



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Biuro Bezpieczeństwa i Systemów Informatycznych

BBS-BBI.25.51.2026

Warszawa, 20 maja 2026 r.

**Zapytanie w celu ustalenia szacunkowej wartości zamówienia
na
Zapewnienie wsparcia producenta oraz Asysty Technicznej Wykonawcy
dla Systemu BeyondTrust Remote Support i PAM**

Najwyższa Izba Kontroli w Warszawie (02-056), ul. Filtrowa 57, przekazuje zapytanie w celu ustalenia szacunkowej wartości zamówienia.

Proszę o wycenę przedmiotu zamówienia uwzględniając niżej przedstawione informacje.

I. Przedmiot zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia będzie:

1.1. Świadczenie gwarancji i zapewnienie wsparcia technicznego producenta dla wszystkich komponentów Systemu BeyondTrust Remote Support posiadanych i zakupionych w ramach tej Umowy przez Zamawiającego w okresie od 1.01.2027 r. do 31.12.2029 r. zgodnie z warunkami określonymi w pkt 6.2 i 7 OPZ.

Wykonawca zapewni możliwość konwersji posiadanych przez Zamawiającego licencji wieczystych Systemu BeyondTrust Remote Support do modelu subskrypcyjnego, zgodnie z polityką licencjonowania producenta, z zachowaniem co najmniej równoważnej funkcjonalności oraz ciągłości wsparcia technicznego producenta w okresie obowiązywania Umowy.

1.2. Świadczenie gwarancji i zapewnienie wsparcia technicznego producenta, dla wszystkich komponentów Systemu BeyondTrust PAM, o których mowa w pkt 6.1 od dnia 01.01.2027 r. do dnia 31.12.2029 r. zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 7 OPZ.

1.3. Świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy w wymiarze 300 godzin podstawowych oraz określonej w ofercie liczby godzin dodatkowych w przypadku ich zaoferowania zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 8 OPZ.

1.4. Przeprowadzanie certyfikowanego szkolenia z wdrożonego Systemu zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 11 OPZ.

Szczegółowe informacje dotyczące przedmiotu zamówienia znajdują się w **Załączniku nr 2** do zapytania (OPZ).

II. Termin realizacji zamówienia

Wykonawca zobowiązany będzie do:

- 1) dostawy oprogramowania, o którym mowa w pkt 1.1.1 i 1.1.2, wraz z dokumentami potwierdzającymi udzielenie licencji lub subskrypcji – w terminie do 7 dni od dnia zawarcia umowy.¹
- 2) dostarczenia dokumentów potwierdzających zapewnienie Wsparcia technicznego producenta, o którym mowa w pkt 1.1.1 i 1.1.2 – w terminie do 30.11.2026 r.
- 3) świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy, o której mowa w pkt 1.1.3 – w okresie od dnia 01.01.2027 r. do dnia 31.12.2029 r.
- 4) przeprowadzenia certyfikowanego szkolenia, o którym mowa w pkt 1.1.4 – do dnia 31.12.2029 r.

Szczegółowe informacje dotyczące terminów realizacji zamówienia znajdują się w **Załączniku nr 2** do zapytania (OPZ).

III. Wycena

Przesłana wycena powinna zawierać wszystkie koszty, związane z realizacją zamówienia z uwzględnieniem warunków wskazanych w pkt. I. Zapytania wyrażone w PLN. Wyceny należy dokonać na formularzu stanowiącym **Załącznik nr 1** do Zapytania.

IV. Składanie wycen szacunkowych

Odpowiedzi na niniejsze Zapytanie należy udzielić, nie później niż do dnia **8 czerwca 2026 r.**, pocztą elektroniczną na adres email: szacowanie-zp@nik.gov.pl.

V. Inne

Informujemy, że niniejsze zapytanie nie stanowi zaproszenia do składania ofert w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego, nie zobowiązuje Zamawiającego do zawarcia umowy, czy też udzielenia zamówienia.

VI. Klauzule RODO

1.1 Informacja o przetwarzaniu danych osoby, której dane pozyskano bezpośrednio od niej.

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, ze zm.,) dalej „RODO”, informujemy, że:

¹ W przypadku podpisania umowy przed 21.11.2026 dostawę należy zrealizować w terminie do 31.11.2026.

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Najwyższa Izba Kontroli, 02-056 Warszawa, ul. Filtrowa 57, tel. (22) 444 50 00. Z administratorem można się Pani/ Pan skontaktować listownie na adres: ul. Filtrowa 57, 02-056 Warszawa, lub przez elektroniczną skrzynkę podawczą na stronie <https://www.nik.gov.pl/kontakt/elektroniczna-skrzynka-podawcza/>
2. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: tel. 22 444 58 19, e-mail: iod@nik.gov.pl
3. Pani/ Pana dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) lub art. 6 ust. 1 lit. c) i f) RODO w związku z art. 44 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 27.08.2009 r. o finansach publicznych (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1530, ze zm.), w celu przeprowadzenia wyceny postępowania o udzielenie zamówienia publicznego i zawarcia, realizacji i archiwizacji umowy o zamówienie oraz dochodzenie ewentualnych roszczeń z tytułu realizacji umowy.
4. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa. Odbiorcą danych może być również podmiot świadczący usługi IT w zakresie serwisowania i usuwania awarii, na rzecz Administratora danych.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia, a w stosunku do danych osobowych wskazanych przez Wykonawcę, którego oferta została wybrana, przez okres trwania umowy o zamówienie oraz do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z umowy. Ponadto dane osobowe będą przechowywane przez okres archiwizacji dokumentów wynikający z przepisów powszechnie obowiązujących oraz przepisów wewnętrznych Administratora Danych.
6. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do przeprowadzenia wyceny postępowania o udzielenie zamówienia.
7. W odniesieniu do danych osobowych przekazanych NIK, decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO.
8. Posiada Pani/Pan:
 - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
 - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych, które są nieprawidłowe lub ich uzupełnienia jeśli są niekompletne z uwzględnieniem celów ich przetwarzania
 - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO,
 - prawo do przenoszenia danych, w przypadkach określonych w art. 20 RODO;
 - prawo sprzeciwu wobec przetwarzania dotyczących Pani/Pana danych osobowych, na zasadach określonych w art. 21 RODO;
 - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy o ochronie danych osobowych.
9. Nie przysługuje Pani/Panu prawo do usunięcia danych osobowych, w związku z art. 17 ust. 3 lit. b), d) lub e) RODO.

