

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

**Przedłużenie wsparcia producenta
oraz zapewnienie Asysty Technicznej
dla systemu Palo Alto**

Spis treści

1. Cel zamówienia publicznego.....	3
2. Słownik użytych pojęć.....	3
3. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym.....	3
4. Ogólne wymagania Zamawiającego dotyczące zakresu przedmiotu zamówienia.....	4
5. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia.....	4
6. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące wytwarzanych i przetwarzanych dokumentów w tym modyfikacji dokumentacji technicznej.....	4
7. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy.....	4
8. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia wsparcia technicznego producenta.....	5
9. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji na wykonane przez Wykonawcę prace.....	5
10. Zasady dostępu do systemów przetwarzających dane osobowe na potrzeby świadczenia Asysty Technicznej („Zasady”).....	6
11. Zasady udzielania i realizacji zdalnego dostępu (spoza siedziby Zamawiającego) do środowiska informatycznego Zamawiającego na potrzeby realizacji Umowy.....	7
12. Wzór protokołu odbioru.....	7
13. Wzór protokołu odbioru prac wykonanych w ramach Asysty Technicznej.....	10

1. Cel zamówienia publicznego.

Przedmiotem zamówienia jest przedłużenie wsparcia technicznego producenta oraz świadczenie usługi Asysty Technicznej Wykonawcy dla systemu zabezpieczeń Palo Alto.

Uwaga: Aktualne wsparcie dla Systemu obowiązuje do dnia 15.04.2021 r.

2. Słownik użytych pojęć.

- 2.1. **System:** rozwiązanie sprzętowo-programowe składające się z 2 urządzeń PaloAlto PA-5020 wraz z posiadanymi licencjami i subskrypcjami.
- 2.2. **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 awarii i problemów technicznych Systemu
- 2.3. **Awaria:** brak działania lub nieprawidłowe działanie któregośkolwiek komponentu lub całego Systemu (dotyczy oprogramowania i sprzętu).
- 2.4. **Usterka:** za usterkę przyjmuje się stan w którym (z powodu niezależnego od pracowników Zamawiającego) System działa poprawnie jednak czynności administracyjne lub funkcje Systemu są ograniczone z uwagi na jego niewłaściwe działanie lub występowanie różnic pomiędzy aktualną konfiguracją a faktyczną pracą Systemu.
- 2.5. **Asysta Techniczna Wykonawcy:** pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z bieżącym administrowaniem, konfiguracją i utrzymaniem Systemu, aktualizowanie w razie potrzeby dokumentacji powykonawczej oraz pośredniczenie w kontaktach Zamawiającego z producentem.
- 2.6. **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 pkt 1 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz1920).

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 ma obowiązek konsultowania z Zamawiającym wszystkich przyjmowanych założeń poczynionych 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 telefonicznie lub w trakcie spotkania muszą zostać niezwłocznie potwierdzone za pośrednictwem wiadomości e-mail. Mogą zostać z nich także sporządzone notatki zgodnie ze wzorem dostarczoną przez Zamawiającego.
- 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. Przedłużenie wsparcia technicznego producenta dla systemu Palo Alto składającego się z klastra dwóch urządzeń PA-5020 (Serial: 002501000248, 0011C102587) oraz subskrypcji: PAN-DB URL Filtering i Threat Prevention.
- 4.2. Świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy dla systemu Palo Alto, w wymiarze do 50 godzin.

5. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia

- 5.1. Wykonawca dostarczy w terminie do 7 dni od dnia podpisania Umowy dokumenty potwierdzające przedłużenie wsparcia technicznego producenta dla systemu Palo Alto zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 8 na okres od dnia 16.04.2021 r. do dnia 15.10.2021 r.
- 5.2. Świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy dla systemu Palo Alto zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 7, w wymiarze do 50 godzin będzie realizowane przez cały okres obowiązywania wsparcia technicznego producenta o którym mowa powyżej w pkt 5.1.

6. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące wytwarzanych i przetwarzanych dokumentów w tym modyfikacji dokumentacji technicznej

- 6.1. Dokumentacja powykonawcza systemu Palo Alto (którą posiada Zamawiający i udostępni ją Wykonawcy) musi być weryfikowana i w razie potrzeby aktualizowana podczas prac serwisowych Wykonawcy określonych w ramach Asysty Technicznej.
- 6.2. Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji Asysty Technicznej, charakteryzowały się wysoką jakością, w szczególności:
 - 6.2.1. Czytelną i zrozumiałą strukturą zarówno poszczególnych dokumentów jak i całej dokumentacji z podziałem na rozdziały podrozdziały i sekcje.
 - 6.2.2. Zachowaniem standardów oraz sposobu pisania, rozumianych jako zachowanie jednolitej i spójnej struktury, formy i sposobu prezentacji treści poszczególnych dokumentów, oraz fragmentów tego samego dokumentu jak również całej dokumentacji.
- 6.3. Zamawiający wymaga, aby cała dokumentacja, o której mowa powyżej, podlegała jego akceptacji.

7. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy.

- 7.1. Zakresem Asysty Technicznej mogą być: wszelkie prace związane z systemem objętym usługą, m.in. analiza poprawności działania i konfiguracja Systemu, aktualizacja oprogramowania Systemu, aktualizacja dokumentacji powykonawczej oraz pośredniczenie w kontaktach Zamawiającego z producentem.
- 7.2. Wykonawca będzie świadczył Asystę Techniczną w okresie wskazanym w pkt. 5.1, w języku polskim.
- 7.3. Asysta Techniczna wykonywana w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Filtrowej 57 będzie realizowana na sprzęcie udostępnionym przez Zamawiającego i z wykorzystaniem Systemu udostępnionego przez Zamawiającego, osobiście lub dopuszcza w razie potrzeby w sposób zdalny przez uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy.
- 7.4. Zgłoszenie w ramach Asysty Technicznej uważa się za otwarte po przesłaniu go przez Zamawiającego do Wykonawcy e-mailem. Czas reakcji Wykonawcy na otrzymane zgłoszenie w ramach Asysty Technicznej wynosi 4 godziny. W przypadku zgłoszenia otrzymanego po godzinie 16.00, czas reakcji liczy się od godziny 8.00 następnego dnia roboczego.
- 7.5. Czas realizacji zgłoszenia wynosi 8 godzin w dni robocze. Jeżeli do realizacji zgłoszenia niezbędne jest udzielenie odpowiedzi przez producenta wówczas czas realizacji wynosi 16 godzin w dni robocze. Czas realizacji zgłoszenia liczony jest od momentu jego wysłania przez Zamawiającego

- 7.6. Asysta Techniczna Wykonawcy będzie rozliczana w zależności od faktycznie przepracowanych godzin, rozliczanych zgodnie ze stawką godzinową zawartą w ofercie.
- 7.7. Maksymalna możliwa do wykorzystania ilość godzin pracy inżyniera w ramach Asysty Technicznej wynosi 50 godzin.
- 7.8. Czas przeznaczony na wykonanie Asysty Technicznej liczony jest od chwili przystąpienia do pracy inżyniera Wykonawcy do momentu jej faktycznego zakończenia.
- 7.9. 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.
- 7.10. Przyjmuje się, że każda pojedyncza wiadomość e-mail przesłana przez Wykonawcę na zlecenie Zamawiającego, w ramach Asysty Technicznej to 15 minut zegarowych.
- 7.11. Czas wykorzystany na pośredniczenie w kontaktach Zamawiającego z producentem w zakresie usług wsparcie technicznego producenta w szczególności na obsługę awarii Systemu nie obejmuje i nie wlicza się do płatnych godzin Asysty Technicznej.
- 7.12. Po zrealizowaniu zgłoszenia w ramach Asysty Technicznej Wykonawca poinformuje drogą elektroniczną (e-mail) Zamawiającego o sposobie jego zakończenia i uzyskanych wynikach.
- 7.13. 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 pkt 13.

8. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia wsparcia technicznego producenta

- 8.1. Zakres wsparcia technicznego producenta musi obejmować:
 - 8.1.1. zapewnienie dostępu do nowych wersji oprogramowania oraz aktualizacji i poprawek,
 - 8.1.2. zapewnienie dostępu do programów dodatkowych objętych licencją danego produktu,
 - 8.1.3. zapewnienie dostępu do bazy wiedzy o produkcie,
 - 8.1.4. zapewnienie usług serwisowych producenta dla wszystkich komponentów Systemu w zakresie sprzętu i oprogramowania (naprawa/wymiana urządzenia lub rozwiązywanie problemów powstałych w wyniku awarii sprzętu lub oprogramowania) w trybie tzw. 8x5xNBD (w dni robocze w godzina 8-16 z czasem skutecznej naprawy do końca następnego dnia roboczego od momentu zgłoszenia) umożliwiającego również zgłoszenie awarii do producenta także bezpośrednio przez pracowników Zamawiającego.

9. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji na wykonane przez Wykonawcę prace

- 9.1. Wykonawca udziela gwarancji na prawidłowe, w pełni zgodne z jego przeznaczeniem, funkcjonowanie systemu, o którym mowa w pkt 4.1, objętego wsparciem technicznym producenta, polegającej na naprawie lub wymianie urządzenia w przypadku jego awarii, w okresie wskazanym w pkt. 5.1.
- 9.2. Wykonawca udziela również gwarancji na pozostałe komponenty systemu Palo Alto.
- 9.3. Naprawa gwarancyjna systemu:
 - 9.3.1. zostanie dokonana po uprzedniej nieodpłatnej ocenie zgłoszonej awarii. Ocena zgłoszonej awarii musi zostać dokonana przez wykwalifikowanego przedstawiciela Wykonawcy, w miejscu użytkowania systemu,

- 9.3.2. w celu przystąpienia do naprawy przedstawiciel służb serwisowych wykonawcy zgłosi się do miejsca użytkowania systemu lub w uzasadnionych przypadkach połączyć się zdalnie z systemem Zamawiającego znajdującym się w jego siedzibie. Jeśli naprawa w siedzibie Zamawiającego nie jest możliwa, Wykonawca odbierze uszkodzony element systemu i dostarczy po naprawie na własny koszt i na własną odpowiedzialność
- 9.3.3. po zwrocie naprawionego elementu systemu i przywrócenia jego stanu sprzed awarii (konfiguracji) nastąpi sprawdzenie poprawności funkcjonowania całego systemu,
- 9.3.4. naprawa awarii w szczególności wymiana jednego z urządzeń klastra które uległo awarii, musi nastąpić do końca następnego dnia roboczego od momentu zgłoszenia. Czas ten może zostać wydłużony za zgodą Zamawiającego, maksymalnie do trzech dni roboczych (w szczególności w przypadku wystąpienia zdarzeń losowych niezależnych od Wykonawcy).
- 9.3.5. naprawa awarii systemu, polegająca na całkowitej niedostępności systemu bezpieczeństwa i usług udostępnianych/zabezpieczanych przez centralny system bezpieczeństwa (w przypadku awarii klastra urządzeń) musi nastąpić do końca następnego dnia roboczego od momentu zgłoszenia.
- 9.3.6. Zamawiający dopuszcza dostarczenie na czas naprawy urządzenia zastępczego o parametrach nie gorszych niż urządzenie podlegające naprawie. W takim przypadku czas naprawy zostaje wydłużony do 15 Dni roboczych pod warunkiem, że urządzenie zastępcze zostanie dostarczone i skonfigurowane w terminie do końca następnego dnia roboczego od momentu zgłoszenia. Wykonawca zobowiązany jest do odtworzenia konfiguracji na urządzeniu zastępczym oraz jej usunięcia w momencie zwrotu.
- 9.4. W trakcie trwania umowy usługi gwarancyjne producenta dla posiadanych przez Zamawiającego urządzeń i oprogramowania, wchodzących w skład systemu, świadczone będą za pośrednictwem Wykonawcy.
- 9.5. W przypadku wystąpienia wad w opracowanych dokumentach, o których mowa w pkt. 6, Zamawiający ma prawo żądać ich usunięcia w terminie 7 dni roboczych od daty zawiadomienia Wykonawcy (naniesienie uzupełnień i poprawek na wszystkich egzemplarzach dostarczonych Zamawiającemu), pod rygorem naliczania kar umownych na zasadach określonych w Umowie.
- 9.6. Udzielone gwarancje nie mogą ograniczać praw Zamawiającego do użytkowania systemów, zgodnie z zasadami sztuki zawodowej, przez wykwalifikowany personel Zamawiającego.

10. Zasady dostępu do systemów przetwarzających dane osobowe na potrzeby świadczenia Asysty Technicznej („Zasady”)

- 10.1. Usługi świadczone na podstawie Umowy będą realizowane w środowisku informatycznym Zamawiającego.
- 10.2. W celu umożliwienia wykonywania Umowy, Zamawiający udziela członkom personelu Wykonawcy zdalnego dostępu do środowiska informatycznego Zamawiającego, na zasadach opisanych w pkt 11 poniżej.
- 10.3. W razie gdy to będzie konieczne, Wykonawca zapewni dostępność plików do wykorzystania przez podmiot wskazany przez Zamawiającego poprzez utworzenie odpowiedniego zrzutu technicznego w środowisku informatycznym Zamawiającego. Członek personelu Wykonawcy będzie przekazywał zrzuty techniczne bezpośrednio ze środowiska informatycznego Zamawiającego i zgodnie z obowiązującymi u Zamawiającego zasadami, w szczególności bez ich kopiowania lub przenoszenia do środowiska informatycznego Wykonawcy.
- 10.4. Wykonawca zapewnia, że w przypadku, gdy udzielenie zdalnego dostępu będzie skutkować uzyskaniem dostępu do danych osobowych, osoby uzyskujące taki dostęp:

