

**Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)**

# Zapewnienie serwisu dla systemu SIEM

## 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 wytwarzanych i przetwarzanych dokumentów w tym dokumentacji powykonawczej .....	5
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 udzielania i realizacji zdalnego dostępu (spoza siedziby Zamawiającego) do środowiska informatycznego Zamawiającego na potrzeby realizacji Umowy. ....	7
11. OPCJA - dostawa licencji dla Systemu .....	8
12. Wzór protokołu odbioru.....	9
13. Wzór protokołu odbioru prac wykonanych w ramach Asysty Technicznej .....	10

## 1. Cel zamówienia publicznego.

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie wsparcia technicznego producenta i świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy dla posiadanego przez NIK systemu SIEM (Security Information and Event Management) RSA Netwitness Platform.

W ramach Prawa Opcji Zamawiający przewiduje możliwość dostawy dodatkowych licencji dla Systemu wraz z zapewnieniem wsparciem technicznego producenta.

## 2. Słownik użytych pojęć.

- 2.1. **System:** rozwiązanie programowe klasy SIEM (RSA Netwitness Platform) składające się z serwerów wirtualnych wraz z niezbędnymi licencjami/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 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 i 1a 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. Zapewnienie usługi wsparcia technicznego producenta, dla posiadanego przez Zamawiającego Systemu zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 7, składającego się z:

4.1.1. serwerów pracujących w środowisku wirtualnym,

4.1.2. licencji na dzienny limit logów 100 GB,

4.1.3. licencji na dzienny limit pakietów 2 TB.

- 4.2. Świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy w ramach puli 300 godzin, zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 9.

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

- 4.4. **OPCJA** - dostawa dla posiadanego przez Zamawiającego Systemu:

4.4.1. licencji zwiększającej dzienny limit gromadzonych logów o 50 GB,

4.4.2. licencji zwiększającej dzienny limit gromadzonych pakietów o 1 TB,

przy czym Zamawiający nie jest zobowiązany do skorzystania z Opcji w całości lub w części i w przypadku nieskorzystania z Opcji nie ponosi względem Wykonawcy odpowiedzialności w związku z niewykonaniem Opcji. Warunki realizacji Opcji określone zostały w pkt 11.

#### **5. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia**

- 5.1. Wykonawca w terminie do 14 dni od dnia podpisania umowy dostarczy dokumenty w których producent potwierdza możliwość korzystania przez Zamawiającego z usług wsparcia technicznego producenta Systemu, o którym mowa w pkt. 4.1. **Wsparcie techniczne producenta ma obowiązywać od dnia 1 października 2022 r. do 30 września 2025 r.<sup>1</sup>**
- 5.2. Wykonawca będzie świadczył Asystę Techniczną, o której mowa w pkt. 4.2 w ramach puli 300 godzin do wykorzystania w okresie obowiązywania **wsparcia technicznego producenta**.
- 5.3. Wykonawca udzieli gwarancji, o której mowa w pkt. 4.3 dla wszystkich komponentów wchodzących w skład systemu SIEM w okresie obowiązywania **wsparcia technicznego producenta**.

---

<sup>1</sup> W przypadku podpisania umowy po 16 września 2022 r. termin rozpoczęcia wsparcia technicznego producenta może ulec odpowiedniemu przesunięciu ze względu na czas niezbędny na dostarczenie dokumentów potwierdzających jego udzielenie (nie dłuższy niż 14 dni od dnia podpisania umowy) a termin jego zakończenia NIE ulega zmianie.

**6. Wymagania Zamawiającego dotyczące wytwarzanych i przetwarzanych dokumentów w tym dokumentacji powykonawczej**

- 6.1. Posiadana przez Zamawiającego dokumentacja powykonawcza Systemu musi być weryfikowana i w razie potrzeby aktualizowana przez Wykonawcę podczas prac realizowanych 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 dokumentacja powykonawcza w przypadku jej aktualizacji, a także inne dokumenty wytworzone w trakcie realizacji umowy podlegały jego akceptacji.

**7. 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 polegających na naprawie i/lub rozwiązaniu problemów powstałych w wyniku jego awarii dostępnych w trybie 8x5 (osiem godzin przez pięć dni w tygodniu), w dni robocze w godzina 8-16.

