*Załącznik nr 1 do RFQ - SOPZ*

**„Świadczenie usługi prac zleconych na potrzeby Systemów Bezpieczeństwa działających w ramach Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej”**

Usługa Prac Zleconych oznacza usługi wykonywane przez Wykonawcę mające na celu zapewnienie Zamawiającemu realizowanie prac rozwojowych w obrębie Systemów Bezpieczeństwa OSE oraz innych prac wyszczególnionych w ust. 4 poniżej.

## Opis Systemów Bezpieczeństwa działających w ramach Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej

Na Systemy Bezpieczeństwa działające w ramach Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej składają się systemy oparte o następujące technologie:

* Infoblox,
* F5 Networks,
* Fortinet,
* Systemy klasy Unix / Linux.

Zamawiający posiada dwa środowiska Systemów Bezpieczeństwa działających w ramach Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej

* PREPROD – środowisko developersko-testowe,
* PROD – środowisko produkcyjne.

## Terminy i zakres świadczenia usługi Prac Zleconych

1. W ramach zamówienia podstawowego Wykonawca świadczy usługę Prac Zleconych w ilości 300 (trzystu) roboczogodzin do dnia 31.12.2025r. lub do wyczerpania ilości roboczogodzin w zależności który przypadek nastąpi wcześniej.
2. Celem usługi Prac Zleconych jest obsługa zgłoszeń kierowanych do Wykonawcy przez Zamawiającego.

## Obowiązki stron

Wykonawca zobowiązuje się m.in. do:

1. Zapewnienia wykwalifikowanego personelu niezbędnego dla świadczenia usługi na rzecz Zamawiającego. Personel ten posiada umiejętności w zakresie obsługi oraz konfiguracji systemów klasy Infoblox, F5 Networks, Fortinet oraz systemów klasy Unix/Linux. Personel posiada certyfikaty:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vendor** | **Nazwa certyfikatu** | **Minimalna liczba certyfikatów** |
| Infoblox | Infoblox Qualified NIOS DDI Expert (INE) lub Infoblox Core DDI Advanced Troubleshooting (CDAT) | 2 |
| Infoblox | Services Certification - Standard Migrations (Practical Exam) | 1 |
| Infoblox | Services Certification - BloxOne Threat Defense Quickstart | 1 |
| F5 | F5 Certified! Solutions Expert, Security (401) | 2 |
| F5 | F5 Certified! Solutions Expert, Cloud (402) | 1 |
| Fortinet | Fortinet Certified Professional Network Security (dawne NSE4) | 2 |
| Fortinet | Fortinet Certified Solution Specialist Network Security (dawne NSE5 i NSE7) | 2 |

1. Komunikacji w zakresie realizacji przedmiotu umowy ze wskazanymi reprezentantami po stronie Zamawiającego.
2. Realizacji usługi Prac Zleconych w sposób zapewniający dostępność, poufność i integralność Systemu oraz usług świadczonych z jego użyciem, w sposób zapewniający efektywne wykorzystanie istniejących zasobów.
3. Aktualizacji Dokumentacji Systemu i przekazania jej Zamawiającemu.
4. Utrzymywania historii działań i wprowadzonych zmian w Systemie.
5. Raportowania działań wynikających z realizacji usługi Prac Zleconych w szczególności polegających na cyklicznych spotkaniach statusowych.
6. Przekazania autorskich praw majątkowych do poszczególnych utworów lub elementów (w tym również przekazanie wytworzonych kodów źródłowych) wytworzonych przez Wykonawcę w związku z realizacją usługi Prac Zleconych.

## Dostęp do systemów i wymiana informacji

1. Strony w trybie roboczym uzgodnią model wymiany danych w zakresie wymiany informacji między Stronami.
2. Wykonawca zapewni obsługę zgłoszeń we własnym systemie zgłoszeniowym (ticket system).

