

**Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)**

**Świadczenie usług wsparcia  
technicznego dla systemu FUDO**

## 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 dokumentacji powykonawczej.....                                    | 4  |
| 7. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia usług wsparcia technicznego producenta..                                                             | 5  |
| 8. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji.                                                            | 5  |
| 9. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy.....                                                                    | 6  |
| 10. Zasady dostępu do systemów przetwarzających dane osobowe na potrzeby świadczenia Asysty Technicznej („Zasady”).....                                          | 7  |
| 11. Zasady udzielania i realizacji zdalnego dostępu (spoza siedziby Zamawiającego) do środowiska informatycznego Zamawiającego na potrzeby realizacji Umowy..... | 7  |
| 12. Wzór protokołu odbioru.....                                                                                                                                  | 9  |
| 13. Wzór protokołu odbioru prac wykonanych w ramach Asysty Technicznej.....                                                                                      | 10 |

## 1. Cel zamówienia publicznego.

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego producenta i świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy dla posiadanego przez NIK systemu FUDO, którego zadaniem jest rejestracja połączeń sesji zdalnych, nawiązywanych do systemów NIK przez inżynierów firm zewnętrznych.

## 2. Słownik użytych pojęć.

- 2.1. **System:** rozwiązanie sprzętowo-programowe składające się z 2 serwerów (fizycznego i wirtualnego) systemu operacyjnego i oprogramowania producenta oraz licencji niezbędnych do jego prawidłowego działania.
- 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 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.
- 2.5. **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 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920).
- 2.6. **Asysta Techniczna Wykonawcy:** pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z bieżącym administrowaniem, konfiguracją i utrzymaniem Systemu oraz aktualizowanie w razie potrzeby dokumentacji powykonawczej.

## 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 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 za pośrednictwem wideokonferencji, 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. Ogólne wymagania Zamawiającego dotyczące zakresu przedmiotu zamówienia.

4.1. Świadczenie usług wsparcia technicznego producenta, dla posiadanego przez Zamawiającego klastra systemu FUDO zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 7 składającego się z:

4.1.1. serwera fizycznego SN: 10000211<sup>1</sup>,

4.1.2. serwera wirtualnego SN: 11000124<sup>2</sup>,

4.1.3. licencja FUDO PAM dla 30 serwerów HA.

4.2. Asysta Techniczna Wykonawcy w okresie trwania wsparcia technicznego producenta, w ramach puli 120 godzin, zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 9.

4.3. Udzielenie gwarancji zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt. 8.

#### 5. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia

5.1. Wykonawca dostarczy dokumenty w których producent potwierdza możliwość korzystania przez Zamawiającego z usług wsparcia technicznego producenta systemu FUDO, o którym mowa w pkt. 4.1 w terminie do 14 dni od dnia podpisania umowy. **Wsparcie techniczne producenta ma obowiązywać od dnia 19 lipca 2021 r. do 18 lipca 2024 r.**

5.2. Wykonawca będzie świadczył Asystę Techniczną, o której mowa w pkt. 4.2 w ramach puli 120 godzin do wykorzystania w okresie obowiązywania **wsparcia technicznego producenta**.

5.3. Wykonawca udzieli gwarancji dla wszystkich komponentów wchodzących w skład systemu FUDO, o której mowa w pkt. 4.3, w okresie obowiązywania **wsparcia technicznego producenta**.

#### 6. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące wytwarzanych i przetwarzanych dokumentów w tym dokumentacji powykonawczej

6.1. Dokumentacja powykonawcza systemu FUDO (którą posiada Zamawiający i ją udostępni Wykonawcy) musi być weryfikowana i w razie potrzeby aktualizowana podczas prac serwisowych Wykonawcy określonych w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy.

6.2. Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji projektu 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.

---

<sup>1</sup> Numer seryjny serwera może ulec zmianie w przypadku konieczności wymiany serwera.

<sup>2</sup> Numer seryjny serwera może ulec zmianie w przypadku konieczności wymiany serwera.

**7. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia usług wsparcia technicznego producenta.**

7.1. Zakres wsparcia technicznego producenta musi obejmować:

- 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,
- 7.1.4. zapewnienie usług gwarancyjnych 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 8x5 (osiem godzin przez pięć dni w tygodniu), w dni robocze w godzina 8-16.

