Opis przedmiotu szacowania

**1. Nazwa przedmiotu zamówienia**

Świadczenie usługi wparcia technicznego producentado oprogramowania **FortiMail VM01** o numerze seryjnym **FEVM01TM23000001**, służącego do kompleksowego zabezpieczenia poczty elektronicznej w infrastrukturze IT Zamawiającego.

**2. Okres świadczenia usługi**

Usługa wparcia techniczne świadczona będzie przez okres **36 miesięcy**, licząc od dnia **03.01.2026**, tj. od daty wygaśnięcia aktualnego wsparcia.

**3. Zakres usługi**

W ramach świadczenia usługi wymagane jest zapewnienie pełnego wsparcia producenta lub autoryzowanego partnera producenta, obejmującego co najmniej:

1. Dostęp do nowych wersji oprogramowania oraz poprawek (patchy),
2. Dostęp do aktualnych sygnatur bezpieczeństwa,
3. Wsparcie techniczne w rozwiązywaniu problemów z oprogramowaniem,
4. Dostęp do nowych aktualizacji modułów:
   * antywirus,
   * antyspam,
   * sandbox,
5. Dostęp do bazy wiedzy producenta oraz dokumentacji technicznej online.

**4. Wymagania dodatkowe**

1. Wsparcie ma być realizowane przez autoryzowanego partnera lub producenta Fortinet.
2. Dostęp do aktualizacji i poprawek powinien być zapewniony poprzez konto w portalu producenta.
3. Zamawiający wymaga, aby wsparcie techniczne obejmowało dostęp do konsultacji w trybie online lub telefonicznym.
4. Wsparcie powinno obejmować również doradztwo w zakresie konfiguracji oraz bezpieczeństwa poczty elektronicznej.

**5. Uwagi końcowe / Warunki realizacji**

* Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania ciągłości świadczenia usługi przez cały okres obowiązywania umowy.
* Wsparcie techniczne powinno być dostępne w trybie 24/7 dla zgłoszeń krytycznych.
* Wykonawca zapewni realizację usługi w oparciu o standardy i wytyczne producenta Fortinet.
* Wszystkie prace wykonywane w ramach wsparcia muszą być zgodne z aktualną licencją oraz polityką bezpieczeństwa Zamawiającego.
* W przypadku przekazania nowszej wersji oprogramowania, Wykonawca zapewni możliwość migracji z zachowaniem ciągłości działania systemu.