**8. 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 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,
  - 8.2.3. czas trwania naprawy Usterki nie może przekroczyć 5 dni roboczych, czas ten może być wydłużony za zgodą Zamawiającego na pisemną prośbę Wykonawcy,

- 8.2.4. czas trwania naprawy w przypadku Awarii jednego z komponentów Systemu zbierającego/gromadzącego logi lub pakiety nie może przekroczyć 2 dni roboczych, czas ten może być wydłużony za zgodą Zamawiającego na pisemną prośbę Wykonawcy,
- 8.2.5. czas awarii/niedostępności całego Systemu polegającego na braku możliwości łączenia się do samego Systemu i analizy zawartych w nim danych, nie może przekraczać 3 dni roboczych, licząc od momentu wysłania zgłoszenia do Wykonawcy.
- 8.3. W trakcie trwania umowy Zamawiającego z Wykonawcą, usługi gwarancyjne producenta dla posiadanych przez Zamawiającego wszystkich komponentów 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 gwarancji za wady 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. 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 300 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 i usterek 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 14.

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

- 10.1. Zdalny dostęp będzie realizowany za pośrednictwem rozwiązania udostępnianego przez Zamawiającego i na zasadach przez niego określonych.
- 10.2. Zdalny dostęp do Systemu będzie przyznany wyłącznie w celu wykonywania prac wynikających z umowy.
- 10.3. 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.
- 10.4. Minimalne warunki techniczne jakie muszą spełniać komputery Wykonawcy wykorzystywane do zdalnego dostępu to:
  - 10.4.1. system operacyjny wspierany przez klienta VPN Pulse Secure (np. Windows 10, CenOS/RHEL, Ubuntu/Debian, MacOS) z instalowanymi na bieżącymi aktualizacjami bezpieczeństwa,
  - 10.4.2. na bieżąco aktualizowane oprogramowanie zabezpieczające w zakresie ochrony przed wirusami i malware,
  - 10.4.3. 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.

- 10.5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób, którym przyznany zostanie zdalny dostęp.
- 10.6. 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.
- 10.7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 10.8. 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.

- 10.9. 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.
- 10.10. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 10.11. 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.

## **11. OPCJA - dostawa licencji dla Systemu**

- 11.1. Zamawiający skorzysta z Opcji w przypadku wystąpienia potrzeby zapewnienia dodatkowych licencji dla Systemu oraz posiadania środków finansowych niezbędnych do jego realizacji.
- 11.2. W przypadku skorzystania z Opcji Wykonawca dostarczy dokumenty potwierdzające udzielenie zamówionych o licencji wraz ze wsparciem technicznym producenta.
- 11.3. Zamawiający może dokonać zamówienia wybranych przez siebie licencji wymienionych w Opcji w pkt. 4.4, lub zrezygnować z ich zakupu w całości, przy czym Zamawiający przekaże zamówienie do Wykonawcy w terminie **pomiędzy 1 a 16 grudnia 2022 r.**
- 11.4. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z Opcji, dostawa dokumentów potwierdzających udzielenie licencji i możliwość korzystania przez Zamawiającego z usług wsparcia technicznego producenta dla zamówionych licencji, o których mowa w pkt 4.4 nastąpi w terminie do 7 dni licząc od dnia otrzymania zamówienia przez Wykonawcę, przy czym termin rozpoczęcia wsparcia technicznego producenta dla tych licencji rozpoczyna się nie wcześniej niż od dnia otrzymania zamówienia i nie później niż od dnia dostarczenia przez Wykonawcę wymaganych dokumentów. Wsparcie techniczne producenta ma obowiązywać **do dnia 30 września 2025 r.**
- 11.5. Usługi wsparcia technicznego producenta, gwarancji oraz asysty technicznej Wykonawcy dla dostarczonych w ramach Opcji licencji będą świadczone zgodnie z warunkami określonymi w OPZ.



## 12. Wzór protokołu odbioru

<b>Protokół odbioru .....*)</b>
---------------------------------

Na podstawie Umowy z dnia .....2022 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)	Przekazujący
<p>.....</p> <p style="text-align: center;">(czytelny podpis)</p>	<p>.....</p> <p style="text-align: center;">(czytelny podpis)</p>

\*) 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 BGO-BGZ. .... 2022 z dnia .....2022 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> <p>.....</p> <p>(czytelny podpis)</p>	<p>Przekazujący</p> <p>.....</p> <p>(czytelny podpis)</p>
--	---