



# NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Biuro Bezpieczeństwa i Systemów Informatycznych

BBS-BBI.25.51.2026

Warszawa, 18 czerwca 2026 r.

**Zapytanie w celu ustalenia szacunkowej wartości zamówienia  
na  
Przeprowadzenie konwersji licencji PAM oraz RS do modelu subskrypcyjnego wraz ze  
świadctwem Asysty Technicznej Wykonawcy**

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. Przeprowadzenie konwersji posiadanych przez Zamawiającego 2 szt. BeyondTrust Appliance U series-VM, 2 szt. BeyondTrust Appliance U series-VM-Maintenance oraz 500 szt. PowerBroker Password Safe with BeyondInsight License.
  - 1.2. Przeprowadzenie konwersji posiadanych przez Zamawiającego 16 szt. licencji Remote Support Concurrent User oraz 1 szt. BeyondTrust Appliance B Series-VM.
  - 1.3. Świadczenie Wsparcia technicznego producenta dla komponentów wskazanych w pkt 4.1 i pkt. 4.2 OPZ.
  - 1.4. 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 9 OPZ.
  - 1.5. Przeprowadzanie certyfikowanego szkolenia z Systemu PAM 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) Wykonanie konwersji wraz z dostawą dokumentów potwierdzających udzielenie prawa do korzystania z oprogramowania w terminie 7 dni od dnia podpisania Umowy lecz nie później niż 10 grudnia 2026 r.
- 2) Świadczenie Wsparcia technicznego producenta w okresie od dnia 01.01.2027 r. do dnia 31.12.2029 r.
- 3) Świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy w okresie od dnia 01.01.2027 r. do dnia 31.12.2029 r.
- 4) Przeprowadzenie certyfikowanego szkolenia 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 **26 czerwca 2026 r.**, pocztą elektroniczną na adres email: [szacowanie-zp@nik.gov.pl](mailto: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. 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](mailto: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](mailto: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  
Przeprowadzenie konwersji licencji PAM oraz RS do modelu subskrypcyjnego oraz świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy**

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	Przeprowadzenie konwersji posiadanych przez Zamawiającego 2 szt. BeyondTrust Appliance U series-VM, 2 szt. BeyondTrust Appliance U series-VM-Maintenance oraz 500 szt. PowerBroker Password Safe with BeyondInsight License na .....  <i>Aktualne wsparcie producenta dla ww. komponentów obowiązuje do 31 grudnia 2026 r.</i>	jednorazowa po zrealizowaniu zamówienia	po konwersji .....	..... zł	..... zł	..... zł	..... zł
2	Przeprowadzenie konwersji posiadanych przez Zamawiającego 16 szt. licencji Remote Support Concurrent User oraz 1 szt. BeyondTrust Appliance B Series-VM na .....  <i>Aktualne wsparcie producenta dla ww. komponentów obowiązuje do 31 grudnia 2026 r.</i>	jednorazowa po zrealizowaniu zamówienia	po konwersji .....	..... zł	..... zł	..... zł	..... zł
3	Świadczenie Wsparcia technicznego producenta dla komponentów wskazanych w pkt 4.1 i pkt. 4.2 OPZ.	kwartalna po wykonaniu usługi	12	..... zł za kwartał	..... zł za kwartał	..... zł za kwartał	..... zł za kwartał
4	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 9 OPZ.	sukcesywnie za wykorzystane godziny	300	..... zł za 1 godzinę	..... zł za 1 godzinę	..... zł za 300 godzin	..... zł za 300 godzin
5	Przeprowadzanie certyfikowanego szkolenia z Systemu PAM zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 11 OPZ.	jednorazowa po zrealizowaniu szkolenia	1	..... zł	..... zł	..... zł	..... zł
<b>CENA OFERTOWA łączna kwota wynagrodzenia za wykonanie całości zakresu przedmiotu zamówienia (suma wartości w kolumnie 6 i 7, wiersze 1 – 5):</b>						..... zł netto	..... zł brutto

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

Przeprowadzenie konwersji licencji  
PAM oraz RS do modelu  
subskrypcyjnego oraz świadczenie  
Asysty Technicznej Wykonawcy

