany podmiot współpracujący z producentem, działający w imieniu tego producenta, obejmujący okres 12 miesięcy,
- 8.2. Wykonawca, zobowiązany będzie zapewnić wykonywanie zobowiązań z tytułu gwarancji, zgodnie z następującymi zasadami:

- 8.2.1. Zamawiający będzie uprawniony do dokonywania Zgłoszeń Awarii w trybie 24/7/365, za pośrednictwem telefonu lub dedykowanej aplikacji lub adresu poczty elektronicznej, wskazanych przez Wykonawcę;
- 8.2.2. Serwis gwarancyjny realizowany będzie w miejscu wskazanym przez Zamawiającego na terenie m.st. Warszawy;
- 8.2.3. Zgłoszone Awarie będą usuwane w terminie do końca Dnia Roboczego następującego po dniu, w którym Awaria została zgłoszona.
- I. W przypadku, w którym usunięcie Awarii będzie wymagać odinstalowania Urządzenia, które uległo Awarii:
 - 8.2.4. Naprawa będzie mogła być wykonana wyłącznie w lokalizacji instalacji Urządzenia, bez wydawania go poza tą lokalizację;
- II. Wydanie Urządzenia poza miejsce jego instalacji, w celu dokonania naprawy, będzie mogło nastąpić dopiero po usunięciu wszystkich nośników danych np. dyski Flash, karty SD, dyski twarde lub ich zdemontowaniu przez Wykonawcę i zdeponowaniu ich u Zamawiającego.
- 8.3. W przypadku braku możliwości przywrócenia pełnej funkcjonalności Urządzenia, Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Urządzenie zastępcze na własny koszt, o parametrach nie gorszych niż naprawiane Urządzenie oraz zapewniających nie gorszy poziom bezpieczeństwa. W przypadku zwrotu Urządzenia zastępczego, Wykonawca zapewni usunięcie wszystkich nośników danych np. dyski Flash, karty SD, dyski twarde lub ich zdemontowaniu przez gwaranta i zdeponowaniu ich u Zamawiającego. W takim przypadku termin usunięcia Awarii przez Wykonawcę wynosi 30 dni kalendarzowych od chwili Zgłoszenia Awarii.
- 8.4. Wykonawca zapewni Wsparcie Techniczne w stosunku do Urządzenia zastępczego do czasu naprawienia Urządzenia, które uległo Awarii.
- 8.5. Wykonawca jest zobowiązany do wymiany Urządzenia na nowe na własny koszt, o parametrach nie gorszych niż naprawiane Urządzenie w przypadku, w którym usunięcie Awarii, o której mowa w pkt 8.4 powyżej jest niemożliwe. W takim przypadku Wykonawca zapewni Wsparcie Techniczne w stosunku do nowego Urządzenia.

9. Warunki realizacji usługi Godzin eksperckich w ramach Opcji

- 9.1. Zamawiający jest uprawniony do zlecenia Wykonawcy w ramach prawa Opcji świadczenia usługi tzw. Godzin eksperckich, świadczonej przez inżyniera certyfikowanego przez producenta Oprogramowania i Urządzeń na poziomie eksperta, dotyczącej m.in. konsultacji, instruktażu, usuwania wątpliwości lub rozwiązywania bieżących problemów Zamawiającego związanych z obsługą, w tym instalacją, konfiguracją, utrzymaniem i administracją Oprogramowania, integracją Oprogramowania z aplikacjami i systemami, w miejscu zainstalowania Oprogramowania lub zdalnie – zgodnie z wnioskiem Zamawiającego - realizowanej w Dni robocze, w godzinach od 9:00 do 17:00 w następującym zakresie 96 Roboczogodzin
- 9.2. W zakresie przedmiotu prawa Opcji, o którym mowa w pkt 9.1 powyżej, rozliczenie wynagrodzenia Wykonawcy będzie następować w oparciu o stawkę godzinową pracy konsultanta, w ramach wskazanej puli Roboczogodzin na zasadach opisanych w OPZ.
- III. Zlecenie w zakresie skorzystania z prawa Opcji realizowane będzie na zasadach określonych w OPZ i Umowie.
- 9.3. Skorzystanie z prawa Opcji jest uprawnieniem Zamawiającego. Zamawiający nie zobowiązuje się w żaden sposób do skorzystania z prawa Opcji. Nieskorzystanie przez Zamawiającego w całości lub w

części z tego prawa nie rodzi po stronie Wykonawcy jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Zamawiającego.

- 9.4. Na wniosek Zamawiającego, usługa Godzin eksperckich zostanie przeprowadzona w trybie online. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić wszelkie niezbędne narzędzia do przeprowadzenia usługi online, w tym odpowiednią platformę. Do czasu trwania usługi online nie wlicza się czasu, kiedy nie mogła być prowadzona z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy lub z powodów technicznych, np. zakłócenia połączenia, awaria sprzętu lub oprogramowania.