- 10.4.1. Zachowają w tajemnicy dane osobowe oraz, o ile uzyskają takie informacje, także zasady i sposoby ich zabezpieczenia przez Zamawiającego przez okres obowiązywania umowy stanowiącej podstawę świadczenia pracy na rzecz Wykonawcy, oraz po tym okresie bez ograniczeń czasowych, a gdyby takie ograniczenie okazało się nieważne lub bezskuteczne, przez okres 3 lat po zakończeniu tej Umowy;
 - 10.4.2. Nie będą wykorzystywać danych osobowych do jakichkolwiek celów innych niż prawidłowe wykonywanie Umowy;
 - 10.4.3. Nie będą kopiować ani utrzymywać danych osobowych do środowiska informatycznego Wykonawcy;
 - 10.4.4. Nie będą umożliwiać jakimkolwiek osobom trzecim dostępu do środowiska informatycznego Zamawiającego, w tym do danych osobowych.
- 10.5. Wyłącznie w zakresie wynikającym z udzielonego zdalnego dostępu i jedynie w celu prawidłowego wykonania Umowy, Zamawiający upoważnia członków personelu Wykonawcy do przetwarzania danych osobowych przetwarzanych w środowisku informatycznym Zamawiającego.

11. Zasady udzielania i realizacji zdalnego dostępu (spoza siedziby Zamawiającego) do środowiska informatycznego Zamawiającego na potrzeby realizacji Umowy.

- 11.1. Zdalny dostęp będzie realizowany za pośrednictwem rozwiązania udostępnianego przez Zamawiającego i na zasadach przez niego określonych.
- 11.2. Zdalny dostęp do systemu będzie przyznany wyłącznie w celu wykonywania prac wynikających z umowy.
- 11.3. Wykonawca przekaże 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.
- 11.4. Minimalne warunki techniczne jakie muszą spełniać komputery Wykonawcy wykorzystywane do zdalnego dostępu to:
 - 11.4.1. system operacyjny wspierany przez klienta VPN Pulse Secure (np. Windows 10, CentOS/RHEL, Ubuntu/Debian, MacOS) z instalowanymi na bieżącymi aktualizacjami bezpieczeństwa,
 - 11.4.2. na bieżąco aktualizowane oprogramowanie zabezpieczające w zakresie ochrony przed wirusami i malware,
 - 11.4.3. zainstalowane oprogramowanie VPN Pulse Secure w wersji wskazanej przez Zamawiającego.

Warunki te mogą być przez Zamawiającego aktualizowane w trakcie realizacji umowy po uprzednim powiadomieniu Wykonawcy.

- 11.5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób, którym przyznany zostanie zdalny dostęp.

- 11.6. 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.
- 11.7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 11.8. 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.
- 11.9. W przypadku czasowej niedostępności zdalnego dostępu z przyczyn niezależnych od Wykonawcy lub Zamawiającego prace wynikających z umowy będą realizowane przez pracowników Wykonawcy, w siedzibie Zamawiającego.
- 11.10. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 11.11. 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.

12. Wzór protokołu odbioru

Protokół odbioru *)

Na podstawie Umowy z dnia**2021 r.**

..... zwan(y/a) dalej Wykonawcą

przekazuje **Najwyższej Izbie Kontroli** zwanej dalej Zamawiającym przedmiot odbioru w postaci:

.....

Zamawiający przyjmuje przedmiot odbioru **bez uwag / z uwagami ****):

.....

Niniejszy protokół odbioru, sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Warszawa dnia20.... r.

Odbierający (NIK)	Przekazujący
.....
(czytelny podpis)	(czytelny podpis)

*) wpisać rodzaj protokołu odbioru np. odbioru/odbioru końcowego/odbioru usługi, itp.

**) niepotrzebne skreślić

13. Wzór protokołu odbioru prac wykonanych w ramach Asysty Technicznej

**Protokół odbioru prac wykonanych na rzecz Zamawiającego w ramach Asysty Technicznej
w okresie rozliczeniowym**

Lp.	Sposób zgłoszenia	Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Ogólny opis wykonanych prac	Łączna liczba godzin wykorzystanych na realizację danego zgłoszenia
Razem godziny w okresie rozliczeniowym					
Pozostała ilość godzin do wykorzystania w ramach umowy					

Odbierający (NIK)	Przekazujący
.....
<i>(czytelny podpis)</i>	<i>(czytelny podpis)</i>