

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### 1. Nazwa przedmiotu zamówienia:

Świadczenie wsparcia technicznego przez okres 36 miesięcy dla urządzeń sieciowych.

### 2. Kody CPV:

72611000-6 – Usługi w zakresie wsparcia technicznego

### 3. Definicje:

W Opisie Przedmiotu Zamówienia, dalej: „**OPZ**”, poniższym definicjom nadaje się następujące znaczenie:

Lp.	Termin	Definicja
1.	<b>Awaria</b>	nieprawidłowe działanie Urządzeń będące Awarią Krytyczną lub Awarią Zwykłą.
2.	<b>Awaria Krytyczna</b>	nieprawidłowe działanie Urządzeń powodujące całkowity brak możliwości korzystania z Urządzeń lub zainstalowanego na nich Oprogramowania.
3.	<b>Awaria Zwykła</b>	nieprawidłowe działanie Urządzeń lub zainstalowanego na nich Oprogramowania, niebędące Awarią Krytyczną.
4.	<b>Dni Robocze</b>	dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
5.	<b>Zgłoszenie</b>	poinformowanie o wystąpieniu Awarii na zasadach określonych w Umowie oraz OPZ. Za chwilę dokonania Zgłoszenia Strony uznają datę i godzinę poinformowania przez Zamawiającego o wystąpieniu Awarii. W przypadku dokonania Zgłoszenia przez więcej niż jeden kanał, chwilą dokonania Zgłoszenia będzie wcześniejsza data i godzina.
6.	<b>Urządzenia</b>	Firewalle, posiadane przez Zamawiającego, wymienione w pkt 6 OPZ wraz z Oprogramowaniem.
7.	<b>Lokalizacja</b>	trzy wskazane przez Zamawiającego lokalizacje znajdujące się na terenie m.st. Warszawy. Adresy lokalizacji zostaną podane Wykonawcy w dniu podpisania Umowy.
8.	<b>Oprogramowanie</b>	Oprogramowanie pozwalające na korzystanie z Urządzeń, w szczególności oprogramowanie systemowe lub wbudowane w Urządzenia. Pojęcie to obejmuje wszystkie aktualizacje Oprogramowania i elementy przewidziane przez producenta Oprogramowania dla prawidłowego korzystania z Oprogramowania wraz z odpowiednimi licencjami uprawniającymi do korzystania z Oprogramowania, w tym aktualny firmware oraz sterowniki i inne oprogramowanie umożliwiające prawidłowe działanie Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem.

<b>9.</b>	<b>Wsparcie Techniczne</b>	usługa szczegółowo opisana w ust. 7 OPZ.
-----------	----------------------------	--

**4. Przedmiot zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie Wsparcia Technicznego przez okres 36 miesięcy Urzędzeń, zgodnie z poniższymi wymaganiami OPZ.

**5. Termin oraz miejsce realizacji:**

- 1) Wykonawca zobowiązuje się w ramach realizacji przedmiotu zamówienia świadczyć Wsparcie Techniczne dla posiadanych przez Zamawiającego urządzeń bezpieczeństwa sieciowego Firewalli w okresie 36 miesięcy od dnia podpisania Umowy.
- 2) Wsparcie Techniczne będzie świadczone w Lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego.

**6. Wymagania Ogólne:**

- 1) Realizacja przedmiotu zamówienia obejmuje: świadczenie Wsparcia Technicznego dla Urzędzeń:

Lp.	Nazwa	Liczba	Numery seryjne
1.	Firewall PaloAlto PA-3220	6	Zamawiający przekaze numery seryjne Wykonawcom, którzy złożą do Zamawiającego wnioszek o udostepnienie takich informacji.

- 2) Świadczenie Wsparcia Technicznego rozpocznie się od dnia dostarczenia przez Wykonawcę wszelkich niezbędnych i kompletnych danych dostępowych oraz dokumentów, o których mowa w pkt 3 poniżej, umożliwiających Zamawiającemu skorzystanie z usług przez okres 36 miesięcy..
- 3) W terminie 3 Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu wszelkie niezbędne i kompletne dane dostępowe umożliwiające Zamawiającemu skorzystanie z Wsparcia Technicznego, zawierające co najmniej:
  - a. unikatowy dla Zamawiającego login i hasło dostępu do witryny Wsparcia Technicznego lub adres e-mail do składania Zgłoszeń i numer telefonu do składania Zgłoszeń;
  - b. wykaz osób po stronie Wykonawcy wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy.
- 4) Wykonawca powinien posiadać status partnera producenta Urzędzeń z zastrzeżeniem, że jeśli producent stosuje kilka poziomów partnerstwa, Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał poziom partnerstwa nie niższy niż drugi w kolejności licząc od najwyższego poziomu partnerstwa w hierarchii poziomów partnerstwa stosowanej przez producenta. Zamawiający wyklucza, aby wyłącznie podwykonawca posiadał status, o którym mowa jest w zdaniu pierwszym. Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć Zamawiającemu, najpóźniej w dniu podpisania Umowy, oświadczenie producenta Urzędzeń stwierdzające status partnerstwa Wykonawcy.
- 5) Zamawiający zastrzega, że niniejszy przedmiot zamówienia jest przeznaczony do dalszej odsprzedaży. Wszelkie dokumenty licencyjne, rejestracyjne, subskrypcyjne itp. muszą być wystawione na docelowego użytkownika jakim będzie Minister Cyfryzacji, ul. Królewska 27, 00-060 Warszawa.