---

## Spis treści

1. Cel zamówienia publicznego. ....	3
2. Słownik użytych pojęć.....	3
3. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym.....	4
4. Ogólne wymagania Zamawiającego dotyczące zakresu przedmiotu zamówienia. ....	4
5. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia.....	5
6. Wymagania Zamawiającego dotyczące przedmiotu zamówienia.....	5
7. Opis środowiska .....	6
8. Wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia usług Wsparcia technicznego producenta .....	6
9. Wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy.	8
10. Sposób realizacji dostępu zdalnego (spoza siedziby Zamawiającego) na potrzeby realizacji Umowy.....	9
11 Wymagania dla certyfikowanego szkolenia wraz z egzaminem dla Systemu PAM .....	10

## 1. Cel zamówienia publicznego.

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie konwersji posiadanych przez Zamawiającego licencji PAM i RS do modelu subskrypcyjnego BeyondTrust Appliance U Series-VMSubscription i BeyondTrust Appliance B Series-VM-Subscription wraz z komponentami opisanymi w pkt 7.1 i 7.2 oraz świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy.

## 2. Słownik użytych pojęć.

- 2.1. **System:** rozumiane łącznie jako System PAM i System RS.
- 2.2. **System PAM:** - oprogramowanie firmy BeyondTrust Privileged Access Management służące do uprzywilejowanego dostępu do kluczowych systemów składające się z serwerów wirtualnych wraz z niezbędnymi licencjami/subskrypcjami.
- 2.3. **System RS:** system firmy BeyondTrust Remote Support służący do zdalnej pomocy użytkownikom składający się z serwera wirtualnego wraz z niezbędnymi licencjami/subskrypcjami.
- 2.4. **Wsparcie techniczne producenta:** świadczenia pomocy serwisowej polegające na zapewnieniu dostępu do aktualizacji, poprawek, łatek (ang. patch) i nowych wersji oprogramowania oraz gotowość producenta do usuwania błędów i problemów technicznych Systemu. W jego ramach zapewniany jest także dostęp do dokumentacji, bazy wiedzy o produkcie i portalu umożliwiającego zarządzanie posiadanymi licencjami/subskrypcjami oraz tworzenie zgłoszeń serwisowych.
- 2.5. **Subskrypcja:** udzielenie Zamawiającemu czasowej licencji na oprogramowanie wraz z zapewnieniem wsparcia technicznego producenta w okresie jej obowiązywania
- 2.6. **Błąd:** brak działania lub nieprawidłowe działanie któregośkolwiek komponentu lub całego Systemu.
- 2.7. **Dzień roboczy:** liczony od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 z wyłączeniem dni przypadających w dni wolne od pracy określone w art. 1 i 1a ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 296.) oraz dni wolnych u Zamawiającego, o którym Zamawiający uprzednio poinformował na piśmie Wykonawcę
- 2.8. **Asysta Techniczna Wykonawcy:** pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z bieżącym administrowaniem, konfiguracją i utrzymaniem Systemu oraz aktualizowanie w razie potrzeby dokumentacji powykonawczej.

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

3.1. Możliwe kanały komunikacji to:

- 3.1.1 Wideokonferencja (obsługę zapewnia Zamawiający),
- 3.1.2 Telefon,
- 3.1.3 E-mail,
- 3.1.4 Spotkanie w siedzibie NIK.

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

3.3 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.

3.4 Wszystkie ustalenia poczynione za pośrednictwem wideokonferencji, telefonicznie lub w trakcie spotkania muszą zostać niezwłocznie potwierdzone za pośrednictwem wiadomości e-mail.

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

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

4.1. Przeprowadzenie konwersji posiadanych przez Zamawiającego 2 szt. BeyondTrust Appliance U series-VM, 2 szt. BeyondTrust Appliance U series-VM-Maintenance oraz 500 szt. PowerBroker Password Safe with BeyondInsight License.

4.2. Przeprowadzenie konwersji posiadanych przez Zamawiającego 16 szt. licencji Remote Support Concurrent User oraz 1 szt. BeyondTrust Appliance B Series-VM.

4.3. Świadczenie Wsparcia technicznego producenta dla komponentów wskazanych w pkt 4.1 i pkt. 4.2.

4.4. 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 9.

4.5. Przeprowadzanie certyfikowanego szkolenia z Systemu PAM zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 11.

## **5. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia**

- 5.1. Wykonanie konwersji wraz z dostawą dokumentów potwierdzających udzielenie prawa do korzystania z oprogramowania w terminie 7 dni od dnia podpisania Umowy lecz nie później niż 10 grudnia 2026 r.
- 5.2. Świadczenie Wsparcia technicznego producenta w okresie od 01.01.2027 r. do 31.12.2029 r.
- 5.3. Świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy w okresie od dnia 01.01.2027 r. do dnia 31.12.2029 r.
- 5.4. Przeprowadzenie certyfikowanego szkolenia do dnia 31.12.2029 r.

