

## **Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)**

Zapewnienie wsparcia technicznego  
producenta dla Systemu FUDO

---

## Spis treści

1. Cel zamówienia publicznego. ....	3
2. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym. ....	3
3. Ogólne wymagania Zamawiającego dotyczące zakresu przedmiotu zamówienia.....	3
4. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia .....	4
5. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie usług Wsparcia Technicznego Producenta.....	4
6. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące wytwarzanych i przetwarzanych dokumentów w tym Dokumentacji Systemu .....	5
7. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy.....	5
8. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji. ....	7
9. Zasady udzielania i realizacji zdalnego dostępu (spoza Siedziby Zamawiającego) do środowiska informatycznego Zamawiającego na potrzeby realizacji Umowy.....	8

## **1. Cel zamówienia publicznego.**

Przedmiotem zamówienia jest odnowienie Wsparcia technicznego producenta i świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy dla posiadanego przez NIK systemu FUDO, którego zadaniem jest rejestracja połączeń sesji zdalnych, nawiązywanych do systemów NIK przez inżynierów firm zewnętrznych.

## **2. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym.**

2.1. Możliwe kanały komunikacji to:

- 2.1.1. Wideokonferencja (obsługę zapewnia Zamawiający),
- 2.1.2. Telefon,
- 2.1.3. E-mail,
- 2.1.4. Spotkanie w Siedzibie Zamawiającego.

2.2. Wszystkie prace będą realizowane przy udziale lub w konsultacji z pracownikami Zamawiającego.

2.3. Wykonawca będzie konsultował z Zamawiającym wszystkie przyjmowane założenia poczynione w związku z realizacją Umowy. W związku z tym, w razie potrzeby dostarczy wszelkich niezbędnych wyjaśnień i materiałów dodatkowych (opisów, Dokumentacji itp.) pracownikom Zamawiającego tak, aby możliwe było jednoznaczne zrozumienie proponowanych przez niego założeń.

2.4. Wszystkie ustalenia poczynione za pośrednictwem wideokonferencji, telefonicznie lub w trakcie spotkania muszą zostać niezwłocznie potwierdzone za pośrednictwem wiadomości e-mail. Mogą zostać z nich także sporządzone notatki.

2.5. Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o wszystkich zdarzeniach lub przeszkodach mogących spowodować opóźnienie w wykonaniu Umowy w stosunku do terminów przewidzianych w Umowie.

## **3. Ogólne wymagania Zamawiającego dotyczące zakresu przedmiotu zamówienia.**

3.1. Przedłużenie świadczenia Wsparcia technicznego producenta, dla posiadanego przez Zamawiającego klastra systemu FUDO zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 5 składającego się z:

- 3.1.1. serwera fizycznego SN: 10000211,
- 3.1.2. serwera wirtualnego SN: 11000124,

3.1.3.Licencja FUDO PAM dla 30 serwerów HA.

3.2. Świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy w ramach puli 30 godzin, zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 7.

3.3. Udzielenie gwarancji zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt. 8.

#### **4. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia**

4.1. Wykonawca dostarczy dokumenty w których producent potwierdza możliwość korzystania przez Zamawiającego z usług Wsparcia technicznego producenta systemu FUDO, o którym mowa w pkt. 3.1 w terminie do 14 dni od dnia podpisania Umowy. **Wsparcie techniczne producenta ma obowiązywać od dnia 19 lipca 2025 r. do dnia 18 lipca 2026 r.**

4.2. Wykonawca będzie świadczył Asystę Techniczną Wykonawcy, o której mowa w pkt. 3.2 w ramach puli 30 godzin do wykorzystania w okresie obowiązywania **Wsparcia technicznego producenta.**

4.3. Wykonawca udzieli gwarancji dla wszystkich komponentów wchodzących w skład systemu FUDO, o której mowa w pkt. 3.3, w okresie obowiązywania **Wsparcia technicznego producenta.**

#### **5. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie usług Wsparcia Technicznego Producenta.**

5.1. Zakres Wsparcia technicznego producenta musi obejmować:

5.1.1.zapewnienie dostępu do nowych wersji oprogramowania oraz aktualizacji i poprawek,

5.1.2.zapewnienie dostępu do programów dodatkowych objętych licencją danego produktu,

5.1.3.zapewnienie dostępu do bazy wiedzy o produkcie,

5.1.4.zapewnienie usług gwarancyjnych producenta dla wszystkich komponentów Systemu w zakresie sprzętu i oprogramowania (naprawa/wymiana urządzenia lub rozwiązywanie problemów powstałych w wyniku Awarii sprzętu lub oprogramowania) w trybie 8x5 (osiem godzin przez pięć dni w tygodniu), w Dni Robocze w godzinach 8-16.