10. Nie przysługuje Pani/ Panu prawo do przenoszenia danych osobowych, o których mowa w art. 20 RODO, z wyjątkiem sytuacji, gdy Pani/ Pana dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO.

1.2 Zakres informacji przekazywanych przez Wykonawcę osobom, których dane osobowe są wykazywane w związku ze składaną wyceną lub działającym i realizującym wycenę w jego imieniu, o przetwarzaniu ich danych osobowych, w związku z art. 14 RODO

1. Z chwilą udostępnienia danych osobowych Najwyższej Izbie Kontroli, administratorem tych danych osobowych jest Najwyższa Izba Kontroli, z siedzibą w Warszawie przy ul. Filtrowej 57. Z administratorem może się Pani/Pan kontaktować listownie na adres ul. Filtrowa 57, 02-056 Warszawa, lub przez elektroniczną skrzynkę podawczą <https://www.nik.gov.pl/kontakt/elektroniczna-skrzynka-podawcza/>
2. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: tel. 22 444 58 19, e-mail: iod@nik.gov.pl.
3. Dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) i f) RODO w związku z art. 44 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 27.08.2009 r. o finansach publicznych (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1530, ze zm.), w celu przeprowadzenia niniejszej wyceny dla postępowania o udzielenie zamówienia w trybie zapytania ofertowego, zawarcia, realizacji i archiwizacji umowy o zamówienie oraz dochodzenia ewentualnych roszczeń z tytułu realizacji umowy.
4. Kategorie danych osobowych zebrane przez Wykonawcę i udostępnione przez niego Administratorowi danych jest następująca: dane osobowe osób, których dotyczą, ujawnione NIK w celu wyceny w niniejszym postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, zawarcia i realizacji umowy o zamówienie.
5. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa. Odbiorcą danych może być również podmiot świadczący usługi IT w zakresie serwisowania i usuwania awarii, na rzecz Administratora danych.
6. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia, a w stosunku do danych osobowych wskazanych przez Wykonawcę, którego oferta została wybrana - przez okres trwania umowy o zamówienie oraz do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z umowy. Ponadto dane osobowe przechowywane będą przez okres archiwizacji dokumentów wynikający z przepisów powszechnie obowiązujących oraz przepisów wewnętrznych Administratora Danych.
7. W odniesieniu do danych osobowych przekazanych NIK, decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO.
8. Osoby, których dane zostaną przekazane NIK, mają prawo dostępu do danych osobowych ich dotyczących oraz do sprostowania lub uzupełnienia tych danych, w przypadkach określonych w art. 16 RODO.
9. Osoby, których dane zostaną przekazane NIK, mają prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych, z wyjątkami określonymi w art. 18 ust. 2 RODO oraz mają prawo sprzeciwu wobec przetwarzania dotyczących ich danych osobowych, na zasadach określonych w art. 21 RODO.
10. Osoby, których dane zostaną przekazane NIK, mają prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy przetwarzanie ich danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych.

11. Osobom, których dane zostaną przekazane NIK, nie przysługuje prawo do usunięcia danych osobowych w związku z art. 17 ust. 3 lit. b), d) lub e) RODO oraz prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO.

VII. Procedura dokonywania zgłoszeń wewnętrznych naruszeń prawa i podejmowania działań następczych w Najwyższej Izbie Kontroli

Zamawiający informuje, że procedura zgłaszania informacji o naruszeniach prawa i podejmowania działań następczych w Najwyższej Izbie Kontroli dostępna jest na stronie internetowej Zamawiającego, pod adresem:

[Informacje dla sygnalistów wewnętrznych - Najwyższa Izba Kontroli \(nik.gov.pl\)](http://nik.gov.pl)

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Formularz Wyceny.

Załącznik nr 2 – Opis przedmiotu zamówienia (OPZ).

Michał Czech

p.o. Kierownik Wydziału
w Biurze Bezpieczeństwa
i Systemów Informatycznych
Najwyższej Izby Kontroli
/podpisano elektronicznie/

**Szacowanie zamówienia na
Zapewnienie wsparcia producenta oraz Asysty Technicznej Wykonawcy dla Systemu BeyondTrust Remote Support i PAM**