## Prace Zlecone:

* 1. **Zakres Prac Zleconych:**

Przedmiotem czynności wykonywanych w ramach usługi Prac Zleconych, mogą być w szczególności:

1. rozwiązywanie złożonych problemów zgłaszanych przez Zamawiającego,
2. świadczenie usług konsultacji,
3. rekonfiguracja, rozwój, zmiany i modyfikacje w obrębie Systemów Bezpieczeństwa OSE,
4. uruchamianie przez Wykonawcę nowych funkcjonalności w zakresie Systemu, zgodnie z dyspozycją Zamawiającego, a w przypadku konieczności zapewnienia dodatkowych licencji do uruchomienia funkcjonalności realizacja prac odbędzie się po ich zapewnieniu przez Zamawiającego,
5. modyfikacje wynikające z rozbudowy Systemu,
6. integracje z innymi systemami Zamawiającego,
7. aktualizacji Systemu i instalacji poprawek systemowych,
8. inne prace związane z Systemem,
9. wykonywanie aktualizacji Dokumentacji.
   1. **Zlecanie Prac Zleconych:**
10. Prace Zlecone będą zlecane Wykonawcy drogą mailową lub w systemie zgłoszeń Wykonawcy przez osoby wskazane przez Zamawiającego, wraz ze wskazaniem ich zakresu i proponowanego przez Zamawiającego rezultatu oraz oczekiwanego terminu ich wykonania.
11. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia, zgodnie z Czasem Reakcji.
12. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu plan prac zawierający wykonanie pełnej i szczegółowej analizy wpływu implementowanych zmian w Systemie na jego dotychczasowe funkcjonowanie i przedstawienie Zamawiającemu do akceptacji wraz z niezbędną liczbą godzin potrzebnych do realizacji prac, zgodnie z Czasem Odpowiedzi Wykonawcy.
13. Ostateczny zakres prac oraz terminy realizacji w ramach usługi Prac Zleconych będą uzgadniane przez Zamawiającego i Wykonawcę, co zostanie potwierdzone drogą mailową lub w systemie zgłoszeń Wykonawcy.
14. Strony dopuszczają zmianę kanału komunikacji na ustalony wspólnie w trybie roboczym.
15. Wykonawca rejestruje usługi Prac Zleconych w celach raportowych oraz odbiorczych.
    1. **Realizacja Prac Zleconych**
16. Zamawiający umożliwi Wykonawcy realizację Prac Zleconych poprzez udostępnienie uzgodnionych zasobów.
17. Wykonawca zapewni osobę (opiekuna) do zgłoszonej Pracy Zleconej.
18. Zmiany w Systemie powinny być zrealizowane na środowisku PREPROD (w szczególnych przypadkach może być dopuszczony na środowisku PROD po uprzednim zatwierdzeniu przez Zamawiającego).
19. Po wykonanych zmianach Wykonawca wspólnie z Zamawiającym przeprowadzi testy na środowisku PREPROD, a po ich pozytywnym wyniku w trybie roboczym zostanie ustalony termin realizacji prac na środowisku PROD.
20. Wszelkie zrealizowane prace przez Wykonawcę w ramach Prac Zleconych, objęte będą 24 miesięczną gwarancją, której bieg rozpoczyna się od daty odbioru Prac Zleconych bez uwag.
    1. **Odbiór Prac Zleconych**
21. Po wykonaniu czynności wchodzących w zakres Prac Zleconych, Strony sporządzą protokół odbioru czynności wraz ze wskazaniem liczby godzin roboczych przeznaczonych na wykonanie Prac Zleconych.
22. Czas realizacji poszczególnych Prac Zleconych (realizowanych na podstawie odrębnych zgłoszeń Zamawiającego) będzie zaokrąglany w górę z dokładnością do pełnej roboczogodziny.
23. Wykonawca po realizacji prac dokona aktualizacji Dokumentacji, o ile w wyniku zrealizowanych Prac Zleconych Dokumentacja powinna zostać zaktualizowana.

## Eskalacje

**6.1**  Na wypadek niewykonania przez Wykonawcę lub Zamawiającego zobowiązań  
 wynikających z niniejszego załącznika, Strony ustalą dwa poziomy eskalacji.

**6.2** Kontakty eskalacyjne oraz forma wymiany informacji zostaną wyznaczone w trybie  
 roboczym.

## Własność intelektualna

## Niezależnie od dalej idących postanowień Umowy, w tym regulujących prawa własności intelektualnej, Wykonawca jest zobowiązany do przekazania Zamawiającemu majątkowych praw autorskich do wszystkich utworów powstałych w ramach realizacji Umowy, a Zamawiający będzie uprawniony do samodzielnego wykorzystania lub do przekazania osobie trzeciej, w celu zapewnienia przejęcia Usług Prac Zleconych, wszelkich dokumentów, prezentacji, rezultatów prac Wykonawcy otrzymanych w ramach realizacji Umowy oraz Dokumentacji.