

## Specyfikacja Przedmiotu Zamówienia

Zamawiający powierza Wykonawcy, a Wykonawca przyjmuje do wykonania zamówienie polegające na dostawie:

1) **Forcepoint TRITON AP-WEB, Software;**

oraz świadczeniu usługi wsparcia technicznego w ramach Kontraktów Serwisowych jak niżej.

### 1. Licencje

1) Udzielenie lub dostarczenie licencji oprogramowania Forcepoint do kontroli dostępu do stron sieci Web i ruchu sieciowego:

- a) Forcepoint TRITON AP-WEB, Software dla 2400 użytkowników dla serwera UMW - obejmujących dostęp do najnowszych wersji tego oprogramowania, poprawek, aktualizacji bazy kategorizowanych stron oraz bazy wiedzy producenta oprogramowania: na okres 12 miesięcy od daty wygaśnięcia bieżącej licencji tj. w okresie od dnia 07.04.2023.

### 2. Kontrakt Serwisowy – usługi wsparcia

1) Zapewnienie usługi wsparcia technicznego (kontrakt serwisowy) w okresach obowiązywania licencji (patrz pkt 1 wyżej) na okres:

- a) 12 miesięcy - dla użytkowników Forcepoint TRITON AP-WEB, Software.

2) Warunki serwisu:

- a) Zamawiający wymaga wsparcia technicznego (świadczonego w siedzibie Zamawiającego) Wykonawcy w czasie każdej aktualizacji (upgrade) oprogramowania Forcepoint na żądanie i w terminie wskazanym przez Zamawiającego.
- b) Wykonawca będzie udzielał konsultacji technicznych związanych z bieżącym użytkowaniem oprogramowania Forcepoint.
- c) W okresie trwania umowy Wykonawca będzie nieodpłatnie usuwał wszystkie awarie i usterki uniemożliwiające lub utrudniające ciągłą pracę serwisowanego systemu.
- d) Awarie oraz usterki będą zgłaszane przez Zamawiającego pisemnie, za pomocą faksu lub drogą poczty elektronicznej przekazanej do Wykonawcy. Zgłoszenie zawierać będzie lokalizację (adres i nr pokoju), numer zgłoszenia, dane osoby zgłaszającej, datę i godzinę sporządzenia zgłoszenia, opis awarii/usterki.
- e) Wykonawca rozpocznie akcję serwisową w czasie nie dłuższym niż 4 godziny od zgłoszenia (czas reakcji). Przez rozpoczęcie akcji serwisowej rozumie się osobiste przybycie na miejsce awarii lub poprzez zdalny dostęp Wykonawcy – Wykonawca zobowiązuje się usunąć usterki i przywrócić pełną sprawność i funkcjonalność instalacji w terminie do 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia.

Znak postępowania: CUI-ZZ.3200.2.2023

- f) Zamawiający nie gwarantuje i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za brak możliwości dostępu zdalnego do systemów informatycznych Zamawiającego przez Wykonawcę. Jeżeli taki dostęp nie jest możliwy, Wykonawca zobowiązany jest realizować prace na miejscu w lokalizacjach Zamawiającego na terenie Wrocławia
- g) Akcje serwisowe realizowane będą na miejscu u Zamawiającego w godzinach pracy Centrum Usług Informatycznych, a w wyjątkowych sytuacjach także poza godzinami pracy CUI (okno serwisowe w czwartek od godziny 18 do 22).
- h) W przypadku gdy po przeprowadzeniu diagnostyki awarii/usterki sprzętu, Wykonawca stwierdzi, że przywrócenie jego sprawności przekroczy gwarantowany okres, o którym mowa w ust. e, Wykonawca dostarczy własnym transportem równoważny sprzęt zastępczy w czasie przewidzianym na naprawę i udostępni go Zamawiającemu. Fakt dostarczenia sprzętu zastępczego odnotowuje się na zgłoszeniu awarii.
- i) Przez okres obowiązywania kontraktów serwisowych Wykonawca świadczyć będzie telefonicznie, za pomocą poczty elektronicznej oraz serwisu www usługę typu "help-desk" dostępną 24 godziny na dobę.
- j) Przez okres obowiązywania kontraktów serwisowych Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu na wskazany adres adres e-mail: dmstd@cui.wroclaw.pl, informacje o:
  - wykrytych podatnościach lub błędach urządzeń i oprogramowania działającego na urządzeniach,
  - ogłoszeniu daty zakończenia wsparcia (EOS – end of support) dla urządzeń lub oprogramowania niezwłocznie po opublikowaniu informacji przez producenta.

### 3. Terminy wykonania umowy

Termin dostarczenia licencji określony w pkt 1 – nie później jednak niż 14 dni od daty podpisania umowy.