

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

# Zapewnienie wsparcia technicznego oraz odnowienie subskrypcji dla licencji Systemu FortiSandbox

---

**Spis treści**

1. Cel zamówienia publicznego .....	3
2. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym .....	3
3. Ogólne wymagania Zamawiającego dotyczące zakresu przedmiotu zamówienia .....	3
4. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia .....	3
UWAGA: W przypadku podpisania Umowy po 29 listopada 2024 r., Wsparcie producenta o którym mowa w pkt 3.1 będzie obowiązywało nie później niż od dnia dostarczenia dokumentu potwierdzającego jego zapewnienie i nie krócej niż do 28 listopada 2027 r. ....	
5. Wymagania dotyczące dostaw .....	4
6. Wymagania dotyczące Wsparcia technicznego producenta .....	4
7. Wymagania dotyczące wytwarzania i przetwarzania Dokumentacji Systemu .....	4
8. Wymagania dotyczące Asysty technicznej wykonawcy .....	5
9. Wymagania dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji .....	6
10. Zasady udzielania i realizacji zdalnego dostępu (spoza siedziby Zamawiającego) do środowiska informatycznego Zamawiającego na potrzeby realizacji Umowy .....	6
11. Opis posiadanego Systemu .....	8

## 1. Cel zamówienia publicznego.

Celem zamówienia jest zapewnienie ciągłości działania posiadanego przez NIK Systemu Fortinet FortiSandbox poprzez zapewnienie Wsparcia technicznego producenta, odnowienie subskrypcji dla licencji Systemu i świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy.

## 2. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym.

- 2.1.1. Możliwe kanały komunikacji to:
- 2.1.2. Wideokonferencja (obsługę zapewnia Zamawiający);
- 2.1.3. Telefon;
- 2.1.4. E-mail;
- 2.1.5. Spotkanie w siedzibie NIK.

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

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o wszystkich zdarzeniach lub przeszkodach mogących spowodować opóźnienie w wykonaniu Umowy w stosunku do terminów przewidzianych w umowie.

## 3. Ogólne wymagania Zamawiającego dotyczące zakresu przedmiotu zamówienia.

3.1. Zapewnienie świadczenia Wsparcia technicznego producenta oraz odnowienie subskrypcji dla licencji, dla posiadanego przez Zamawiającego Systemu Fortinet FortiSandbox zgodnie z wymogami określonymi w pkt. 6 w okresie od dnia 29 listopada 2024 r. do dnia 28 listopada 2027 r.

3.2. Świadczenie Asysty technicznej wykonawcy w ramach **puli 90 Roboczogodzin**, zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 8.

3.3. Udzielenie gwarancji zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt. 9.

## 4. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia

4.1. Wykonawca dostarczy w terminie **do 7 dni od dnia podpisania Umowy**, dokumenty potwierdzające możliwość korzystania przez Zamawiającego z usługi Wsparcia technicznego producenta o którym mowa w pkt. 3.1. Wsparcie techniczne producenta ma obowiązywać od 29.11.2024 r. do 28.11.2027 r.

4.2. Wykonawca będzie świadczył Asystę Techniczną, o której mowa w pkt. 3.2, w wymiarze 90 Roboczogodzin w okresie trwania **Wsparcia technicznego producenta**.

4.3. Wykonawca udzieli gwarancji o której mowa w pkt. 3.3. w okresie obowiązywania **Wsparcia technicznego producenta**.

**UWAGA:** W przypadku podpisania Umowy po 29 listopada 2024 r., Wsparcie producenta o którym mowa w pkt 3.1 będzie obowiązywało nie później niż od dnia dostarczenia dokumentu potwierdzającego jego zapewnienie i nie krócej niż do 28 listopada 2027 r.

## **5. Wymagania dotyczące dostaw.**

- 5.1. Miejscem dostawy jest siedziba Najwyższej Izby Kontroli przy ul. Filtrowej 57 w Warszawie.
- 5.2. Dostarczenie niezbędnych subskrypcji dla licencji zostanie zrealizowane elektronicznie na podany w umowie adres e-mail.
- 5.3. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć licencje/subskrypcje pochodzące z legalnego źródła, zakupione w autoryzowanym kanale sprzedaży producenta na terenie UE i objęte standardowym pakietem usług serwisowych świadczonych przez serwis producenta na terenie UE.
- 5.4. Potwierdzeniem realizacji dostawy będzie protokół odbioru, podpisany przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy.

