

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

„Dostawa, przedłużenie usług wsparcia dla posiadanej przez Zamawiającego Platformy do podpisu biometrycznego – 1 szt.

Parametry wymagane	Parametry oferowane
Zakres Przedmiotu Umowy obejmuje świadczenie w ramach posiadanej przez Zamawiającego Platformy do podpisów biometrycznych obejmującej oprogramowanie Signer, SignHub oraz 25 tabletów z systemem Android, wdrożonych w ramach postępowania publicznego DZP.382.1.83.2023 następujących usług na okres 12 miesięcy (do dnia 14.12.2026 roku): 1) świadczenie w okresie trwania umowy usługi zaufanej trzeciej strony polegającej na zabezpieczeniu dostępu do danych biometrycznych na potrzeby postępowania sądowego poprzez ich zdeponowanie i aktualizację u Wykonawcy 2) maintenance posiadanej przez Zamawiającego licencji bezterminowej dostarczonej na Platformę w ramach umowy wraz z świadczeniem usługi wsparcia technicznego w okresie umowy 3) udostępnienie pakietu 10 000 szt. podpisu biometrycznego SignaturiX z danymi dynamicznymi (zwany zamiennie „Pakiet Podstawowy Podpisu Biometrycznego”). Ważność pakietu będzie obowiązywać do końca trwania Umowy. 4) udostępnienie pakietu 1 000 szt. podpisu SMS	

(zwany zamiennie „Pakiet Podstawowy Podpisu SMS”). Ważność pakietu będzie obowiązywać do końca trwania Umowy. W momencie wyczerpania pakietu podpisów SMS Zamawiający może zamówić maksymalnie jeden dodatkowy pakiet po 1000 szt. podpisów SMS. Każdorazowo zamówiony pakiet podpisów SMS będzie możliwy do wykorzystania do końca obowiązywania Umowy.

- 5) udostępnienie pakietu 5 000 szt. operacji walidacji (zwany zamiennie „Pakiet Podstawowy Operacji Walidacji”). Ważność pakietu będzie obowiązywać do końca trwania Umowy. W momencie wyczerpania pakietu operacji walidacji Zamawiający może zamówić maksymalnie jeden dodatkowy pakiet po 5000 szt. operacji walidacji. Każdorazowo zamówiony pakiet walidacji będzie możliwy do wykorzystania do końca obowiązywania Umowy.
- 6) dostarczenie oprogramowania KNOX Manage w ilości 25 szt. licencji do zarządzania posiadaną przez Zamawiającego flotą tabletów w okresie trwania umowy.

Wykonawca udziela wsparcia na Platformę w okresie obowiązywania umowy.

W ramach wsparcia Wykonawca zobowiązuje się do:

- 1) analizy incydentów bezpieczeństwa,
- 2) realizacji podpisów biometrycznych oraz sms w ramach dostarczanych pakietów,
- 3) świadczenia usługi zaufanej trzeciej strony.

Wykonawca gwarantuje najwyższą jakość świadczonych usług i zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, aby użytkowana przez

Zamawiającego Platforma objęta wsparciem funkcjonowała bezawaryjnie.

Wykonawca zapewni dostępność usług podpisu, pieczętowania oraz znakowania czasem na poziomie 95% w skali miesiąca kalendarzowego (wskazane poziomy dostępności nie obejmują cyklicznych przerw technicznych realizowanych w nocy z 20 na 21 dnia oraz 5 na 6 każdego miesiąca w godzinach 23:59 - 01:59 oraz planowanych przerw, o których Wykonawca każdorazowo powiadomi Zamawiającego przed ich rozpoczęciem oraz nieplanowanych przerw wynikających z konieczności przeciwdziałaniu możliwości wystąpienia awarii, o których Wykonawca każdorazowi powiadomi Zamawiającego przed ich rozpoczęciem).

