Przedmiotem opisu zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi monitorowania, zarządzania konfiguracją oraz obsługi zgłoszeń w oprogramowaniu firmy Infoblox do ochrony protokołu DNS wykorzystywanym przez Zamawiającego zwanego dalej Systemem.

**Zakres świadczonej usługi:**

1. Zarządzanie konfiguracją Systemu w szczególności polegające na zapewnieniu prawidłowego funkcjonowania Systemu w zgodnie z ustaloną z Zamawiającym konfiguracją Systemu,
2. Wprowadzanie zmian w konfiguracji Systemu na życzenie i za zgodą Zamawiającego (zakres zmian nie obejmuje konfiguracji sieciowej ani sprzętowej serwerów wchodzących w skład Systemu),
3. Wykonawca w ramach usługi na wezwanie i w uzgodnieniu z Zamawiającym zainstaluje wszystkie poprawki, usprawnienia i nowe wersje oprogramowania dla Systemu, udostępniane przez producenta Systemu,
4. Wszelkie prace wykonywane przez Wykonawcę w Systemie nie mogą skutkować utratą praw gwarancyjnych do istniejącej i rozszerzonej konfiguracji Systemu,
5. Zarządzanie użytkownikami i dostępami w tym szkolenie z zakresu obsługi Systemu dla nowych użytkowników,
6. Cykliczny, co 90 dni przegląd środowiska wraz z przedstawieniem rekomendacji w zakresie zmian i ulepszeń,
7. Bieżący monitoring Systemu pod kątem wydajności, problemów z funkcjonowaniem Systemu oraz zgłaszanie wykrytych nieprawidłowości Zamawiającemu. W szczególności Wykonawca będzie realizował zgłoszenia awarii/usterek systemu w następujący sposób:
   * awaria krytyczna, tj. niedostępność Systemu dla wszystkich użytkowników: czas reakcji do 30 min od chwili identyfikacji awarii,
   * usterka (niepowodująca niedostępności Systemu): czas reakcji do 2 godzin od chwili identyfikacji usterki,
   * Zgłaszanie wykrytych nieprawidłowości będzie realizowane przez Wykonawcę na dedykowany punkt kontaktu wskazany przez Zamawiającego (tj. nr telefonu, adres email),
   * Zgłoszenie musi obejmować minimum informacje: czas wykrycia nieprawidłowości, opis nieprawidłowości, podjęte działania mające na celu przywrócenie Systemu do prawidłowego funkcjonowania.
8. Bieżącą analizę w zakresie zdarzeń bezpieczeństwa generowanych przez System w tym ich ocena i wprowadzanie zmian w konfiguracji ustawień bezpieczeństwa Systemu (polityki bezpieczeństwa, black listy, etc.),
9. Generowanie cyklicznych co 30 dni raportów z Systemu zawierających zidentyfikowane zdarzenia bezpieczeństwa wraz z opisem podjętych działań,
10. Przyjmowanie i obsługa zgłoszeń zakresie zdarzeń bezpieczeństwa wysyłanych przez Zamawiającego lub osoby przez niego uprawnione przez 24h/7dni (włączając w to weekendy i święta).W szczególności Wykonawca będzie realizował obsługę zgłoszeń w następujący sposób:
    * Zgłoszenia w zakresie rekonfiguracji polityk bezpieczeństwa white/black list, wyjątków, etc., zgłaszane w godzinach od 7:00 do 18:00 w dni robocze w czasie do 2 godzin,
    * Zgłoszenia w zakresie rekonfiguracji polityk bezpieczeństwa white/black list, wyjątków, etc., zgłaszane w godzinach od 18:00 do 07:00 (dnia następnego) w dni robocze w czasie do 12 godzin,
    * Zgłoszenia w zakresie rekonfiguracji polityk bezpieczeństwa white/black list, wyjątków, etc., zgłaszane w dni ustawowo wolne (tj. sobota, niedziela, święta) w czasie do 12 godzin.
    * Zgłoszenie będzie realizowane przez Zamawiającego na dedykowany punkt kontaktu wskazany przez wykonawcę (tj. nr telefonu, adres email),

**Okres obowiązywania usługi:**

12 miesięcy od daty podpisania umowy.

**Kary umowne i odszkodowania**

1. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę z przyczyn nie leżących po stronie Zamawiającego albo przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu tytułem kary umownej 20% całkowitego wynagrodzenia brutto,.
2. W przypadku ujawnienia jakiejkolwiek informacji poufnej lub innego naruszenia bezpieczeństwa informacji w okresie obowiązywania Umowy lub po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% całkowitego wynagrodzenia brutto, za każdy stwierdzony przypadek ujawnienia informacji lub innego naruszenia bezpieczeństwa informacji,
3. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminów dotyczących świadczenia usług,
   1. w zakresie zgłaszania wykrytych nieprawidłowości Zamawiającemu: w przypadku opóźnienia w poinformowaniu Zamawiającego, wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 1% wartości całkowitego wynagrodzenia brutto za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia,
   2. w zakresie obsługi zgłoszeń w zakresie zdarzeń bezpieczeństwa wysyłanych przez Zamawiającego lub osoby przez niego uprawnione: w przypadku opóźnienia w realizacji zgłoszenia, wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 0,5% wartości całkowitego wynagrodzenia brutto za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia,
4. Kary umowne mogą być naliczane niezależnie od siebie i podlegają sumowaniu.
5. W przypadku naliczenia kar umownych Zamawiający przekaże Wykonawcy notę księgową. Zamawiający ma prawo potrącenia kar umownych z bieżącego wynagrodzenia Wykonawcy.
6. Niezależnie od zastosowanych kar umownych, Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych.