

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

CZĘŚĆ I ZAMÓWIENIA

**Zapewnienie świadczenia usług
wsparcia technicznego producenta oraz
świadczenie Asysty Technicznej
Wykonawcy dla systemu
TrendMicro Deep Security**

Spis treści

1.	Cel zamówienia publicznego.....	3
2.	Słownik użytych pojęć.....	3
3.	Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym.....	3
4.	Zakres przedmiotu zamówienia.....	4
5.	Harmonogram prac.....	4
6.	Warsztat techniczny dla administratorów – minimalne wymagania	5
7.	Minimalne wymagania w zakresie wsparcia technicznego producenta	5
8.	Wymagania w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy.	5
9.	Certyfikowane szkolenie – minimalne wymagania.....	7
10.	Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące wytwarzanych i przetwarzanych dokumentów w tym dokumentacji technicznej.....	7
11.	Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z gwarancji na wykonywane prace.	8
12.	Sposób realizacji dostępu zdalnego (spoza siedziby Zamawiającego) na potrzeby realizacji Umowy.....	8
13.	Wzór protokołu odbioru	10
14.	Wzór protokołu odbioru prac wykonanych w ramach Asysty Technicznej.....	11

1. Cel zamówienia publicznego.

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie świadczenia usług wsparcia technicznego producenta dla posiadanych przez Zamawiającego licencji Trend Micro Deep Security: **Deep Security Government w pakiecie Malware Prevention dla 36 CPU**, wraz z zapewnieniem Asysty Technicznej Wykonawcy dla środowiska wirtualnego VMware i Systemu zabezpieczającego środowisko wirtualne.

2. Słownik użytych pojęć.

- 2.1. **System** - oprogramowanie zabezpieczające środowisko wirtualne - Deep Security Government w pakiecie Malware Prevention.
- 2.2. **Środowisko wirtualne VMware**: rozwiązanie sprzętowo-programowe tworzące wirtualną infrastrukturę, składające się z fizycznych serwerów systemu operacyjnego (hypervisor ESXi) oraz zawierające wymagane licencje.
- 2.3. **Producent**: firma Trend Micro Incorporated 225 East John Carpenter Freeway, Suite 1500 Irving, Texas 75062.
- 2.4. **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 usterek Systemu zgodnie ze standardowymi warunkami dostępnymi na stronie producenta aktualnie pod adresem: <https://www.trendmicro.com.ru/media/ds/support-services-datasheet-en.pdf>
- 2.5. **Awaria**: brak działania lub nieprawidłowe działanie któregośkolwiek komponentu lub całego Systemu (dotyczy oprogramowania i sprzętu).
- 2.6. **Usterka**: za usterkę przyjmuje się stan w którym system działa poprawnie jednak czynności administracyjne jak i funkcjonalne są ograniczone z powodu niezależnego od pracowników Zamawiającego a będącego skutkiem niewłaściwego działania systemu lub różnic pomiędzy aktualną konfiguracją a faktycznym działaniem systemu.
- 2.7. **Dzień roboczy**: liczony od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 za wyłączeniem dni przypadających w dni wolne od pracy określone w art.1 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920).
- 2.8. **Asysta Techniczna Wykonawcy**: pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z bieżącym administrowaniem, konfiguracją i utrzymaniem Systemu oraz aktualizowanie w razie potrzeby dokumentacji powykonawczej.
- 2.9. **Dostawa**: dostarczenie Zamawiającemu dokumentu, w którym producent potwierdza możliwość korzystania ze wsparcia technicznego producenta w okresie objętym zamówieniem i w odniesieniu do produktów będących przedmiotem zamówienia.

3. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym.

3.1. Możliwe kanały komunikacji to:

3.1.1. Telefon,

3.1.2. E-mail,

3.1.3. Spotkanie w siedzibie NIK.

3.2. Wszystkie prace będą realizowane przy udziale lub w konsultacji z pracownikami Zamawiającego.

3.3. Wykonawca będzie konsultował z Zamawiającym wszystkie przyjmowane założenia poczynione 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 dostarczonym 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. Zakres przedmiotu zamówienia.

4.1. Zapewnienie świadczenia usług wsparcia technicznego producenta dla posiadanych przez Zamawiającego 36 licencji Deep Security Government - per CPU (Socket) na Deep Security Government w pakiecie Malware-Prevention od dnia 25.10.2021 r. do dnia 24.10.2024 r.;

W przypadku, gdy umowa zostanie podpisana po 25.10.2021 r. termin zakończenia obowiązywania wsparcia technicznego producenta nie ulega zmianie.

