

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

**Świadczenie usług serwisu
dla Systemu zarządzania kontami
uprzywilejowanymi**

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. Wymagania Zamawiającego dotyczące dostarczenia dokumentów (dalej dostawy).	4
7. Opis środowiska.....	5
8. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia usług wsparcia technicznego producenta. .	5
9. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące wytwarzanych i przetwarzanych dokumentów w tym dokumentacji powykonawczej.....	5
10. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy.	6
11. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji.	6
12. Minimalne wymagania stawiane przez Zamawiającego w zakresie warsztatu/ów produktowego/ych w przypadku jego/ich zaoferowania (dodatkowe kryterium oceny ofert).....	7
13. Sposób realizacji dostępu zdalnego (spoza siedziby Zamawiającego) na potrzeby realizacji Umowy	8
14. Wzór protokołu odbioru	9
15. Wzór protokołu odbioru prac wykonanych w ramach Asysty Technicznej	10

1. Cel zamówienia publicznego.

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie wsparcia producenta Systemu zarządzania kontami uprzywilejowanymi, oraz świadczenie przez Wykonawcę usług Asysty Technicznej.

2. Słownik użytych pojęć.

- 2.1. **System:** rozwiązanie sprzętowo-programowe składające się z serwerów fizycznych oraz w razie potrzeby także wirtualnych o wymaganej funkcjonalności opisanej w OPZ wraz z niezbędnymi licencjami.
- 2.2. **Wsparcie techniczne producenta:** gotowość producenta do świadczenia pomocy w przypadku Awarii i problemów technicznych oraz dostęp do bazy wiedzy, dokumentacji, poprawek i nowych wersji oprogramowania.
- 2.3. **Awaria:** brak działania lub nieprawidłowe działanie Systemu.
- 2.4. **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 ust.1 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz.1920).
- 2.5. **Asysta Techniczna Wykonawcy:** prace realizowane przez Wykonawcę w zakresie wdrożonego Systemu obejmujące m.in.: konsultacje techniczne, pomoc w rozwiązywaniu problemów, konfigurację i aktualizację Systemu, przeprowadzanie warsztatów dla jego użytkowników, aktualizację dokumentacji powykonawczej.
- 2.6. **Dostawa:** dostarczenie dokumentów potwierdzających zapewnienie wsparcia technicznego producenta przez wymagany okres.

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 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. Zapewnienie Wsparcia technicznego producenta, Systemu o którym mowa w pkt. 7.1, w okresie od dnia 01.01.2022 r. do dnia 31.12.2023 r. zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt. 8.
- 4.2. Świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy w wymiarze 120 godzin podstawowych oraz określonej w ofercie liczby godzin dodatkowych w przypadku ich zaoferowania zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 10.
- 4.3. Przeprowadzenie technicznych warsztatów produktowych zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt. 12.¹

5. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia

- 5.1. Dostarczenie dokumentów, w których producent potwierdza możliwość korzystania przez Zamawiającego z usług wsparcia technicznego producenta, o którym mowa w pkt. 4.1, nastąpi w terminie do dnia 15.12.2021 r.
- 5.2. Asysta Techniczna Wykonawcy o której mowa w pkt 4.2 będzie świadczona w okresie od dnia 01.01.2022 r. do dnia 31.12.2023 r.
- 5.3. Przeprowadzenie przez Wykonawcę warsztatów produktowych o których mowa w punkcie 4.3 nastąpi w terminach uzgodnionych z Zamawiającym w trakcie trwania Asysty Technicznej Wykonawcy.²

6. Wymagania Zamawiającego dotyczące dostarczenia dokumentów (dalej Dostawa).

- 6.1. Dostawa musi zostać zrealizowana w terminie wskazanym w pkt 5.1 OPZ.
- 6.2. Miejscem dostawy jest siedziba Najwyższej Izby Kontroli przy ul. Filtrowej 57 w Warszawie.
- 6.3. Koszty dostarczenia (w tym koszty opakowania, ubezpieczenia, transportu) ponosi Wykonawca.
- 6.4. Dostawa będzie awizowana przez Wykonawcę na piśmie lub e-mailem kierowanym na adres bit@nik.gov.pl.
- 6.5. Wszystkie elementy wchodzące w zakres dostawy zostaną dostarczony Zamawiającemu w opakowaniach zabezpieczających przed uszkodzeniem w czasie transportu.

¹ Punkt będzie obowiązywał z wpisaną konkretną liczbą warsztatów w przypadku zaoferowania przez Wykonawcę. Warsztaty produktowe mogą zostać zaoferowane przez Wykonawcę w ramach dodatkowych kryteriów oceny ofert.