## **6. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące wytwarzanych i przetwarzanych dokumentów w tym Dokumentacji Systemu**

- 6.1. Dokumentacja powykonawcza systemu FUDO (którą posiada Zamawiający i ją udostępni Wykonawcy) musi być weryfikowana i w razie potrzeby aktualizowana podczas prac serwisowych Wykonawcy określonych w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy.
- 6.2. Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji projektu charakteryzowały się wysoką jakością, w szczególności:
  - 6.2.1. czytelną i zrozumiałą strukturą zarówno poszczególnych dokumentów jak i całej Dokumentacji z podziałem na rozdziały podrozdziały i sekcje,
  - 6.2.2. zachowaniem standardów oraz sposobu pisania, rozumianych jako zachowanie jednolitej i spójnej struktury, formy i sposobu prezentacji treści poszczególnych dokumentów, oraz fragmentów tego samego dokumentu jak również całej Dokumentacji.
- 6.3. Zamawiający wymaga, aby cała dokumentacja, o której mowa powyżej, podlegała jego akceptacji.

## **7. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy.**

- 7.1. Zakresem Asysty Technicznej Wykonawcy mogą być: wszelkie prace związane z systemem objętym usługą, m.in. aktualizacja Dokumentacji Systemu i oprogramowania, analiza poprawności działania, dostrojenie systemu pośredniczenie w kontaktach Zamawiającego z producentem.
- 7.2. Wykonawca będzie świadczył Asystę Techniczną Wykonawcy w okresie wskazanym w pkt. 4.2, w języku polskim.
- 7.3. Asysta Techniczna Wykonawcy wykonywana w Siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Filtrowej 57 będzie realizowana na sprzęcie udostępnionym przez Zamawiającego i z wykorzystaniem systemu udostępnionego przez Zamawiającego, osobiście lub w uzasadnionych przypadkach w sposób zdalny przez uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy.
- 7.4. Czas Reakcji Wykonawcy na otrzymane Zgłoszenie w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy wynosi 4 godziny. W przypadku Zgłoszenia otrzymanego po godzinie 16.00, Czas Reakcji Wykonawcy liczy się od godziny 8.00 następnego Dnia Roboczego.

- 7.5. Czas realizacji Zgłoszenia wynosi 8 godzin w Dni Robocze. Jeżeli do realizacji Zgłoszenia niezbędne jest udzielenie odpowiedzi przez producenta wówczas czas realizacji wynosi 16 godzin w Dni Robocze. Czas realizacji Zgłoszenia liczony jest od momentu jego wysłania przez Zamawiającego. **Czas realizacji zgłoszenia może ulec zmianie za zgodą Zamawiającego w przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy i Zamawiającego.**
- 7.6. Asysta Techniczna Wykonawcy będzie rozliczana w zależności od faktycznie przepracowanych godzin, rozliczanych zgodnie ze stawką godzinową zawartą w ofercie.
- 7.7. Maksymalna możliwa do wykorzystania ilość godzin pracy inżyniera w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy wynosi 30 godzin.
- 7.8. Czas przeznaczony na wykonanie Asysty Technicznej Wykonawcy liczony jest od chwili przystąpienia do pracy inżyniera Wykonawcy do momentu jej faktycznego zakończenia.
- 7.9. Przyjmuje się, że każda rozmowa telefoniczna, wykonywana w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy, niezależnie od jej rzeczywistego czasu trwania to 15 minut zegarowych.
- 7.10. Przyjmuje się, że każda pojedyncza wiadomość e-mail przesłana przez Wykonawcę do Zamawiającego, w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy to 15 minut zegarowych.
- 7.11. Czas wykorzystany na pośredniczenie w kontaktach Zamawiającego z producentem w zakresie usług wsparcie technicznego producenta w szczególności na obsługę Awarii Systemu nie obejmuje i nie wlicza się do płatnych godzin Asysty Technicznej Wykonawcy.
- 7.12. Zgłoszenie w ramach Asysty technicznej Wykonawcy uważa się za otwarte po przesłaniu go przez Zamawiającego do Wykonawcy e-mailem.
- 7.13. Po zrealizowaniu Zgłoszenia w ramach Asysty technicznej Wykonawcy Wykonawca poinformuje drogą elektroniczną (e-mail) Zamawiającego o jego zrealizowaniu.
- 7.14. Potwierdzeniem wykonania zleconych prac i wykorzystanego czasu w danym okresie rozliczeniowym będzie protokół odbioru prac wykonanych na rzecz Zamawiającego w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy podpisany na koniec każdego trzymiesięcznego okresu rozliczeniowego przez obie Strony, zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 3 do Umowy.