Wykonawca:

adres ul.: kod pocztowy:

miasto: kraj:

nr telefonu: adres e-mail:

| Lp. | Produkt/ Usługa | Rodzaj płatności | Liczba | Cena jednostkowa netto w PLN (należy podać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku) | Cena jednostkowa brutto w PLN (należy podać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku) | Cena netto w PLN produktu (iloczyn wartości z kolumny 3 i 4 [3x4]) (należy podać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku) | Cena brutto w PLN produktu (iloczyn wartości z kolumny 3 i 5 [3x5]) (należy podać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku) |
|---|--|---|--------|---|--|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | Dostawa licencji Oprogramowania BeyondTrust PAM zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 6.1 OPZ lub równowaznego (proszę podać jeśli dotyczy) <i>Aktualne wsparcie producenta dla ww. komponentów obowiązuje do 31 grudnia 2026 r.</i> | jednorazowa po zrealizowaniu dostawy | 2 | zł | zł | zł | zł |
| 2 | Dostawa licencji lub subskrypcji Oprogramowania BeyondTrust Remote Support zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 6.2 OPZ. lub równowaznego (proszę podać jeśli dotyczy) <i>Aktualne wsparcie producenta dla ww. komponentów obowiązuje do 31 grudnia 2026 r.</i> | jednorazowa po zrealizowaniu dostawy | 16 | zł | zł | zł | zł |
| 3 | Świadczenie usług gwarancyjnych i zapewnienie wsparcia technicznego producenta, dla wszystkich komponentów Systemu BeyondTrust PAM, o których mowa w pkt 6.1 OPZ, od dnia 1.01.2027 do dnia 31.12.2029 r. zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt. 7 OPZ | kwartalna | 12 |zł |zł |zł |zł |
| 4 | Świadczenie usług gwarancyjnych i zapewnienie wsparcia technicznego producenta, dla wszystkich komponentów Systemu BeyondTrust Remote Support, o których mowa w pkt 6.2, w okresie od 1.01.2027 r. do 31.12.2029 r., posiadanych i zakupionych w ramach tej Umowy przez Zamawiającego zgodnie z warunkami określonymi w pkt 7 OPZ. | kwartalna | 12 |zł |zł |zł |zł |
| 5 | Świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy w ramach puli 300 godzin. | sukcesywnie za wykorzystane godziny | 300 | zł za 1 godzinę | zł za 1 godzinę | zł za 300 godzin | zł za 300 godzin |
| 6 | Przeprowadzenie certyfikowanego szkolenia z administracji systemem PAM, o którym mowa w pkt 11 OPZ | jednorazowa po zrealizowaniu szkolenia | 1 |zł |zł |zł |zł |
| CENA OFERTOWA łączna kwota wynagrodzenia za wykonanie całości zakresu przedmiotu zamówienia (suma wartości w kolumnie 6 i 7, wiersze 1 –6): | | | | | | zł netto | zł brutto |

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Zapewnienie wsparcia technicznego
producenta oraz Asysty Technicznej
Wykonawcy dla Systemów
BeyondTrust Remote Support oraz
PAM

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. Wymagania Zamawiającego dotyczące dostaw. | 4 |
| 6. Opis środowiska | 5 |
| 7. Wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia usług gwarancyjnych i wsparcia technicznego producenta | 5 |
| 8. Wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy. | 7 |
| 9. Sposób realizacji dostępu zdalnego (spoza siedziby Zamawiającego) na potrzeby realizacji Umowy..... | 8 |
| 10. Warunki równoważności dla oprogramowania..... | 10 |
| 11. Wymagania dla certyfikowanego szkolenie z administracji systemem PAM | 16 |

1. Cel zamówienia publicznego.

Celem zamówienia jest zapewnienie ciągłości działania posiadanych przez Zamawiającego Systemu BeyondTrust Remote Support oraz systemu zarządzania kontami uprzywilejowanymi - Privileged Access Management (PAM) polegającej na zapewnieniu wsparcia technicznego producenta dla Systemu, oraz świadczenie przez Wykonawcę usług Asysty Technicznej.

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 NIK.

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 zgodnie ze wzorem dostarczonym przez Zamawiającego.

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. Świadczenie gwarancji i zapewnienie wsparcia technicznego producenta dla wszystkich komponentów Systemu BeyondTrust Remote Support, o których mowa w pkt 6.2 od 1.01.2027 r. do 31.12.2029 r. zgodnie z warunkami określonymi w pkt. 7 i 10.

Wykonawca zapewni możliwość konwersji posiadanych przez Zamawiającego licencji wieczystych Systemu BeyondTrust Remote Support do modelu

subskrypcyjnego, zgodnie z polityką licencjonowania producenta, z zachowaniem co najmniej równoważnej funkcjonalności oraz ciągłości wsparcia technicznego producenta w okresie obowiązywania Umowy.

3.2. Świadczenie gwarancji i zapewnienie wsparcia technicznego producenta, dla wszystkich komponentów Systemu BeyondTrust PAM, o których mowa w pkt 6.1 od dnia 1.01.2027 do dnia 31.12.2029 r. zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt. 7 i 10.

3.3. Świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy w wymiarze 300 godzin podstawowych oraz określonej w ofercie liczby godzin dodatkowych w przypadku ich zaoferowania zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 8.

3.4. Przeprowadzanie certyfikowanego szkolenia z wdrożonego Systemu zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 11.

4. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia¹

4.1. Dostawa oprogramowania, o którym mowa w pkt 3.1 i 3.2, wraz z dokumentami potwierdzającymi udzielenie licencji lub subskrypcji nastąpi w terminie do 7 dni od dnia zawarcia umowy.²

4.2. Dostarczenie dokumentów potwierdzających zapewnienie Wsparcia technicznego producenta o którym mowa w pkt 3.1 i 3.2 nastąpi w terminie do 30.11.2026 r.

4.3. Asysta Techniczna Wykonawcy, o której mowa w pkt 3.3 będzie świadczona w okresie od dnia 01.01.2027 r. do dnia 31.12.2029 r.