² Punkt będzie obowiązywał z wpisaną konkretną liczbą warsztatów w przypadku zaoferowania przez Wykonawcę. Warsztaty produktowe mogą zostać zaoferowane przez Wykonawcę w ramach dodatkowych kryteriów oceny ofert.

7. Opis środowiska

7.1. Posiadany przez Zamawiającego System zarządzania kontami uprzywilejowanymi zbudowany jest z:
2 szt. urządzeń UVM20-HW Unified Vulnerability UVM20 Appliance o nr seryjnych: FRXD0Q2, FRWJ0Q2 wraz z licencjami niezbędnymi do pracy Systemu:

- a) 2 szt. - Windows 2012 R2 Standard
- b) 2 szt. - SQL Server 2014 Standard 6 core
- c) 500 szt. - PowerBroker Password Safe with BeyondInsight License - Per Asset

Aktualne wsparcie producenta dla ww. komponentów obowiązuje do 31 grudnia 2021 r.

7.2. Na potrzeby Systemu zapewniony jest także serwer terminalowy oparty o system Windows Server 2012 wraz z 30 licencjami Remote Desktop Services.

8. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia usług wsparcia technicznego producenta.

8.1. Wsparcie techniczne producenta będzie świadczone za pośrednictwem Wykonawcy w języku polskim zgodnie określonymi poniżej warunkami.

8.2. Możliwe kanały komunikacji:

- 8.2.1. strona www pomocy technicznej
- 8.2.2. Wiadomość email
- 8.2.3. Kontakt telefoniczny

Szczegółowe dane kontaktowe dla powyższych kanałów komunikacji zostaną określone w umowie.

8.3. Wykonawca zapewni dostępność wsparcia technicznego w dni robocze w godzinach 8.00-17.00

8.4. Czas reakcji na zgłoszenie nie może przekroczyć 4 godzin do momentu zgłoszenia.

8.5. Czas skutecznej naprawy czyli przywrócenia Systemu do pełnej sprawności do końca 2 dnia roboczego od momentu zgłoszenia.

8.6. W ramach wsparcia technicznego producenta zapewniony będzie także:

- 8.6.1. dostęp do dokumentacji Systemu,
- 8.6.2. dostęp do aktualizacji i nowych wersji oprogramowania Systemu,
- 8.6.3. dostęp do bazy wiedzy i FAQ (najczęściej zadawane pytania),
- 8.6.4. dostęp do poprawek i nowych wersji oprogramowania Systemu.

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

9.1. Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji umowy charakteryzowały się wysoką jakością, w szczególności:

- a) czytelną i zrozumiałą strukturą zarówno poszczególnych dokumentów jak i całej dokumentacji z podziałem na rozdziały, podrozdziały i sekcje,
- b) 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. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy.

- 10.1. Zakresem Asysty Technicznej Wykonawcy mogą być objęte: 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.
- 10.2. Wykonawca będzie świadczył Asystę Techniczną w okresie wskazanym w pkt. 5.2 w języku polskim.
- 10.3. 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.
- 10.4. 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.
- 10.5. Czas realizacji zgłoszenia wynosi 1 dzień roboczy. Jeżeli do realizacji zgłoszenia niezbędne jest udzielenie odpowiedzi przez producenta wówczas czas realizacji wynosi 2 dni robocze. Czas realizacji zgłoszenia liczony jest od momentu jego wysłania przez Zamawiającego
- 10.6. Asysta Techniczna Wykonawcy będzie rozliczana zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy w zależności od faktycznie przepracowanych godzin, rozliczanych zgodnie ze stawką godzinową zawartą w ofercie.
- 10.7. Wykonawca będzie w imieniu Zamawiającego eskalował do producenta danego Systemu wszystkie zgłoszenia serwisowe, monitorował i uczestniczył w ich rozwiązywaniu.
- 10.8. Czas przeznaczony na wykonanie Asysty Technicznej liczony jest od chwili przystąpienia do pracy inżyniera Wykonawcy do momentu jej faktycznego zakończenia.
- 10.9. 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.
- 10.10. Przyjmuje się, że każda pojedyncza wiadomość e-mail przesłana przez Wykonawcę na zlecenie Zamawiającego, w ramach Asysty Technicznej to 15 minut zegarowych.
- 10.11. 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.
- 10.12. Po zrealizowaniu zgłoszenia w ramach Asysty Technicznej Wykonawca poinformuje drogą elektroniczną (e-mail) Zamawiającego o sposobie jego zakończenia i uzyskanych wynikach.
- 10.13. 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 15.

11. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji.

- 11.1. 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. 4.1.
- 11.2. Naprawa gwarancyjna Systemu:

- 11.2.1. Zostanie dokonana po uprzedniej nieodpłatnej ocenie zgłoszonej Awarii. Ocena zgłoszonej Awarii musi zostać dokonana przez wykwalifikowanego przedstawiciela Wykonawcy, w miejscu użytkowania Systemu.
- 11.2.2. 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.
- 11.2.3. Po zwrocie naprawionego elementu Systemu i przywrócenia jego stanu sprzed Awarii (konfiguracji) nastąpi sprawdzenie poprawności funkcjonowania całego Systemu.
- 11.2.4. Naprawa Awarii w szczególności wymiana jednego z urządzeń które uległo Awarii, musi nastąpić w terminie do 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia.
- 11.2.5. W przypadku Awarii uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego i nie podlegają zwrotowi czy wymianie.
- 11.3. W trakcie trwania umowy usługi gwarancyjne producenta dla posiadanych przez Zamawiającego urządzeń i oprogramowania, wchodzących w skład Systemu, świadczone będą za pośrednictwem Wykonawcy.
- 11.4. 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.
- 11.5. Udzielone gwarancje nie mogą ograniczać praw Zamawiającego do użytkowania Systemów, zgodnie z zasadami sztuki zawodowej, przez pracowników Zamawiającego.

12. Minimalne wymagania stawiane przez Zamawiającego w zakresie warsztatu/ów produktowego/ych w przypadku jego/ich zaoferowania (dodatkowe kryterium oceny ofert)³

- 12.1. Wykonawca zorganizuje techniczne warsztaty produktowe z Systemu, dla jednej grupy administratorów/użytkowników, składającej się maksymalnie z 10 osób, w siedzibie Zamawiającego.
- 12.2. 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.
- 12.3. Warsztat musi trwać minimum 1 dzień roboczy, 6 godzin dziennie efektywnych zajęć prowadzonych w języku polskim.
- 12.4. Warsztat musi być prowadzone przez certyfikowanego pracownika Wykonawcy lub producenta Systemu.
- 12.5. Warsztat musi dotyczyć tej samej lub nowszej wersji Systemu oraz obejmować zagadnienia związane z:
 - 12.5.1. czynnościami administracyjnymi Systemu,
 - 12.5.2. zmianami/różnicami występującymi pomiędzy aktualną a nową wersją zaoferowanego Systemu,
 - 12.5.3. zmianami/różnicami występującymi pomiędzy aktualną konfiguracją a docelową oczekiwaną przez Zamawiającego.

³ Punkt będzie obowiązywał w przypadku zaoferowania przez Wykonawcę.

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

- 13.1. Zdalny dostęp będzie realizowany za pośrednictwem rozwiązania udostępnianego przez Zamawiającego i na zasadach przez niego określonych.
- 13.2. Zdalny dostęp do Systemu będzie przyznany wyłącznie w celu wykonywania prac wynikających z umowy.
- 13.3. Wykonawca przekaze 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.
- 13.4. Minimalne warunki techniczne jakie muszą spełniać komputery Wykonawcy wykorzystywane do zdalnego dostępu to:
 - 13.4.1. system operacyjny wspierany przez klienta VPN Pulse Secure (np. Windows 10, CenOS/RHEL, Ubuntu/Debian, MacOS) z instalowanymi na bieżącymi aktualizacjami bezpieczeństwa,
 - 13.4.2. na bieżąco aktualizowane oprogramowanie zabezpieczające w zakresie ochrony przed wirusami i malware,
 - 13.4.3. 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.
- 13.5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób, którym przyznany zostanie zdalny dostęp.
- 13.6. 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.
- 13.7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 13.8. 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.
- 13.9. 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.
- 13.10. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 13.11. 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.

14. Wzór protokołu odbioru

Protokół odbioru *)

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

..... 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 dnia202... r.

Zamawiającym (NIK)	Wykonawca
.....
(czytelny podpis)	(czytelny podpis)

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

**) niepotrzebne skreślić

15. Wzór protokołu odbioru prac wykonanych w ramach Asysty Technicznej *na podstawie Umowy z dnia* 2021r.

**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>Zamawiającym (NIK)</p> <p>.....</p> <p>(czytelny podpis)</p>	<p>Wykonawca</p> <p>.....</p> <p>(czytelny podpis)</p>
---	--