4.2. Świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy dla środowiska wirtualnego i systemu zabezpieczającego to środowisko w ramach puli 100 godzin podstawowych oraz (w przypadku zaoferowania przez Wykonawcę) maksymalnie 60 godzin dodatkowych, przy czym w pierwszej kolejności zostaną wykorzystane przez Zamawiającego godziny dodatkowe. Asysta będzie świadczona zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 8;

4.3. (W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę) Przeprowadzenie 1 jednodniowego autorskiego warsztatu technicznego dla administratorów/ 2 jednodniowych autorskich warsztatów technicznych dla administratorów, zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 6¹;

4.4. (W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę) Przeprowadzenie certyfikowanego szkolenia dla administratorów zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 9².

5. Harmonogram prac

5.1. Dostarczenie dokumentów, w których producent potwierdza możliwość korzystania przez Zamawiającego z usług wsparcia technicznego producenta Systemu zabezpieczającego środowisko wirtualne, o którym mowa w pkt. 4.1 nastąpi w terminie do **24.10.2021 r. lub w terminie 14 dni od dnia podpisania umowy**, jeżeli umowa zostanie podpisana po dniu 10.10.2021 r.

¹ Punkt obowiązuje tylko w przypadku zaoferowania warsztatu przez Wykonawcę

² Punkt obowiązuje tylko w przypadku zaoferowania szkolenia przez Wykonawcę

- 5.2. Asysta Techniczna Wykonawcy, o której mowa w pkt 4.2, będzie świadczona przez okres obowiązywania wsparcia technicznego producenta dla Systemu zabezpieczającego środowisko wirtualne, o którym mowa w pkt 4.1. W przypadku, gdy umowa zostanie podpisana po 25.10.2021 r. Asysta Techniczna będzie świadczona od dnia podpisania umowy, do dnia 24.10.2024 r.
- 5.3. Przeprowadzenie 1 lub 2 warsztatów o których mowa w pkt 4.3 w przypadku zaoferowania przez Wykonawcę na warunkach określonych w pkt. 6³.
- 5.4. Przeprowadzenie certyfikowanego szkolenia o którym mowa w pkt 4.4 może się odbyć w dowolnym momencie realizacji umowy na warunkach określonych w pkt.9.⁴

6. Warsztat techniczny dla administratorów – minimalne wymagania⁵

- 6.1. Wykonawca zorganizuje maksymalnie dwa jednodniowe warsztaty dla administratorów, max. 5 osób na jednym warsztacie, na terenie Warszawy, np. w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem systemu wideokonferencyjnego.
- 6.2. Warsztat rozpocznie się w terminie nie przekraczającym 90 dni od momentu wysłania (e-mail) zapotrzebowania do Wykonawcy przez Zamawiającego. Termin i miejsce warsztatu zostaną uzgodnione z Zamawiającym z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem.
- 6.3. Warsztat dla administratorów musi trwać 1 dzień roboczy, 5 efektywnych godzin dziennie zajęć prowadzonych w języku polskim
- 6.4. Program warsztatu dla administratorów musi być zgodny z wykorzystywaną przez Zamawiającego wersją Systemu i obejmować omówienie m.in. najczęściej występujących awarii oraz sposoby ich usuwania i zabezpieczania się przed nimi oraz wykonywania typowych czynności administracyjnych w Systemie.
- 6.5. Każdy warsztat dla administratorów zostanie zakończony podpisaniem protokołu odbioru bez uwag, przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy.

7. Minimalne wymagania w zakresie wsparcia technicznego producenta

- 7.1. Wsparcia techniczne producenta musi obejmować m.in.:

7.1.1. Zapewnienie dostępu do nowych wersji oprogramowania oraz aktualizacji i poprawek,

7.1.2. Zapewnienie dostępu do programów dodatkowych objętych licencją danego produktu,

7.1.3. Zapewnienie dostępu do bazy wiedzy o produkcie.

oraz pozostałych usług zgodnie ze standardowymi warunkami dostępnymi na stronie producenta aktualnie pod adresem: <https://www.trendmicro.com.ru/media/ds/support-services-datasheet-en.pdf>

8. Wymagania w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy.

³ Punkt obowiązuje tylko w przypadku zaoferowania warsztatu przez Wykonawcę.

⁴ Punkt obowiązuje tylko w przypadku zaoferowania szkolenia przez Wykonawcę.

⁵ Punkt obowiązuje tylko w przypadku zaoferowania warsztatu przez Wykonawcę.

- 8.1. Wykonawca będzie świadczył w terminie wskazanym w pkt 5.2. Asystę Techniczną w zakresie obsługi zgłoszeń, przez certyfikowaną osobę, w formie elektronicznej i telefonicznej w dni robocze, w języku polskim.
- 8.2. Asysta Techniczna będzie wykonywana w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Filtrowej 57 lub zdalnie i będzie realizowana na sprzęcie udostępnionym przez Zamawiającego.
- 8.3. Celem prac wykonywanych w ramach Asysty Technicznej mogą być:
 - 8.3.1. Weryfikacja i aktualizacja dokumentacji powykonawczej oraz oprogramowania dla środowiska wirtualnego Vmware jak i Systemu zabezpieczającego środowisko wirtualne,
 - 8.3.2. Analiza poprawności działania działającego środowiska wirtualnego Vmware oraz Systemu zabezpieczającego środowisko wirtualne i jego komponentów, dostrojenie/rekonfiguracja systemu (zmiana parametrów/ustawień).
 - 8.3.3. Usuwanie Awarii i Usterek Systemu,
 - 8.3.4. Pomoc w eksploatacji, administracji, aktualizacji, backupie, instalacji, konfiguracji nowych wersji oprogramowania dla środowiska wirtualnego Vmware oraz Systemu zabezpieczającego środowisko wirtualne
- 8.4. Zgłoszenie uważa się za otwarte po przesłaniu go przez Zamawiającego do Wykonawcy mailem.
- 8.5. Czas reakcji Wykonawcy na otrzymane zgłoszenie wynosi 4 godziny. W przypadku zgłoszenia otrzymanego po godzinie 16.00, czas reakcji liczy się od godziny 8.00 następnego dnia roboczego.
- 8.6. Czas usunięcia Awarii wynosi 1 dzień roboczy, Usterki 2 dni robocze. Jeżeli do rozwiązania problemu niezbędne jest udzielenie odpowiedzi przez producenta wówczas czas usunięcia Awarii wynosi 2 dni robocze, Usterki 4 dni robocze.
- 8.7. Przyjmuje się, że każda rozmowa telefoniczna, wykonywana w ramach Asysty Technicznej, niezależnie od jej rzeczywistego czasu trwania to 15 minut zegarowych.
- 8.8. Przyjmuje się, że każda pojedyncza wiadomość e-mail przesłana przez Wykonawcę do Zamawiającego, w ramach Asysty Technicznej to 15 minut zegarowych.
- 8.9. Po zrealizowaniu zgłoszenia serwisowego Wykonawca poinformuje drogą elektroniczną (e-mail) Zamawiającego o zrealizowaniu tego zgłoszenia serwisowego.
- 8.10. Wykonawca będzie przekazywał uzyskane od Zamawiającego zgłoszenia błędów producentowi oprogramowania, w przypadku gdy nieprawidłowe działanie Systemu wynika z błędów oprogramowania, a następnie informował Zamawiającego o fakcie przekazania zgłoszenia i przekazywał Zamawiającemu odpowiedź producenta.
- 8.11. Asysta Techniczna Wykonawcy będzie rozliczana zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy w zależności od faktycznie przepracowanych godzin, rozliczanych zgodnie ze stawką godzinową zawartą w ofercie.
- 8.12. Czas wizyty przeznaczony na wykonanie Asysty Technicznej Wykonawcy liczony jest od chwili przystąpienia do pracy certyfikowanego inżyniera w obszarze danego rozwiązania.
- 8.13. Czas związany z obsługą awarii danego Systemu jak i kontakty z producentem rozwiązania w kwestii usuwania Awarii czy Usterek nie wlicza się do płatnych godzin Asysty Technicznej.

- 8.14. 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.