4.4. Przeprowadzenie certyfikowanego szkolenia, o którym mowa w pkt 11 do dnia 31.12.2029 r.

5. Wymagania Zamawiającego dotyczące dostaw.

5.1. Dostawy muszą zostać zrealizowane w terminach wskazanych w pkt 4 OPZ.

5.2. Miejscem dostawy jest siedziba Najwyższej Izby Kontroli przy ul. Filtrowej 57 w Warszawie.

5.3. Koszty Dostawy ponosi Wykonawca.

5.4. Dostawa będzie awizowana przez Wykonawcę na piśmie lub e-mailem kierowanym na adres bbs@nik.gov.pl.

¹ W przypadku podpisania umowy po 21.11.2026 realizacja prac o których mowa w pkt 4.1-4.3 musi zostać zrealizowana w terminie do 15.12.2026 a terminy realizacji poszczególnych prac zostaną uzgodnione przez strony w trybie roboczym

² W przypadku podpisania umowy przed 21.11.2026 dostawę należy zrealizować w terminie do 31.11.2026.

5.5. Potwierdzeniem realizacji dostaw będzie protokół odbioru bez uwag podpisany przez upoważnionych przedstawicieli Wykonawcy i Zamawiającego zgodnie ze wzorem określonym w Umowie.

6. Opis środowiska

6.1. Posiadany przez Zamawiającego System PAM zarządzania kontami uprzywilejowanymi składa się z poniższych elementów wraz z licencjami niezbędnymi do prawidłowego funkcjonowania Systemu:

- a) 2 szt. – BeyondTrust Appliance 2022 U Series-VM
- b) 2 szt. – BeyondTrust Appliance 2022 U Series-VM - Maintenance
- c) 500 szt. - PowerBroker Password Safe with BeyondInsight License - Per Asset

Aktualne wsparcie producenta dla ww. komponentów obowiązuje do 31 grudnia 2026 r.

6.2. Posiadany przez Zamawiającego System RS zdalnej pomocy składa się z następujących komponentów.

- a) 1 szt. Appliance B-Series-VM wraz z Oprogramowaniem
- b) 16 szt. licencji na jednoczesnych użytkowników Systemu BeyondTrust Remote Support.

Aktualne wsparcie producenta dla ww. komponentów obowiązuje do 31 grudnia 2026 r.

6.3. Na potrzeby Systemu zarządzania kontami uprzywilejowanymi zapewniony jest także wirtualny serwer terminalowy oparty o system Windows Server 2022 wraz z niezbędnymi licencjami Remote Desktop Services.

7. Wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia usług gwarancyjnych i wsparcia technicznego producenta

7.1. Gwarancja i wsparcie techniczne producenta będą świadczone za pośrednictwem Wykonawcy w języku polskim zgodnie określonymi poniżej warunkami.

7.2. Możliwe kanały komunikacji:

- a) strona www pomocy technicznej
- b) Wiadomość email
- c) Kontakt telefoniczny

Szczegółowe dane kontaktowe dla powyższych kanałów komunikacji są określone w Umowie.

7.3. Wykonawca udziela gwarancji na prawidłowe, w pełni zgodne z jego przeznaczeniem, funkcjonowanie Systemu, o którym mowa w pkt 3, objętego wsparciem technicznym producenta, polegającej na naprawie Systemu w przypadku jego Błędu, do dnia 31.12.2029 r.

7.4. Czas reakcji wsparcia producenta na zgłoszenie Błędu:

| Kategorie Błędu | Opis | Czas reakcji w ramach pomocy technicznej |
|--------------------------|--|---|
| Krytyczny (Severity 1) | System produkcyjny nie działa lub krytyczne operacje biznesowe są zatrzymane, a problemu nie można rozwiązać przez ponowne uruchomienie lub zastosowanie obejścia. | 30 minut (dostępność pomocy technicznej 24x7x365) |
| Poważny (Severity 2) | Obejmuje każdy problem o łagodnym lub średnim wpływie na lub funkcjonalność Systemu. | 8 godzin w dniu roboczym |
| Standardowy (Severity 3) | Obejmuje ogólne zapytania związane z pomocą techniczną lub problemy o minimalnym wpływie na pracę Systemu. | 1 dzień roboczy |

7.5. Wsparcie producenta musi zapewniać sprawną obsługę oraz rozwiązywanie zgłoszeń Błędów, w tym dostarczenie rozwiązań, obejść, transfer wiedzy, a także właściwe i terminowe przekazywanie informacji o statusie zgłoszonych Błędów.

7.6. Naprawa Systemu:

- a) Zostanie dokonana po uprzednim nieodpłatnym przeprowadzeniu oceny zgłoszonego Błędu. Ocena zgłoszonego Błędu musi zostać dokonana przez wykwalifikowanego przedstawiciela Wykonawcy lub Producenta, w miejscu użytkowania Systemu lub zdalnie.
- b) W celu przystąpienia do naprawy przedstawiciel służb serwisowych Wykonawcy lub Producenta stawia w miejscu użytkowania Systemu lub w uzasadnionych przypadkach nawiąże zdalne połączenie z Systemem Zamawiającego znajdującym się w jego siedzibie.
- c) Po usunięciu Błędu zostanie przeprowadzone sprawdzenie poprawności funkcjonowania całego Systemu.

7.7. W przypadku wystąpienia wad w opracowanych dokumentach, o których mowa w pkt. 9, Zamawiający ma prawo żądać ich usunięcia w terminie 7 dni od daty zawiadomienia Wykonawcy (naniesienie uzupełnień i poprawek na wszystkich egzemplarzach dostarczonych Zamawiającemu), pod rygorem naliczania kar umownych na zasadach określonych w Umowie.

7.8. Udzielone gwarancje nie mogą ograniczać praw Zamawiającego do użytkowania Systemu, zgodnie z zasadami sztuki zawodowej, przez pracowników Zamawiającego.