## **6. Wymagania Zamawiającego dotyczące przedmiotu zamówienia.**

- 6.1. Konwersja musi zostać zrealizowana w terminie wskazanych w pkt 5 OPZ.
- 6.2. Potwierdzeniem realizacji przedmiotu zamówienia, o którym mowa w pkt 6.1 będzie protokół odbioru bez uwag podpisany przez upoważnionych przedstawicieli Wykonawcy i Zamawiającego zgodnie ze wzorem określonym w Umowie.

## **7. Opis środowiska**

7.1. Posiadany przez Zamawiającego System PAM składa się z poniższych elementów wraz z licencjami niezbędnymi do prawidłowego funkcjonowania Systemu:

7.1.1 2 szt. – BeyondTrust Appliance 2022 U Series-VM

7.1.2 2 szt. – BeyondTrust Appliance 2022 U Series-VM – Maintenance

7.1.3 500 szt. - PowerBroker Password Safe with BeyondInsight License - Per Asset

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

7.2. Posiadany przez Zamawiającego System RS składa się z następujących komponentów.

7.2.1 1 szt. Appliance B-Series-VM wraz z Oprogramowaniem

7.2.2 16 szt. licencji na jednoczesnych użytkowników Systemu BeyondTrust Remote Support.

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

7.3. 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.

## **8. Wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia usług Wsparcia technicznego producenta**

8.1. Wsparcie techniczne producenta będą świadczone za pośrednictwem Wykonawcy w języku polskim zgodnie określonymi poniżej warunkami.

8.2. Możliwe kanały komunikacji:

8.2.1 strona www pomocy technicznej

8.2.2 Wiadomość email

8.2.3 Kontakt telefoniczny

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

### 8.3. Czas reakcji Wsparcia producenta na zgłoszenie Błędu:

Kategorie Błędu	Opis	Czas reakcji
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.	3 dni robocze

8.4. Wsparcie producenta musi zapewniać sprawną obsługę oraz rozwiązywanie zgłoszeń Błędów.

8.5. Procedura realizacji Wsparcia technicznego producenta:

8.6.1 Usunięcie Błędu zostanie dokonane po uprzednim nieodpłatnym przeprowadzeniu oceny jego zgłoszenia .

8.6.2 Ocena zgłoszonego Błędu musi zostać dokonana przez wykwalifikowanego przedstawiciela Wykonawcy lub Producenta, w miejscu użytkowania Systemu lub zdalnie.

8.6.3 W celu przystąpienia do usunięcia Błędu przedstawiciel Wykonawcy lub Producenta stawi się w miejscu użytkowania Systemu lub nawiąże zdalne połączenie z Systemem Zamawiającego.

8.6.4 Po usunięciu Błędu zostanie przeprowadzone sprawdzenie poprawności funkcjonowania całego Systemu.

8.6. świadczenie Wsparcia technicznego producenta nie może ograniczać praw Zamawiającego do użytkowania Systemu, zgodnie z zasadami sztuki zawodowej, przez pracowników Zamawiającego.

8.7. Wsparcie techniczne producenta będzie świadczone w Dni robocze a dla zgłoszeń Błędów Krytycznych w trybie 24x7x365.

8.8. W ramach Wsparcia technicznego producenta Wykonawca zapewni dostęp do portalu serwisowego producenta za pośrednictwem którego możliwy będzie dostęp do:

8.9.1 formularza zgłoszenia serwisowego,

8.9.2 pobierania poprawek, aktualizacji i nowych wersji oprogramowania Systemu, dokumentacji Systemu,

8.9.3 bazy wiedzy i FAQ (najczęściej zadawane pytania).