9. Certyfikowane szkolenie – minimalne wymagania⁶

- 9.1. Wykonawca zorganizuje certyfikowane szkolenie, dla jednej grupy administratorów, składającej się maksymalnie z 3 osób, stacjonarnie lub zdalnie w certyfikowanym ośrodku szkoleniowym producenta na terenie Warszawy, lub w siedzibie Zamawiającego.
- 9.2. Szkolenie rozpocznie się w terminie nieprzekraczającym 90 dni od momentu wysłania zapotrzebowania do Wykonawcy przez Zamawiającego. Termin i miejsce certyfikowanego szkolenia zostanie uzgodnione z Zamawiającym z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem.
- 9.3. Certyfikowane szkolenie musi trwać minimum 2 i maximum 4 dni robocze, 8 godzin dziennie efektywnych zajęć prowadzonych w języku polskim.
- 9.4. Certyfikowane szkolenie musi być prowadzone przez certyfikowaną osobę Wykonawcy lub producenta Systemu.
- 9.5. Program certyfikowanego szkolenia musi obejmować co najmniej:
- Wstęp do produktów Systemu zabezpieczającego środowisko wirtualne,
 - Przegląd i omówienie architektury – kluczowe komponenty systemu i architektury,
 - Wstępna konfiguracja – instalacja i konfiguracja komponentów wchodzących w skład infrastruktury Systemu zabezpieczającego środowisko wirtualne,
 - Aktualizacja i zarządzanie oprogramowaniem Systemu zabezpieczającego środowisko wirtualne,
 - Omówienie modułów ochronnych dla Systemu zabezpieczającego środowisko wirtualne,
 - Testy, mechanizmy skanowania przed złośliwym oprogramowaniem,
 - Wdrożenie polityk ochronnych dla chronionych wirtualnych maszyn oraz aktywacja ich ochrony,
 - Omówienie ochrony agentowej i bezagentowej,
 - Rozwiązywanie problemów,
 - Zalety wykorzystania rozwiązania Systemu zabezpieczającego środowisko wirtualne.

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

- 10.1. Dokumentacja powykonawcza Systemu zabezpieczającego środowisko wirtualne (którą posiada Zamawiający i udostępni ją Wykonawcy) musi być weryfikowana i w razie potrzeby aktualizowana na zgłoszenie Zamawiającego, podczas prac serwisowych Wykonawcy określonych w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy.
- 10.2. Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji projektu charakteryzowały się wysoką jakością, w szczególności:

⁶ Punkt obowiązuje tylko w przypadku zaoferowania szkolenia przez Wykonawcę.

10.2.1. czytelną i zrozumiałą strukturą zarówno poszczególnych dokumentów jak i całej dokumentacji z podziałem na rozdziały, podrozdziały i sekcje,

10.2.2. 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.

10.3. Zamawiający wymaga, aby cała dokumentacja, o której mowa powyżej, podlegała jego akceptacji.

11. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z gwarancji na wykonywane prace.

11.1. Wykonawca udziela gwarancji na wykonane w ramach Asysty Technicznej prace w terminach wskazanych w pkt. 4.1.

11.2. Czas usunięcia nieprawidłowości wskazanych w zgłoszeniu gwarancyjnym wynosi do 5 dni roboczych od daty zgłoszenia gwarancyjnego pod rygorem naliczania kar umownych na zasadach określonych w Umowie i może ulec wydłużeniu wyłącznie za pisemną zgodą Zamawiającego w przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy i Zamawiającego.

11.3. W przypadku wystąpienia wad w opracowanych dokumentach, o których mowa w pkt 10, 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.

11.4. Udzielone gwarancje nie mogą ograniczać praw Zamawiającego do użytkowania Systemu, zgodnie z zasadami sztuki, przez wykwalifikowany personel Zamawiającego.

12. Sposób realizacji dostępu zdalnego (spoza siedziby Zamawiającego) na potrzeby realizacji Umowy

12.1. Zdalny dostęp będzie realizowany za pośrednictwem rozwiązania udostępnianego przez Zamawiającego i na zasadach przez niego określonych.

12.2. Zdalny dostęp do systemu będzie przyznany wyłącznie w celu wykonywania prac wynikających z umowy.

12.3. 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.

12.4. Minimalne warunki techniczne jakie muszą spełniać komputery Wykonawcy wykorzystywane do zdalnego dostępu to:

12.4.1. system operacyjny wspierany przez klienta VPN Pulse Secure (np. Windows 10, CentOS/RHEL, Ubuntu/Debian, MacOS) z instalowanymi na bieżącymi aktualizacjami bezpieczeństwa,

12.4.2. na bieżąco aktualizowane oprogramowanie zabezpieczające w zakresie ochrony przed wirusami i malware,

12.4.3. zainstalowany oprogramowanie VPN Pulse Secure w wersji wskazanej przez Zamawiającego.

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

- 12.5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób, którym przyznany zostanie zdalny dostęp.
- 12.6. 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.
- 12.7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 12.8. 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.
- 12.9. 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.
- 12.10. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 12.11. 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.

13. Wzór protokołu odbioru

Warszawa dnia r.

Protokół odbioru*)Na podstawie Umowy z dnia**20**....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.

Zamawiający (NIK)	Wykonawca
..... (czytelny podpis) (czytelny podpis)

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

**) niepotrzebne skreślić

14. 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>