

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

**Modernizacja i zapewnienie wsparcia
technicznego dla Systemu
TechStepEssentials MDM**

Spis treści

1. Cel zamówienia publicznego.....	3
2. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym.	3
3. Zakres przedmiotu zamówienia	3
4. Harmonogram realizacji	3
5. Wymagania dotyczące modernizacji środowiska.....	4
6. Wymagania dotyczące wsparcia technicznego producenta.....	4
7. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące wytwarzanych i przetwarzanych dokumentów w tym aktualizacji Dokumentacji powykonawczej.....	5
8. Wymagania dotyczące Asysty Technicznej Wykonawcy	5
9. Sposób realizacji dostępu zdalnego.....	6

1. Cel zamówienia publicznego

Celem zamówienia publicznego jest przeprowadzenie modernizacji Systemu Essentials MDM polegającej na przeniesieniu aplikacji na nową platformę serwerową, zapewnienie wsparcia technicznego producenta oraz świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy na rzecz użytkowników Systemu.

2. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym.

2.1. Wideokonferencja (obsługę zapewnia Zamawiający),

2.1.1. Telefon,

2.1.2. E-mail,

2.1.3. 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.

3. Zakres przedmiotu zamówienia

3.1. Przeprowadzenie modernizacji środowiska produkcyjnego i testowego systemu zarządzania urządzeniami mobilnymi TechStep Essentials MDM składającego się z 4 maszyn wirtualnych opartych o system Linux Centos OS 7, polegającej na migracji na nową, zalecaną przez producenta wersję systemu operacyjnego zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 5.

3.2. Zapewnienie świadczenia Wsparcia technicznego producenta dla Systemu zarządzania urządzeniami mobilnymi TechStep Essentials MDM na 1500 urządzeń, tj. gotowość producenta do świadczenia pomocy w przypadku Awarii i problemów technicznych oraz dostępu do poprawek i nowych wersji oprogramowania zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 6.

3.3. Świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy w ramach puli 50 Roboczogodzin w okresie obowiązywania wsparcia technicznego producenta zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 8.

4. Harmonogram realizacji

- 4.1. Modernizacja o której mowa w pkt 3.1 zostanie przeprowadzona w terminie do 16 grudnia 2024 r.
- 4.2. Wsparcie techniczne producenta o którym mowa w pkt 3.2 będzie świadczone w okresie od 2 listopada 2024 do 1 listopada 2025 r. Dostawa dokumentu potwierdzającego zapewnienie wsparcia technicznego producenta nastąpi w terminie do 7 dni od dnia podpisania umowy.

UWAGA: Jeżeli podpisanie Umowy nastąpi po 25 października 2024 r. to wsparcie producenta będzie obowiązywało od daty wskazanej w dostarczonym dokumencie a data zakończenia obowiązywania wsparcia nie może być krótsza niż 1 listopada 2025 r.

- 4.3. Asysta Techniczna Wykonawcy będzie świadczona w okresie obowiązywania wsparcia technicznego producenta.

5. Wymagania dotyczące modernizacji środowiska

- 5.1. W ramach modernizacji środowiska produkcyjnego i testowego Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:
 - 5.1.1. Instalacji i konfiguracji nowych maszyn wirtualnych w środowisku Vmware Zamawiającego, instalacja obejmuje 4 maszyny wirtualne po dwie na każde środowisko.
 - 5.1.2. Przeprowadzenia konfiguracji pod kątem jego zabezpieczenia (ang. hardening) tak by zminimalizować ryzyko ataku z zewnątrz na System.
 - 5.1.3. Migracji danych z dotychczas używanego systemu do nowego środowiska.
 - 5.1.4. Przeprowadzenia testów potwierdzających poprawność działania środowiska po migracji.
- 5.2. Aktualizacja dokumentacji powykonawczej dla środowiska, w szczególności w zakresie:
 - 5.2.1. Szczegółowy opis przeprowadzonych prac instalacyjnych i konfiguracyjnych
 - 5.2.2. aktualnej konfiguracji środowiska po migracji danych.
 - 5.2.3. Procedur i instrukcji dotyczące sprawdzania poprawności działania systemu.
 - 5.2.4. Procedur i instrukcji dotyczące diagnozowania systemu i jego komponentów oraz aktualizacji do nowych wersji.
 - 5.2.5. Procedur i instrukcji postępowania w przypadku konieczności podniesienia wersji repozytoriów systemu operacyjnego.
- 5.3. Potwierdzeniem wykonania modernizacji, będzie podpisany bez uwag protokół odbioru

6. Wymagania dotyczące Wsparcia technicznego producenta

- 6.1. Wykonawca zapewni dostęp do aktualizacji i nowych wersji Essentials MDM

- 6.2. Wykonawca zapewni dostęp do dokumentacji Essentials MDM wraz z jej aktualizacjami
- 6.3. Wykonawca zapewni dostęp do wszystkich nowych i udoskonalonych wersji oprogramowania serwerowego i klienckiego, wprowadzonych do sprzedaży przez producenta oprogramowania (bez usługi instalacji).
- 6.4. Wsparcie techniczne producenta będzie zapewnione w dni robocze w godzinach 9:00-17:00.
- 6.5. Zgłoszenia realizowane będą telefonicznie lub za pośrednictwem wiadomości e-mail na dane kontaktowe podane w umowie.
- 6.6. W zgłoszeniu należy przedstawić dokładny opis warunków zdarzenia lub „zrzut ekranu”, konieczny do jego odtworzenia przez Wykonawcę w celu weryfikacji i wyjaśnienia bądź dokonania naprawy. Usługa diagnozy zgłoszonych nieprawidłowości albo wyjaśnienie odnośnie działania Essenstial MDM, powinny zostać wykonane w terminie nieprzekraczającym jednego dnia roboczego.
- 6.7. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania usługi wsparcia technicznego zdalnie, za pośrednictwem łącz transmisji danych po wcześniejszym uzgodnieniu warunków i zasad ich realizacji zgodnie z zasadami określonymi w pkt. 9.

7. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące wytwarzanych i przetwarzanych dokumentów w tym aktualizacji Dokumentacji powykonawczej

- 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 pisania, rozumianych jako zachowanie jednolitej i spójnej struktury, formy i sposobu prezentacji treści poszczególnych dokumentów, oraz fragmentów tego samego dokumentu jak również jego całości.

8. Wymagania dotyczące Asysty Technicznej Wykonawcy

- 8.1. Wykonawca będzie świadczył Asystę Techniczną w zakresie obsługi zgłoszeń, w formie elektronicznej i telefonicznej w dni robocze, w języku polskim.
- 8.2. Asysta Techniczna Wykonawcy wykonywana w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Filtrowej 57 będzie realizowana na sprzęcie udostępnionym przez Zamawiającego.
- 8.3. Celem wizyty w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy mogą być: wszelkie prace związane z Systemem objętym usługą, m.in. konsultacje merytoryczne w zakresie wykorzystania funkcjonalności oprogramowania, identyfikacje procedur i funkcji oprogramowania na telefonach końcowych oraz pomocy w ich uruchamianiu, analiza poprawności działania wdrożonego Systemu i jego komponentów, dostrojenie/rekonfiguracja Systemu (zmiana parametrów/ustawień), instalacja i konfiguracji nowych wersji oprogramowania, aktualizacja Dokumentacji powykonawczej i oprogramowania.

- 8.4. Czas reakcji Wykonawcy na otrzymane zgłoszenie wynosi 1 dzień roboczy. W przypadku zgłoszenia otrzymanego po godzinie 16.00, czas reakcji liczy się od godziny 8.00 następnego dnia roboczego.
- 8.5. Zgłoszenie uważa się za otwarte po przesłaniu go przez Zamawiającego do Wykonawcy mailem.
- 8.6. Czas realizacji Zgłoszenia liczony jest od momentu potwierdzenia otrzymania zgłoszenia lub upływu czasu na reakcję, o której mowa w pkt. 7.4, w zależności od tego co nastąpi pierwsze.
- 8.7. Czas realizacji zgłoszenia wynosi 5 Dni roboczych, a w przypadku aktualizacji Dokumentacji powykonawczej 10 Dni roboczych i może ulec zmianie za zgodą Zamawiającego w przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy i Zamawiającego.
- 8.8. Czas przeznaczony na wykonanie Asysty Technicznej Wykonawcy liczony jest od chwili przystąpienia do pracy przedstawiciela Wykonawcy.
- 8.9. Asysta Techniczna Wykonawcy będzie rozliczana zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy w zależności od faktycznie przepracowanych godzin, rozliczanych zgodnie ze stawką godzinową zawartą w ofercie.
- 8.10. 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..
- 8.11. Możliwa do wykorzystania ilość godzin pracy inżyniera w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy wynosi 50 Roboczogodzin.
- 8.12. Przyjmuje się, że każda rozmowa telefoniczna, wykonywana w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy, niezależnie od jej rzeczywistego czasu trwania to 15 minut zegarowych.
- 8.13. Przyjmuje się, że każda pojedyncza wiadomość e-mail przesłana przez Wykonawcę do Zamawiającego, w ramach Asysty Technicznej to Wykonawcy 15 minut zegarowych.
- 8.14. Po zrealizowaniu zgłoszenia Wykonawca poinformuje drogą elektroniczną (e-mail) Zamawiającego o zrealizowaniu tego zgłoszenia.
- 8.15. Czas związany z obsługą Awarii lub Usterki danego Systemu jak i kontakty z producentem rozwiązania w kwestii usuwania Awarii czy Usterek nie wlicza się do płatnych godzin Asysty Technicznej Wykonawcy.

9. Sposób realizacji dostępu zdalnego

- 9.1. Zdalny dostęp będzie realizowany za pośrednictwem rozwiązania udostępnianego przez Zamawiającego i na zasadach przez niego określonych.
- 9.2. Zdalny dostęp do Systemu będzie przyznany wyłącznie w celu wykonywania prac wynikających z niniejszej umowy.
- 9.3. 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.

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

9.4.1. system operacyjny wspierany przez klienta VPN Ivanti Secure Access (np. Windows 10/11, CenOS/RHEL, Ubuntu/Debian, MacOS) z instalowanymi na bieżącymi aktualizacjami bezpieczeństwa,

9.4.2. na bieżąco aktualizowane oprogramowanie zabezpieczającej w zakresie ochrony przed wirusami i malware,

9.4.3. zainstalowany oprogramowanie VPN Ivanti Secure Access w wersji wskazanej przez Zamawiającego.

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

9.5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób, którym przyznany zostanie zdalny dostęp.

9.6. 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.

9.7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.

9.8. 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.

9.9. W przypadku czasowej niedostępności zdalnego dostępu z przyczyn niezależnych od Wykonawcy lub Zamawiającego prace wynikające z niniejszej umowy będą realizowane przez pracowników Wykonawcy, w siedzibie Zamawiającego.

9.10. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.

9.11. 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.