- 7.9. Wykonawca zapewni dostępność Wsparcia technicznego producenta w Dni robocze w godzinach 8.00-16.00 a dla zgłoszeń Krytycznych w trybie 24x7x365.
- 7.10. W ramach Wsparcia technicznego producenta oraz świadczenia usług gwarancyjnych Wykonawca zapewni dostęp do portalu serwisowego producenta za pośrednictwem którego możliwy będzie dostęp do:
- a) formularza zgłoszenia serwisowego,
 - b) pobierania poprawek, aktualizacji i nowych wersji oprogramowania Systemu,
 - c) dokumentacji Systemu,
 - d) bazy wiedzy i FAQ (najczęściej zadawane pytania),

8. Wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy.

- 8.1. Zakresem Asysty Technicznej Wykonawcy mogą być objęte: wszelkie prace związane z Systemem objętym usługą, m.in. analiza poprawności działania i konfiguracja Systemu, aktualizacja oprogramowania Systemu, przeprowadzanie warsztatów i szkoleń z obsługi Systemu, aktualizacja dokumentacji powykonawczej oraz pośredniczenie w kontaktach Zamawiającego z producentem.
- 8.2. Wykonawca będzie świadczył Asystę Techniczną w okresie wskazanym w pkt. 4.3 w języku polskim.
- 8.3. Asysta Techniczna 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 dopuszcza w razie potrzeby w sposób zdalny przez uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy.
- 8.4. Zgłoszenie w ramach Asysty Technicznej uważa się za otwarte po przesłaniu go przez Zamawiającego do Wykonawcy e-mailem. Czas reakcji Wykonawcy na otrzymane zgłoszenie w ramach Asysty Technicznej wynosi 1 Dzień roboczy. W przypadku zgłoszenia otrzymanego po godzinie 16.00, czas reakcji liczy się od godziny 8.00 następnego Dnia roboczego.
- 8.5. Czas realizacji zgłoszenia wynosi do 3 Dni roboczych. Jeżeli do realizacji zgłoszenia niezbędne jest udzielenie odpowiedzi przez producenta wówczas czas realizacji wynosi do 5 Dni roboczych. Czas realizacji zgłoszenia liczony jest od momentu jego wysłania przez Zamawiającego.
- 8.6. W uzasadnionych przypadkach czas realizacji może zostać wydłużony za zgodą Zamawiającego.

- 8.7. Asysta Techniczna Wykonawcy będzie rozliczana zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy w zależności od faktycznie przepracowanych godzin, rozliczanych zgodnie ze stawką godzinową zawartą w ofercie, przy czym w pierwszej kolejności wykorzystane zostaną dodatkowe godziny Asysty Technicznej w przypadku ich zaoferowania przez Wykonawcę w ofercie.
- 8.8. Wykonawca będzie w imieniu Zamawiającego eskalował do producenta danego Systemu wszystkie zgłoszenia serwisowe, monitorował i uczestniczył w ich rozwiązywaniu.
- 8.9. Czas przeznaczony na wykonanie Asysty Technicznej liczony jest od chwili przystąpienia do pracy inżyniera Wykonawcy do momentu jej faktycznego zakończenia.
- 8.10. Przyjmuje się, że każda rozmowa telefoniczna, wykonywana na zlecenie Zamawiającego w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy, niezależnie od jej rzeczywistego czasu trwania to 15 minut zegarowych.
- 8.11. Przyjmuje się, że każda pojedyncza wiadomość e-mail przesłana przez Wykonawcę na zlecenie Zamawiającego, w ramach Asysty Technicznej to 15 minut zegarowych.
- 8.12. 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.
- 8.13. Po zrealizowaniu zgłoszenia w ramach Asysty Technicznej Wykonawca poinformuje drogą elektroniczną (e-mail) Zamawiającego o sposobie jego zakończenia i uzyskanych wynikach.
- 8.14. Potwierdzeniem wykonania zleconych prac i wykorzystanego czasu w danym okresie rozliczeniowym będzie protokół odbioru prac wykonanych na rzecz Zamawiającego w ramach Asysty Technicznej podpisany na koniec każdego trzymiesięcznego okresu rozliczeniowego przez obie strony, zgodnie ze wzorem określonym w Umowie.

9. Sposób realizacji dostępu zdalnego (spoza siedziby 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 prześle 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:
- a) system operacyjny wspierany przez klienta VPN Ivanti Connect Secure (np. Windows 10/11, CentOS/RHEL, Ubuntu/Debian, MacOS) z instalowanymi na bieżąco aktualizacjami bezpieczeństwa,
 - b) na bieżąco aktualizowane oprogramowanie zabezpieczające w zakresie ochrony przed wirusami i malware,
 - c) zainstalowane oprogramowanie VPN Ivanti Secure Access Client w wersji wskazanej przez Zamawiającego.
 - d) 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 wynikające 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.