## **6. Wymagania dotyczące Wsparcia technicznego producenta.**

- 6.1. W ramach wsparcia technicznego producenta Wykonawca zapewni:
  - 6.1.1. dostęp do poprawek i nowych wersji Systemu,
  - 6.1.2. dostęp do programów dodatkowych objętych licencją danego produktu,
  - 6.1.3. dostęp do bazy wiedzy o produkcie,
  - 6.1.4. świadczenie usług gwarancyjnych producenta dla posiadanego przez Zamawiającego Systemu polegające na rozwiązywaniu problemów powstałych w wyniku Awarii lub Usterki Systemu lub jego oprogramowania w trybie 8x5 (osiem godzin przez pięć dni w tygodniu),
  - 6.1.5. dostępu do dokumentacji Systemu wraz z jej aktualizacjami,
- 6.2. Wsparcie techniczne będzie zapewnione w dni robocze.
- 6.3. W trakcie trwania umowy Wykonawca będzie pośredniczył w kontaktach ze Wsparciem technicznym producenta Systemu.

## **7. Wymagania dotyczące wytwarzania i przetwarzania Dokumentacji Systemu**

- 7.1. Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji projektu charakteryzowały się wysoką jakością, w szczególności:
  - 7.1.1. czytelną i zrozumiałą strukturą zarówno poszczególnych dokumentów jak i całej dokumentacji z podziałem na rozdziały podrozdziały i sekcje,
  - 7.1.2. zachowaniem standardów oraz sposobu pisanie, rozumianych jako zachowanie jednolitej i spójnej struktury, formy i sposobu prezentacji treści poszczególnych dokumentów, oraz fragmentów tego samego dokumentu jak również całej dokumentacji.

## 8. Wymagania dotyczące Asysty technicznej wykonawcy.

- 8.1. Wykonawca będzie świadczył Asystę Techniczną w zakresie obsługi zgłoszeń, przez certyfikowaną osobę dla posiadanego przez Zamawiającego Systemu, 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 za pośrednictwem systemu udostępnionego przez Zamawiającego.
- 8.3. Celem prac wykonywanych w ramach Asysty Technicznej mogą być:
  - 8.3.1. aktualizacja dokumentacji powykonawczej i oprogramowania Systemu,
  - 8.3.2. analiza poprawności działania Systemu i jego komponentów, dostrojenie/rekonfiguracja Systemu (zmiana parametrów/ustawień),
  - 8.3.3. pomoc we wszelkich zagadnieniach związanych z eksploatacją, administracją i konserwacją Systemu
- 8.4. Wykonawca będzie przedstawiał protokoły z prac wykonanych na rzecz Zamawiającego, dokumentujące wykonane czynności oraz rozliczenie wykorzystanych roboczogodzin.
- 8.5. 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.
- 8.6. Zgłoszenie uważa się za otwarte po przesłaniu go przez Zamawiającego do Wykonawcy mailem.
- 8.7. Czas Reakcji Wykonawcy – 1 dzień roboczy od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00, rozumiany jako potwierdzenie mailowo lub telefonicznie, że Wykonawca otrzymał zgłoszenie od Zamawiającego.
- 8.8. Czas realizacji zgłoszenia w ramach Asysty Technicznej – 3 dni robocze od momentu potwierdzenia otrzymania zgłoszenia lub upływu Czasu na Reakcję Wykonawcy, od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00. chyba, że Strony ustalą inny czas realizacji zgłoszenia.
- 8.9. Casy mogą także ulec zmianie za zgodą Zamawiającego w przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy i Zamawiającego.
- 8.10. Czas pracy przeznaczony na wykonanie Asysty Technicznej Wykonawcy liczony jest od chwili przystąpienia do pracy certyfikowanej osoby w obszarze posiadanego przez Zamawiającego rozwiązania w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie.
- 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. Możliwa do wykorzystania przez Zamawiającego liczba godzin pracy Wykonawcy w ramach Asysty Technicznej wynosi 90 roboczogodzin.
- 8.13. Przyjmuje się, że każda rozmowa telefoniczna, wykonywana w ramach Asysty Technicznej, niezależnie od jej rzeczywistego czasu trwania to 15 minut zegarowych.