**8. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji.**

8.1. Wykonawca udziela gwarancji na prawidłowe, w pełni zgodne z jego przeznaczeniem, funkcjonowanie systemu i jego wszystkich komponentów, o którym mowa w pkt 3.1 objętego Wsparciem technicznym producenta polegającym na naprawie lub wymianie urządzenia w przypadku jego Awarii, w okresie wskazanym w pkt. 4.1.

8.2. Naprawa gwarancyjna systemu:

8.2.1. zostanie dokonana po uprzedniej nieodpłatnej ocenie zgłoszonej Awarii. Ocena zgłoszonej Awarii musi zostać dokonana przez wykwalifikowanego przedstawiciela Wykonawcy, w miejscu użytkowania systemu,

8.2.2. w celu przystąpienia do naprawy przedstawiciel służb serwisowych Wykonawcy zgłosi się do miejsca użytkowania systemu. Jeśli naprawa w Siedzibie Zamawiającego nie jest możliwa, Wykonawca odbierze uszkodzony element systemu i dostarczy po naprawie na własny koszt i na własną odpowiedzialność,

8.2.3. po zwrocie naprawionego elementu systemu nastąpi sprawdzenie poprawności funkcjonowania całego systemu,

8.2.4. czas trwania naprawy Usterki nie może przekroczyć 5 Dni Roboczych, czas ten może być wydłużony za zgodą Zamawiającego na pisemną prośbę Wykonawcy,

8.2.5. czas trwania naprawy w przypadku Awarii jednego z serwerów tworzących klaster nie może przekroczyć 3 Dni Roboczych,

8.2.6. czas Awarii/niedostępności całego klastra systemu FUDO polegającego na braku możliwości łączenia się za pośrednictwem systemu FUDO do zdalnych serwerów lub braku możliwości zalogowania się do systemu, nie może przekraczać 2 Dni Roboczych, licząc od momentu wysłania Zgłoszenia do Wykonawcy.

8.2.7. Zamawiający dopuszcza dostarczenie na czas naprawy urządzenia zastępczego o parametrach nie gorszych niż urządzenie podlegające naprawie. W takim przypadku czas naprawy zostaje wydłużony do 10 Dni Roboczych pod warunkiem że urządzenie zastępcze zostanie dostarczone w terminie wskazanym w poprzednim punkcie. Wykonawca zobowiązany jest do odtworzenia konfiguracji na urządzeniu zastępczym oraz jej usunięcia w momencie zwrotu.

8.2.8. w przypadku Awarii dysków serwera fizycznego (wchodzącego w skład systemu FUDO) Wykonawca dostarcza je i wymienia w ramach gwarancji, uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego.

8.2.9. jeżeli przyczyną Awarii lub Usterki jest błąd w oprogramowaniu i nie będzie możliwe jego natychmiastowe usunięcie, to w ramach obsługi zgłoszenia zostanie zastosowane obejście umożliwiające przywrócenie poprawnej pracy Systemu do czasu jego naprawy przez Producenta w nowych wersjach

oprogramowania Systemu. Obejście musi zostać zrealizowane i udostępnione Zamawiającemu w terminie naprawy Awarii lub Usterki.