10. Warunki równoważności dla oprogramowania

Zamawiający dopuszcza zaoferowanie produktów równoważnych do wyspecyfikowanego oprogramowania (BeyondTrust Appliance U Series-VM oraz BeyondTrust Remote Support)

10.1. W przypadku dostarczania oprogramowania, równoważnego względem wyspecyfikowanego przez Zamawiającego, Wykonawca musi na swoją odpowiedzialność i swój koszt udowodnić, że dostarczane oprogramowanie spełnia wszystkie wymagania i warunki określone SWZ, w szczególności w zakresie:

- a) warunków licencji / sublicencji w każdym aspekcie licencjonowania / sublicencjonowania, które muszą być identyczne lub rozszerzone, przy czym rozszerzony zakres musi zawierać również wszystkie elementy licencjonowania jak dla wyspecyfikowanego oprogramowania,
- b) funkcjonalności równoważnej oprogramowania, która nie może być gorsza od funkcjonalności wymienionych w pkt 12.8 „Opis wymaganych minimalnych funkcjonalności w przypadku zaoferowania oprogramowania równoważnego”,
- c) oprogramowanie równoważne musi być kompatybilne i w sposób niezakłócony współdziałać ze sprzętem i oprogramowaniem funkcjonującym u Zamawiającego,
- d) oprogramowanie równoważne nie może zakłócić pracy środowiska systemowo-programowego Zamawiającego,
- e) oprogramowanie równoważne musi w pełni współpracować z systemami Zamawiającego, opartymi o dotychczas użytkowane oprogramowanie,
- f) oprogramowanie równoważne musi zapewniać pełną, równoległą współpracę w czasie rzeczywistym i pełną funkcjonalną zamienność oprogramowania równoważnego z wyspecyfikowanym oprogramowaniem.

10.2. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę oprogramowania równoważnego Wykonawca, dokona wspólnie z Zamawiającym instalacji i testowania oprogramowania równoważnego w środowisku sprzętowo-programowym Zamawiającego.

10.3. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę oprogramowania równoważnego Wykonawca dokona transferu wiedzy w zakresie utrzymania i rozwoju rozwiązania opartego o zaproponowane oprogramowanie.

10.4. W przypadku, gdy zaoferowane przez Wykonawcę oprogramowanie równoważne nie będzie właściwie współdziałać ze sprzętem i oprogramowaniem funkcjonującym u Zamawiającego i/lub spowoduje zakłócenia w funkcjonowaniu pracy środowiska sprzętowo-programowego u Zamawiającego, Wykonawca pokryje wszystkie koszty związane z przywróceniem i sprawnym działaniem

infrastruktury sprzętowo-programowej Zamawiającego oraz na własny koszt dokona niezbędnych modyfikacji przywracających właściwe działanie środowiska sprzętowo-programowego Zamawiającego również po usunięciu oprogramowania równoważnego.

- 10.5. Oprogramowanie równoważne dostarczane przez Wykonawcę nie może powodować utraty kompatybilności oraz wsparcia producentów używanego i współpracującego z nim oprogramowania u Zamawiającego.
- 10.6. Oprogramowanie równoważne zastosowane przez Wykonawcę nie może w momencie składania przez niego oferty mieć statusu zakończenia wsparcia technicznego producenta. Niedopuszczalne jest zastosowanie oprogramowania równoważnego, dla którego producent ogłosił zakończenie jego rozwoju w terminie 3 lat licząc od momentu złożenia oferty. Niedopuszczalne jest użycie oprogramowania równoważnego, dla którego producent oprogramowania współpracującego ogłosił zaprzestanie wsparcia w Jego nowszych wersjach.
- 10.7. W przypadku Dostawy oprogramowania równoważnego Wykonawca zobowiązany jest:
- a) Przeprowadzić 2 (dwa) autoryzowane Warsztaty dla 4 administratorów Zamawiającego z zakresu instalacji, konfiguracji i zarządzania oprogramowaniem równoważnym, umożliwiającymi pełne poznanie produktu równoważnego, Wykonawca w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy przedstawi do zatwierdzenia Zamawiającemu harmonogram Warsztatów, Wykonawca w ramach Warsztatów zapewni salę szkoleniową na terenie Warszawy Czas trwania każdego z Warsztatów nie może być krótszy niż 5 (pięć) Dni Roboczych w następujących po sobie Dniach Roboczych.
 - b) Zainstalować oprogramowanie równoważne w środowisku systemowo-programowym Zamawiającego w terminie do 10 Dni Roboczych od dnia podpisania bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru.
 - c) Dostarczenie wszelkich dodatkowych licencji - niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania oprogramowania równoważnego.
- 10.8. Opis wymaganych minimalnych funkcjonalności w przypadku zaoferowania oprogramowania równoważnego. Oprogramowanie równoważne musi realizować co najmniej następujące funkcjonalności:
- a) Architektura systemu: 2 serwery wirtualne w ramach których zainstalowana jest całość oprogramowania obejmująca system operacyjny, bazę danych, oprogramowanie realizujące pełną funkcjonalność Systemu w trybie wysokiej dostępności rozumianej co najmniej jako klaster Active-Passive.
 - b) Wraz z serwerami wirtualnymi niezbędne jest dostarczenie wszystkich niezbędnych do jego pracy licencji obejmujących w szczególności system operacyjny oraz bazę danych wraz ze wsparciem technicznym ich producenta aktualizacji do nowych wersji dla tego oprogramowania od momentu podpisania protokołu odbioru dostawy.