**7. Wsparcie Techniczne:**

- 1) Urządzenia zostaną objęte Wsparciem Technicznym przez okres 36 miesięcy realizowanym przez producenta lub autoryzowanego partnera producenta Urządzeń, na zasadach opisanych w niniejszym OPZ.
- 2) W razie Awarii, Zamawiający będzie dokonywał Zgłoszeń za pośrednictwem: adresu e-mail, witryny Wsparcia Technicznego bądź telefonicznie. Szczegółowe dane dotyczące kanałów służących do dokonywania Zgłoszeń zostaną wskazane w Umowie.
- 3) Za chwilę dokonania Zgłoszenia Awarii, Strony uznają datę i godzinę przekazania Zgłoszenia przez Zamawiającego, przez jeden z kanałów, o których mowa w pkt 2 powyżej. W przypadku zgłoszenia Awarii przez więcej niż jeden kanał, za chwilę dokonania Zgłoszenia uznaje się datę i godzinę Zgłoszenia wcześniejszego.
- 4) Wykonawca zobowiązuje się podać Zamawiającemu, najpóźniej w dniu zawarcia Umowy a także później przy każdej zmianie tych danych, wszelkie dane niezbędne do skorzystania przez Zamawiającego ze Wsparcia Technicznego a także dane dostępne do konta w serwisie producenta umożliwiające samodzielne pobieranie aktualizacji Oprogramowania.
- 5) Wykonawca zobowiązuje się do:
  - a. przyjmowania Zgłoszeń – 24 h/7 dni;
  - b. usunięcia Awarii Krytycznej – maksymalnie w ciągu 18 godzin<sup>1</sup> od dokonania Zgłoszenia;
  - c. usunięcia Awarii Zwykłej – w terminie do godz. 17:00 następnego Dnia Roboczego po dniu dokonania Zgłoszenia;
  - d. Wykonawca w ramach Wsparcia Technicznego zapewni Zamawiającemu:
    - bieżące zarządzanie Zgłoszeniami;
    - Wsparcie Techniczne świadczone przez producenta Urządzeń lub przez autoryzowanego partnera producenta Urządzeń - przez osoby dysponujące odpowiednimi uprawnieniami i kwalifikacjami;
    - dostęp w zakresie uaktualnień, poprawek, nowych wersji Oprogramowania, w sposób nienaruszający praw twórców i właściciela praw autorskich oraz nieograniczający praw Zamawiającego do korzystania z Oprogramowania. Wsparcie Techniczne w szczególności powinno zapewniać pomoc podmiotu świadczącego Wsparcie Techniczne w instalacji tych uaktualnień, poprawek, nowych wersji firmware;
    - naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia lub jego komponentów na Urządzenie lub komponenty nowe i oryginalne lub oryginalne odnowione przez producenta w sposób przewidziany przez producenta Urządzeń;
    - diagnostyka i naprawa dysków twardych oraz innych nośników danych, które mogą przechowywać dane Zamawiającego (np. pamięci flash, dyski SSD, moduły pamięci cache) będą realizowane w miejscu ich używania, bez diagnostyki poza tym miejscem. Uszkodzone nośniki danych (np. pamięci flash, dyski twarde, dyski SSD, moduły pamięci cache) pozostaną u Zamawiającego.
    - W przypadku utraty wsparcia producenta (end of support) na Urządzenia, Zamawiający wymaga, aby Wykonawca samodzielnie utrzymywał Urządzenia w warstwie sprzętowej bez zapewniania aktualizacji producenckich Oprogramowania
  - e. w razie niedotrzymania przez Wykonawcę terminu usunięcia Awarii, Zamawiający ma

---

<sup>1</sup> Kryterium oceny ofert

prawo zlecić realizację naprawy osobie trzeciej, przy czym będzie ona realizowana w całości na koszt Wykonawcy. W takiej sytuacji Zamawiający wezwie Wykonawcę do zaprzestania dalszych działań w zakresie realizacji przedmiotu Umowy.

- f. usunięcie Awarii potwierdzone zostanie przez Strony protokołem usunięcia Awarii.
- g. osoby wskazane przez Wykonawcę w wykazie osób wyznaczonych do realizacji Wsparcia Technicznego mogą być zobowiązane do okazania służbom ochrony obiektów, przed rozpoczęciem świadczenia usług w danej Lokalizacji, poświadczenia bezpieczeństwa dostępu do informacji niejawnych na poziomie co najmniej „TAJNE”;
- h. Wykonawca zobowiązany jest do okazania wskazanych w ust. 7 pkt 5) lit. g dokumentów na pod rygorem odmowy dopuszczenia wspomnianych osób do realizacji Wsparcia Technicznego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;
- i. osoby, o których mowa w ust. 7 pkt 5) lit. g. OPZ będą dostępne w godzinach pracy Zamawiającego, tj. w Dni Robocze w godzinach 7:00 – 17:00;
- j. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia świadczenia usługi Help desk, która obejmuje przyjmowanie zgłoszeń oraz pytań dotyczących funkcjonowania i korzystania z Urządzeń.