- 8.14. Przyjmuje się, że każda pojedyncza wiadomość e-mail przesłana przez Wykonawcę do Zamawiającego, w ramach Asysty Technicznej to 15 minut zegarowych.
- 8.15. Po zrealizowaniu zgłoszenia Wykonawca poinformuje drogą elektroniczną (e-mail) Zamawiającego o zrealizowaniu tego zgłoszenia.
- 8.16. Czas przeznaczony na kontakty Wykonawcy z producentem Systemu w kwestii usuwania Awarii czy Usterek nie wlicza się do płatnych godzin Asysty Technicznej.
- 8.17. 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.

## **9. Wymagania dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji.**

- 9.1. Wykonawca udziela gwarancji na prawidłowe, w pełni zgodne z jego przeznaczeniem, funkcjonowanie Systemu objętego Wsparciem technicznym producenta polegającym na naprawie Awarii lub Usterek Systemu, w okresie wskazanym w pkt. 3.1.
- 9.2. Naprawa gwarancyjna Systemu:
  - 9.2.1. zostanie dokonana po uprzedniej nieodpłatnej ocenie zgłoszonej Awarii lub Usterki. Ocena musi zostać dokonana przez wykwalifikowanego przedstawiciela wykonawcy, w miejscu użytkowania systemu lub zdalnie,
  - 9.2.2. w celu przystąpienia do naprawy przedstawiciel służb serwisowych wykonawcy zgłosi się do miejsca użytkowania Systemu lub będzie ją realizował zdalnie.
  - 9.2.3. po naprawie nastąpi sprawdzenie poprawności funkcjonowania całego Systemu.
  - 9.2.4. Jeżeli przyczyną Awarii lub Usterki jest błąd w oprogramowaniu Systemu i nie będzie możliwe jego natychmiastowe usunięcie to w ramach obsługi zgłoszenia zostanie zastosowane obejście umożliwiające przywrócenie poprawnej pracy Systemu do czasu jego naprawy przez Producenta w nowych wersjach oprogramowania Systemu.
  - 9.2.5. Czas trwania naprawy Awarii nie może przekroczyć 1 dnia roboczego od momentu zgłoszenia.
  - 9.2.6. Czas trwania naprawy Usterki nie może przekroczyć 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia.
- 9.3. W przypadku wystąpienia wad w opracowanych dokumentach, o których mowa w pkt 8.3, 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.
- 9.4. Uprawnienia z tytułu rękojmi za wady w aktualizacjach dokumentacji wygasają wraz z upływem okresu Asysty technicznej wykonawcy.
- 9.5. Udzielona gwarancja nie może ograniczać praw Zamawiającego do użytkowania Systemu, zgodnie z zasadami sztuki, przez wykwalifikowany personel Zamawiającego.

## **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 Ivanti Secure Access (np. Windows 10/11, CenOS/RHEL, Ubuntu/Debian, MacOS) z instalowanymi na bieżących aktualizacjami bezpieczeństwa,
  - 10.4.2. na bieżąco aktualizowane oprogramowanie zabezpieczające w zakresie ochrony przed wirusami i malware,
  - 10.4.3. zainstalowany oprogramowanie VPN Ivanti Secure Access w wersji wskazanej przez Zamawiającego.
- 10.5. Warunki te mogą być przez Zamawiającego aktualizowane w trakcie realizacji Umowy po uprzednim powiadomieniu Wykonawcy.
- 10.6. Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób, którym przyznany zostanie zdalny dostęp.
- 10.7. 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.
- 10.8. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 10.9. 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.
- 10.10. 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.
- 10.11. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 10.12. 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. Opis posiadanego Systemu**

Posiadany przez Zamawiającego System Fortinet FortiSandbox jest maszyną wirtualną działającą w środowisku VMware. Uruchomione jest aktualnie w jego ramach 8 maszyn wirtualnych z systemem MS Windows 10 ( WIN10O21V1 i WIN10X64VM ) z czego 4 posiadają możliwość skanowania plików MS Office

Numer seryjny Systemu: FSAVM0TM22002340.