- c) System musi dawać możliwość pracy bez konieczności instalacji agenta na systemach docelowych których hasłami będzie zarządzał.
- d) Interfejs systemu musi być dostępny w bezpiecznym połączeniu za pośrednictwem przeglądarki internetowej.
- e) System musi dawać możliwość integracji z:
 - a) Domeną Active Directory w zakresie kont użytkowników oraz autoryzacji w domenie,
 - b) Serwerem RADIUS w celu konfiguracji uwierzytelniania dwu składnikowego i/lub dwu etapowego,
 - c) Serwerem Remote Desktop Services w celu umożliwienia dostępu do aplikacji typu gruby klient i dostępnych przez przeglądarkę internetową,
 - d) Systemem SIEM (NetWitness Platform XDR) w zakresie przekazywania logów,
 - e) Systemem pocztowy Exchange 2013 w zakresie wysyłania powiadomień.
- f) System musi posiadać wsparcie dla zarządzania kontami uprzywilejowanymi dla:
 - a) Systemów operacyjnych: Windows Desktop i Server, Windows SSH, MAC, OSX, Linux, HP-UX,
 - b) Baz danych: MySQL, Oracle, SQL Server
 - c) Urządzeń: Cisco, Checkpoint, Dell iDRAC, Fortinet, HP iLo, Juniper, Palo Alto Networks
 - d) Mediów społecznościowych: Facebook, Google, Instragram, Twitter
- g) System musi dawać możliwość tworzenia połączeń typu SSH do niestandardowych dedykowanych rozwiązań z możliwością ich parametryzacji umożliwiającej prawidłową komunikację z takim systemem.
- h) Zarządzanie hasłami:
 - a) System musi dawać możliwość definiowanie polityk złożoności hasła w zakresie jego długości oraz zawartości (duże litery, małe litery, cyfry, znaki specjalne).
 - b) System musi generować hasła automatycznie dla kont systemów docelowych zgodnie ze zdefiniowaną polityką złożoności haseł.
 - c) System musi generować unikalne hasła dla konta systemów docelowych.
 - d) System musi umożliwiać ręczną (inicjowaną przez administratora) zmianę hasła na wskazanym koncie systemu docelowego.

- e) System musi zapewniać możliwość definiowania częstotliwości zmiany hasła na kontach systemów docelowych (codziennie, tygodniowo, miesięcznie).
 - f) System musi automatycznie zmieniać hasła na wskazanych kontach systemów docelowych zgodnie ze zdefiniowaną polityką częstotliwości zmiany hasła.
 - g) W przypadku systemów Windows zmianie musi podlegać także hasło w usługach które korzystają z konta dla którego hasło zostało automatycznie zmienione.
 - h) System musi zapewniać weryfikację zgodności hasła na koncie systemu docelowego z hasłem zapisanym w Systemie ze zdefiniowaną częstotliwością (codziennie, tygodniowo, miesięcznie).
 - i) System musi posiadać mechanizm automatycznej zmiany haseł na systemach docelowych który będzie ponawiał próby ich zmiany do czasu aż zmiana zakończy się powodzeniem lub zatrzyma się po określonej ilości prób.
 - j) System musi umożliwiać zapisywanie zdefiniowanej wcześniejszych ilości haseł dla systemów docelowych i ich przeglądanie.
- i) Zarządzanie kluczami RSA i DSA
- a) System musi umożliwiać zdefiniowanie reguł określających typ klucza (RSA lub DSA), długość klucza oraz dawać możliwość ich szyfrowania zgodnie ze zdefiniowaną polityką.
 - b) System musi umożliwiać automatyczne generowanie kluczy zgodnie ze zdefiniowanymi regułami.
 - c) System musi umożliwiać zdefiniowanie polityk częstotliwości zmiany kluczy systemów docelowych.
- j) Zarządzanie sesjami
- a) System musi zapewniać możliwość zestawienia sesji do systemu docelowego, bez konieczności podawania przez użytkownika hasła konta w systemie docelowym dla systemów Windows, Unix, Linux.
 - b) System musi zapewniać zestawienie sesji do systemu docelowego z wykorzystaniem protokołów SSH i RDP.
 - c) System musi zapewniać blokowanie i zrywanie sesji zestawionych do systemu docelowego przez System przez uprawnionego użytkownika.
 - d) System musi zapewniać funkcjonalność umożliwiającą zmianę hasła na koncie systemu docelowego po zakończeniu połączenia z tym systemem.

- e) System musi dawać możliwość zestawienia sesji SSH do systemu docelowego, bez konieczności podawania przez użytkownika hasła konta w systemie docelowym z wykorzystaniem dowolnego klienta SSH.
 - f) System musi dawać możliwość zestawienia sesji RDP do systemu docelowego, bez konieczności podawania przez użytkownika hasła konta w systemie docelowym z wykorzystaniem dowolnego klienta RDP.
 - g) System musi umożliwiać zestawienie połączenia RDP lub SSH z wykorzystaniem dowolnego klienta bez konieczności wcześniejszego logowania się do interfejsu Systemu (z wyłączeniem sytuacji w której skonfigurowane jest logowanie typu dwu składniowego lub dwu etapowego dla użytkownika korzystającego z sesji RDP).
- k) Nagrywanie sesji
- a) System musi zapewniać możliwość nagrywania i podglądu na żywo przez uprawnionych użytkowników sesji zestawianych za pośrednictwem Systemu do systemów docelowych.
 - b) System musi zapewniać możliwość zablokowania lub zakończenia przez uprawnionych użytkowników aktywnej sesji do systemu docelowego.
 - c) System musi zapewniać możliwość odtwarzania nagranych wcześniej sesji przez uprawnionych użytkowników Systemu.
 - d) System musi zapewniać możliwość rejestracji poleceń i ich wyników dla sesji SSH z możliwością wyszukiwania tekstowego.
 - e) System musi zapewniać możliwość rejestracji aktywności w sesji RDP, uwzględniającej kliknięcia myszą, nazwy otwieranych okien z możliwością wyszukiwania tekstowego.
 - f) Dla sesji SSH system umożliwia zdefiniowanie poleceń których wydanie spowoduje ich blokadę (brak wykonania), blokadę sesji lub zakończenie sesji do systemu docelowego.
- l) Zarządzanie użytkownikami i grupami
- a) System musi umożliwiać zarządzanie dostępem jego użytkowników do haseł i/lub sesji kont systemów docelowych.
 - b) System umożliwia łączenie jego użytkowników w grupy w celu uproszczenia procesu nadawania uprawnień.
- m) Dostęp do sesji lub haseł