## **9. Wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy.**

- 9.1. Zakresem Asysty Technicznej Wykonawcy mogą być objęte: wszelkie prace związane z Systemem, m.in. analiza poprawności działania i konfiguracja Systemu, aktualizacja oprogramowania Systemu, przeprowadzanie warsztatów z obsługi Systemu, aktualizacja dokumentacji powykonawczej oraz pośredniczenie w kontaktach Zamawiającego z producentem.
- 9.2. Wykonawca będzie świadczył Asystę Techniczną w języku polskim.
- 9.3. Asysta Techniczna wykonywana będzie realizowana:
  - a) osobiście- na sprzęcie udostępnionym przez Zamawiającego i z wykorzystaniem Systemu udostępnionego przez Zamawiającego, lub
  - b) zdalnie przez uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy.
- 9.4. Czas reakcji Wykonawcy na otrzymane zgłoszenie e-mailem 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.
- 9.5. 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.
- 9.6. W uzasadnionych przypadkach czas realizacji, o którym mowa w pkt 9.5, może zostać wydłużony za zgodą Zamawiającego.
- 9.7. 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.
- 9.8. Wykonawca będzie w imieniu Zamawiającego eskalował do producenta danego Systemu wszystkie zgłoszenia serwisowe, monitorował i uczestniczył w ich rozwiązywaniu.
- 9.9. Czas przeznaczony na wykonanie Asysty Technicznej liczony jest od chwili przystąpienia do pracy inżyniera Wykonawcy do momentu jej faktycznego zakończenia.

- 9.10. 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.
- 9.11. Czas wykorzystany na pośredniczenie w kontaktach Zamawiającego z producentem w zakresie usług Wsparcie technicznego producenta w szczególności na obsługę błędów Systemu nie obejmuje i nie wlicza się do płatnych godzin Asysty Technicznej.
- 9.12. Po zrealizowaniu zgłoszenia w ramach Asysty Technicznej Wykonawca poinformuje drogą elektroniczną (e-mail) Zamawiającego o sposobie jego zakończenia i uzyskanych wynikach.
- 9.13. 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.

## **10. Sposób realizacji dostępu zdalnego (spoza siedziby Zamawiającego) na potrzeby realizacji Umowy**

- 10.1. Zdalny dostęp będzie realizowany za pośrednictwem rozwiązania udostępnianego przez Zamawiającego i na zasadach przez niego określonych.
- 10.2. Zdalny dostęp do Systemu będzie przyznany wyłącznie w celu wykonywania prac wynikających z Umowy.
- 10.3. 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.
- 10.4. Minimalne warunki techniczne jakie muszą spełniać komputery Wykonawcy wykorzystywane do zdalnego dostępu to:
- 10.4.1 system operacyjny wspierany przez klienta VPN Ivanti Connect Secure (np. Windows 10/11, CentOS/RHEL, Ubuntu/Debian, MacOS) z instalowanymi na bieżąco aktualizacjami bezpieczeństwa,
  - 10.4.2 na bieżąco aktualizowane oprogramowanie zabezpieczające w zakresie ochrony przed wirusami i malware,
  - 10.4.3 zainstalowane oprogramowanie VPN Ivanti Secure Access Client w wersji wskazanej przez Zamawiającego.

- 10.4.4 Warunki te mogą być przez Zamawiającego aktualizowane w trakcie realizacji umowy po uprzednim powiadomieniu Wykonawcy.
- 10.5 Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób, którym przyznany zostanie zdalny dostęp.
- 10.6 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.
- 10.7 Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 10.8 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.
- 10.9 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.
- 10.10 Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 10.11 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.

## **11 Wymagania dla certyfikowanego szkolenia wraz z egzaminem dla Systemu PAM**

- 11.1 Wykonawca zorganizuje certyfikowane szkolenie producenta z Systemu PAM wraz z egzaminem, dla jednej grupy administratorów, składającej się z maksymalnie 3 osób.
- 11.2 Szkolenie musi obejmować minimum 28 godzin zajęć realizowanych w formie stacjonarnej.
- 11.3 Program szkolenia musi obejmować całość zagadnień związanych z czynnościami administracyjnymi zaoferowanego systemu w tym:
- a) konfiguracja środowiska,
  - b) wykrywanie nowych zasobów oraz zarządzanie nimi za pośrednictwem Systemu,

- c) praktyczne wykorzystanie konsoli Systemu,
  - d) tworzenie inteligentnych reguł w Systemie,
  - e) konfiguracja baz danych, zdalnych aplikacji oraz kluczy SSH,
  - f) przykładowe wdrożenie systemu PAM.
- 11.4 Szkolenie musi zakończyć się otrzymaniem dokumentu potwierdzającego udział w szkoleniu wydanym przez producenta.
- 11.5 W ramach szkolenia zostanie przeprowadzony egzamin certyfikacyjnego producenta BeyondTrust, tj. BeyondTrust Password Safe Administration Training (BTU-PS-ADMIN-COURSE), stanowiącego jego integralną część.
- 11.6 Potwierdzeniem odbycia szkolenia oraz egzaminu będzie protokół odbioru bez uwag, podpisany przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy zgodnie ze wzorem określonym w Umowie.