

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Usługa Asysty technicznej dla oprogramowania systemu zarządzania dostępem do sieci NAC

1. Przedmiot zamówienia:

- 1.1. Zakup usługi Asysty technicznej 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**.
- 1.2. Zamawiający posiada dożywotnią licencję na system określoną przez producenta jako NV-2500-VM.

2. Termin realizacji zamówienia:

Usługa będzie świadczona przez okres 24 miesięcy liczonych od dnia 4 lutego 2024 lub od dnia zawarcia umowy.

3. Zakres usługi:

W ramach świadczenia Usługi Asysty Technicznej Wykonawca zobowiązany będzie do:

- 3.1. Wykonywania aktualizacji Oprogramowania.
- 3.2. Implementacji nowych wersji Oprogramowania oraz poprawek.
- 3.3. Wsparcia Zamawiającego w rozwiązywaniu problemów z dostarczonym oprogramowaniem.
- 3.4. Zapewnienia dostępu do aktualizacji Oprogramowania, w szczególności dostępu do nowych wersji Oprogramowania, wersji podwyższonych, wersji obniżonych, wydań uzupełniających oraz poprawek programistycznych, nowych sygnatur bezpieczeństwa bez dodatkowych opłat licencyjnych.
- 3.5. Wsparcia w korzystaniu z Oprogramowania, w szczególności poprzez zapewnienie elektronicznego dostępu (np. wykreowanie konta dla Zamawiającego w portalu producenta) do bazy wiedzy w języku polskim lub angielskim na temat posiadanego Oprogramowania, wykaz znanych symptomów i rozwiązań w języku polskim lub angielskim (w tym programy korygujące do Oprogramowania) biuletynów technicznych, dokumentacji technicznych poprawek programistycznych, oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu – pod wskazanym przez Wykonawcę adresem internetowym producenta Oprogramowania.
- 3.6. Polskojęzyczne konsultacje telefoniczne oraz online w godzinach 8:00-16.00 od poniedziałku do piątku
- 3.7. W ramach realizacji Usługi, Wykonawca będzie świadczył okresowe przeglądy Oprogramowania, nie rzadziej niż co 3 miesiące, polegające na:

- 3.8. Przeglądzie poprawek dla eksploatowanych środowisk wykorzystujących system.
- 3.9. Ocenie konieczności zastosowania poprawek rekomendowanych przez producenta oprogramowania w eksploatowanych środowiskach oraz ich wdrożenie.
- 3.10. Doradztwie architektonicznym w zakresie zgodności sposobu wykorzystywania oprogramowania z najlepszymi praktykami rekomendowanymi przez dostawcę oraz zgodności z warunkami Umowy.
- 3.11. Informowaniu Zamawiającego o przyczynach i sposobach rozwiązywania problemów związanych z nieprawidłowym działaniem systemu.
- 3.12. Doradztwie technicznym, przekazywaniu na bieżąco informacji o nowych funkcjonalnościach możliwych do zaimplementowania w oprogramowaniu.
- 3.13. 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.
- 3.14. Wsparciu w konfiguracji i optymalizacji systemu.