- a) System musi umożliwiać złożenie wniosku o dostęp do hasła i/lub sesji do systemu docelowego, przy założeniu automatycznej akceptacji lub akceptacja jednopoziomowej przez jednego lub wielu uprawnionych operatorów.
 - b) System musi umożliwiać wysłanie powiadomienia email do użytkownika wniosku o dostęp do hasła i/lub sesji w przypadku zakończenia procesu zatwierdzania.
 - c) System musi umożliwiać określenie rodzaju dostępu jaki może uzyskać określony użytkownik (hasło do konta, nawiązanie sesji RDP/SSH).
- n) System musi dawać możliwość separacji uprawnień w zakresie:
- a) Administratora Systemu zarządzania kontami uprzywilejowanymi,
 - b) Administratora systemu docelowego uzyskującego dostęp lub wniosku o dostęp do systemu docelowego lub do hasła umożliwiającego taki dostęp,
 - c) Zatwierdzającego wnioski o dostęp do systemu docelowego lub hasło do niego,
 - d) Audytora mającego dostęp do monitoringu i przeglądania sesji oraz logów.
- o) Raportowanie i audyt
- a) System musi umożliwiać generowanie raportów automatyczne oraz „na żądanie”.
 - b) System musi umożliwiać ograniczenie dostępu do raportów dla wskazanej grupy jego użytkowników.
 - c) System musi umożliwiać rejestrację i raportowanie procesu wnioskowania o dostęp do hasła i/lub sesji.
 - d) System musi umożliwiać rejestrację i raportowanie każdej aktywności związanej z kontem systemu docelowego, a w szczególności zmianę hasła na takim koncie i pobranie hasła do takiego konta.

10.9 Licencje równoważne muszą realizować co najmniej następujące funkcjonalności:

- 10.9.1 muszą być zarządzane oraz instalowane w ramach jednego interfejsu graficznego (pojedynczej konsoli) oprogramowania o którym mowa w pkt 6

- 10.9.2 muszą zapewniać wymaganą funkcjonalność tj. 16 licencji jednoczesnych użytkowników posiadanego przez Zamawiającego Systemu;
- 10.9.3 muszą zapewniać możliwość wykorzystania wszystkich dostępnych aktualnie dla Zamawiającego funkcji Systemu, w szczególności z:
- a) obsługi wielu platform: Windows, macOS, Linux, iOS, Android i inne,
 - b) możliwości nagrywania sesji wsparcia do celów inspekcji i zgodności,
 - c) uprawnień opartych na rolach, uwierzytelniania wieloskładnikowego i protokołów sesji bezpiecznej,
 - d) możliwości współpracy wielu techników w ramach jednej sesji,
 - e) bezpiecznego udostępnianie plików między technikiem pomocy technicznej a urządzeniem zdalnym,
 - f) możliwości dostępu do systemów zdalnych nawet wtedy, gdy nie ma użytkownika,
 - g) możliwości dostosowania interfejsu użytkownika tak, aby odzwierciedlał branding organizacji,
 - h) możliwości informowania aktywnych użytkowników za pomocą konsoli administratora,
 - i) kontaktu z użytkownikiem za pomocą wbudowanego komunikatora,
 - j) możliwości podglądu kilku monitorów jednocześnie,
 - k) możliwości tworzenia konferencji z wieloma użytkownikami z możliwością pozwolenia przejęcia kontroli przez wyznaczonego użytkownika.

11. Wymagania dla certyfikowanego szkolenie z administracji systemem PAM

- 11.1. Wykonawca zorganizuje certyfikowane szkolenie z wdrożonego Systemu, dla jednej grupy administratorów, składającej się z maksymalnie 3 osób, z wykorzystaniem narzędzia do nauki zdalnej (e-Learning).
- 11.2. Wykonawca zapewni dostęp do szkolenia dla pracowników Zamawiającego w okresie od 1.01.2027 do 31.12.2029.
- 11.3. Szkolenie w części teoretycznej musi obejmować minimum 15 godzin zajęć realizowanych w formie zdalnej (e-Learning).
- 11.4. Program szkolenia musi obejmować całość zagadnień związanych z czynnościami administracyjnymi zaoferowanego systemu w tym:
- 11.4.1. konfiguracja środowiska,
 - 11.4.2. wykrywanie nowych zasobów oraz zarządzanie nimi za pośrednictwem Systemu,
 - 11.4.3. praktyczne wykorzystanie konsoli Systemu,
 - 11.4.4. tworzenie inteligentnych reguł w Systemie,
 - 11.4.5. konfiguracja baz danych, zdalnych aplikacji oraz kluczy SSH,

11.4.6. wdrożenie Systemu.

11.5. W ramach szkolenia zapewniony będzie dostęp do:

- a) Platformy eLearning-owej obejmująca materiał o którym mowa w pkt 11.4
- b) Środowiska laboratoryjnego wykorzystujące maszyny wirtualne umożliwiające interakcję z systemem, zawierającym praktyczne ćwiczenia z obsługi systemu.
- c) Sesji zdalnej z instruktorem w formie demonstracji konkretnych aspektów kursu wraz z możliwością zadawania pytań.

11.6. Szkolenie musi zakończyć się otrzymaniem dokumentu potwierdzającego udział w szkoleniu, wydanym przez producenta.

11.7. W ramach szkolenia zapewniona będzie możliwość zdania egzaminu certyfikacyjnego.

11.8. Potwierdzeniem zapewnienia dostępu do szkolenia będzie protokół odbioru bez uwag, podpisany przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy zgodnie ze wzorem określonym w Umowie.