Wykonawca w ramach reakcji na informację o awarii niedostępności Usług podpisu, pieczętowania oraz znakowania czasem jest zobowiązany ją potwierdzić w dni robocze realizowanych od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 – 15:30 z maksymalnym czasem reakcji:

- 1) w przypadku awarii (usługa nie działa): czas reakcji 1 godzina, czas dostarczenia rozwiązania zastępczego 4 godziny, czas pełnego rozwiązania problemu 16 godzin,
- 2) w przypadku błędu krytycznego (usługa funkcjonuje lecz nie jest możliwe przesyłanie plików lub podpisywanie dokumentów którymkolwiek typem podpisu): czas reakcji 1 godzina, czas dostarczenia rozwiązania zastępczego 8 godzin, czas pełnego rozwiązania problemu 32 godziny,
- 3) w przypadku błędu normalnego (błąd, który

wpływa niekorzystnie na funkcjonalność usługi, a korzystanie z niego wymaga dodatkowego nakładu pracy ze strony użytkowników błędy nie uniemożliwiające realizację procesów Zamawiającego za pomocą dostarczonego Rozwiązania): czas reakcji 4 godziny, czas dostarczenia rozwiązania zastępczego 16 godzin, czas pełnego rozwiązania problemu 80 godzin,

- 4) w przypadku błędu drobnego (pozostałe typy błędów): czas reakcji 4 godziny, czas pełnego rozwiązania problemu 160 godzin. Za czas reakcji uznaje się czas mierzony od zgłoszenia do momentu rozpoczęcia analizy problemu przez Wykonawcę.

Wykonawca w ramach reakcji na informację o awarii Systemu(Platformy) jest zobowiązany ją potwierdzić w dni robocze w godz. 8:00 – 15:30 z maksymalnym czasem reakcji:

- 1) w przypadku awarii (Platforma nie działa): czas reakcji 1 godzina, czas dostarczenia rozwiązania zastępczego oraz czas pełnego rozwiązania problemu zostanie wprowadzone wraz z kolejnym wydaniem wersji Systemu nie później niż w ciągu 1 m-ca od daty identyfikacji błędu potwierdzonego diagnozą Zamawiającego i Wykonawcy,
- 2) w przypadku błędu krytycznego (błąd, który nie powoduje przerwy w pracy Systemu, Błąd krytyczny z punktu widzenia działalności biznesowej Zamawiającego): czas reakcji 1 godzina, czas dostarczenia rozwiązania zastępczego oraz czas pełnego rozwiązania problemu zostanie wprowadzone wraz

z kolejnym wydaniem wersji Systemu nie później niż w ciągu 1 m-ca od daty identyfikacji błędu potwierdzonego diagnozą Zamawiającego i Wykonawcy,

- 3) w przypadku błędu normalnego : czas reakcji 4 godziny, czas dostarczenia rozwiązania zastępczego oraz czas pełnego rozwiązania problemu zostanie wprowadzone wraz z kolejnym wydaniem wersji Systemu nie później niż w ciągu 1 m-ca od daty identyfikacji błędu potwierdzonego diagnozą Zamawiającego i Wykonawcy,
- 4) w przypadku błędu drobnego (pozostałe typy błędów): czas reakcji 4 godziny, czas dostarczenia rozwiązania zastępczego oraz czas pełnego rozwiązania problemu zostanie wprowadzone wraz z kolejnym wydaniem wersji Systemu nie później niż w ciągu 1 m-ca od daty identyfikacji błędu potwierdzonego diagnozą Zamawiającego i Wykonawcy. Za czas reakcji uznaje się czas mierzony od zgłoszenia do momentu rozpoczęcia analizy problemu przez Wykonawcę.
- 5) Zgłoszenie błędów odbywa się poprzez rejestrację w systemie Wykonawcy <https://jira.assecods.pl/servicedesk>. Zamawiający otrzyma dostęp do systemu Wykonawcy w formie maksymalnie pięciu kont imiennych dla osób wyznaczonych przez Zamawiającego.