- 8.3. W trakcie trwania Umowy Zamawiającego z Wykonawcą usługi gwarancyjne producenta dla posiadanych przez Zamawiającego urządzeń i oprogramowania, wchodzących w skład systemu, świadczone będą za pośrednictwem Wykonawcy.
- 8.4. W przypadku wystąpienia wad w opracowanych dokumentach, o których mowa w pkt 6, Zamawiający ma prawo żądać ich usunięcia w terminie 5 Dni Roboczych od daty zawiadomienia Wykonawcy (naniesienie uzupełnień i poprawek na wszystkich egzemplarzach dostarczonych Zamawiającemu), pod rygorem naliczania kar umownych na zasadach określonych w Umowie.
- 8.5. Uprawnienia z tytułu rękojmi za wady dokumentacji powykonawczej wygasają wraz z upływem okresu Asysty Technicznej Wykonawcy.
- 8.6. Czas usuwania Awarii nie wlicza się do godzin Asysty Technicznej Wykonawcy.
- 8.7. Udzielona gwarancja nie może ograniczać praw Zamawiającego do użytkowania systemu, zgodnie z zasadami sztuki, przez wykwalifikowany personel Zamawiającego.

## **9. Zasady udzielania i realizacji zdalnego dostępu (spoza Siedziby Zamawiającego) do środowiska informatycznego Zamawiającego na potrzeby realizacji Umowy.**

- 9.1. Zdalny dostęp będzie realizowany za pośrednictwem rozwiązania udostępnianego przez Zamawiającego i na zasadach przez niego określonych.
- 9.2. Zdalny dostęp do Systemu będzie przyznany wyłącznie w celu wykonywania prac wynikających z Umowy.
- 9.3. Wykonawca przekaze Zamawiającemu listę pracowników wraz z niezbędnymi danymi określonymi każdorazowo przez Zamawiającego (w szczególności: imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu komórkowego oraz dane jednoznacznie identyfikujące komputer z którego będzie uzyskiwany dostęp) do konfiguracji zdalnego dostępu.
- 9.4. Minimalne warunki techniczne jakie muszą spełniać komputery Wykonawcy wykorzystywane do zdalnego dostępu to:
  - 9.4.1. system operacyjny wspierany przez klienta VPN Ivanti Secure Access (np. Windows 10/11, CentOS/RHEL, Ubuntu/Debian, MacOS) z instalowanymi na bieżącymi aktualizacjami bezpieczeństwa,
  - 9.4.2. na bieżąco aktualizowane oprogramowanie zabezpieczającej w zakresie ochrony przed wirusami i malware,
  - 9.4.3. zainstalowane oprogramowanie VPN Ivanti Secure Access w wersji wskazanej przez Zamawiającego.



Warunki te mogą być przez Zamawiającego aktualizowane w trakcie realizacji umowy po uprzednim powiadomieniu Wykonawcy.

- 9.5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób, którym przyznany zostanie zdalny dostęp.
- 9.6. Pracownicy Wykonawcy, którym przyznany został zdalny dostęp zobowiązani są do nie przekazywania danych umożliwiających jego uzyskanie (w szczególności są to: adres systemu, login, hasło, kody jednorazowe) osobom trzecim.
- 9.7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 9.8. Zabrania się wykonywania jakichkolwiek działań, których efektem będzie ukrycie czynności wykonywanych przez Wykonawcę za pomocą zdalnego dostępu. Tego rodzaju postępowanie będzie skutkowało odebraniem uprawnień do zdalnego dostępu.
- 9.9. W przypadku czasowej niedostępności zdalnego dostępu z przyczyn niezależnych od Wykonawcy lub Zamawiającego prace wynikających z Umowy będą realizowane przez pracowników Wykonawcy, w Siedzibie Zamawiającego.
- 9.10. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 9.11. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych działań, w tym organizacyjnych i technicznych, mających na celu zabezpieczenie sprzętu za pomocą, którego pracownicy Wykonawcy będą realizowali prace za pośrednictwem zdalnego dostępu.