**8. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji.**

- 8.1. Wykonawca udziela gwarancji na prawidłowe, w pełni zgodne z jego przeznaczeniem, funkcjonowanie systemu i jego wszystkich komponentów, o którym mowa w pkt 4.1 objętego wsparciem technicznym producenta polegającym na naprawie lub wymianie urządzenia w przypadku jego awarii, w okresie wskazanym w pkt. 5.1.
- 8.2. Naprawa gwarancyjna systemu:
  - 8.2.1. zostanie dokonana po uprzedniej nieodpłatnej ocenie zgłoszonej awarii. Ocena zgłoszonej awarii musi zostać dokonana przez wykwalifikowanego przedstawiciela wykonawcy, w miejscu użytkowania systemu,
  - 8.2.2. w celu przystąpienia do naprawy przedstawiciel służb serwisowych wykonawcy zgłosi się do miejsca użytkowania systemu. Jeśli naprawa w siedzibie Zamawiającego nie jest możliwa, Wykonawca odbierze uszkodzony element systemu i dostarczy po naprawie na własny koszt i na własną odpowiedzialność,
  - 8.2.3. po zwrocie naprawionego elementu systemu nastąpi sprawdzenie poprawności funkcjonowania całego systemu,
  - 8.2.4. czas trwania naprawy Usterki nie może przekroczyć 5 dni roboczych, czas ten może być wydłużony za zgodą Zamawiającego na pisemną prośbę Wykonawcy.
  - 8.2.5. czas trwania naprawy w przypadku Awarii jednego z serwerów tworzących klastr nie może przekroczyć 3 dni roboczych,
  - 8.2.6. czas awarii/niedostępności całego klastra systemu FUDO polegającego na braku możliwości łączenia się za pośrednictwem systemu FUDO do zdalnych serwerów lub braku możliwości zalogowania się do systemu, nie może przekraczać 2 dni roboczych, licząc od momentu wysłania zgłoszenia do Wykonawcy,
  - 8.2.7. Zamawiający dopuszcza dostarczenie na czas naprawy urządzenia zastępczego o parametrach nie gorszych niż urządzenie podlegające naprawie. W takim przypadku czas naprawy zostaje wydłużony do 10 dni roboczych pod warunkiem że urządzenie zastępcze zostanie dostarczone w terminie wskazanym w poprzednim punkcie. Wykonawca zobowiązany jest do odtworzenia konfiguracji na urządzeniu zastępczym oraz jej usunięcia w momencie zwrotu.

8.2.8. w przypadku awarii dysków serwera fizycznego (wchodzącego w skład systemu FUDO) Wykonawca dostarcza je i wymienia w ramach gwarancji, a uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego.

- 8.3. W trakcie trwania umowy Zamawiającego z Wykonawcą usługi gwarancyjne producenta dla posiadanych przez Zamawiającego urządzeń i oprogramowania, wchodzących w skład systemu, świadczone będą za pośrednictwem Wykonawcy.
- 8.4. W przypadku wystąpienia wad w opracowanych dokumentach, o których mowa w pkt 6, Zamawiający ma prawo żądać ich usunięcia w terminie 5 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.
- 8.5. Uprawnienia z tytułu rękopisów za wady dokumentacji powykonawczej wygasają wraz z upływem okresu Asysty Technicznej Wykonawcy.
- 8.6. Udzielona gwarancja nie może ograniczać praw Zamawiającego do użytkowania systemu, zgodnie z zasadami sztuki, przez wykwalifikowany personel Zamawiającego.

## **9. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy.**

- 9.1. Zakresem Asysty Technicznej mogą być: wszelkie prace związane z systemem objętym usługą, m.in. aktualizacja dokumentacji technicznej i oprogramowania, analiza poprawności działania, dostrojenie systemu pośredniczenie w kontaktach Zamawiającego z producentem.
- 9.2. Wykonawca będzie świadczył Asystę Techniczną w okresie wskazanym w pkt. 5.2, w języku polskim.
- 9.3. 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 w uzasadnionych przypadkach w sposób zdalny przez uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy.
- 9.4. 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.
- 9.5. 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.
- 9.6. Asysta Techniczna Wykonawcy będzie rozliczana w zależności od faktycznie przepracowanych godzin, rozliczanych zgodnie ze stawką godzinową zawartą w ofercie.
- 9.7. Maksymalna możliwa do wykorzystania ilość godzin pracy inżyniera w ramach Asysty Technicznej wynosi 120 godzin.
- 9.8. Czas przeznaczony na wykonanie Asysty Technicznej liczony jest od chwili przystąpienia do pracy inżyniera Wykonawcy do momentu jej faktycznego zakończenia.
- 9.9. Przyjmuje się, że każda rozmowa telefoniczna, wykonywana w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy, niezależnie od jej rzeczywistego czasu trwania to 15 minut zegarowych.
- 9.10. Przyjmuje się, że każda pojedyncza wiadomość e-mail przesłana przez Wykonawcę do Zamawiającego, w ramach Asysty Technicznej to 15 minut zegarowych.
- 9.11. 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.
- 9.12. Zgłoszenie w ramach Asysty technicznej uważa się za otwarte po przesłaniu go przez Zamawiającego do Wykonawcy e-mailem.

9.13. Po zrealizowaniu zgłoszenia w ramach Asysty technicznej Wykonawca poinformuje drogą elektroniczną (e-mail) Zamawiającego o jego zrealizowaniu.

9.14. 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.

## **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 skutkowało 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 prześle 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, CenOS/RHEL, Ubuntu/Debian, MacOS) z instalowanymi na bieżącymi aktualizacjami bezpieczeństwa,
  - 11.4.2. na bieżąco aktualizowane oprogramowanie zabezpieczającej 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 nr BGO-BGZ.2302.029.2021 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 dnia .....20..... r.

|                                                         |                                                    |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Odbierający (NIK)<br><br>.....<br><br>(czytelny podpis) | Przekazujący<br><br>.....<br><br>(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**

Na podstawie umowy nr BGO-BGZ.2302.029.2021 z dnia .....2021 r.

**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 |                   |                  |                  |                             |                                                                     |

|                                                                              |                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <p>Odbierający (NIK)</p><br><br><p>.....</p> <p><i>(czytelny podpis)</i></p> | <p>Przekazujący</p><br><br><p>.....</p> <p><i>(czytelny podpis)</i></p> |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|