

Opis Przedmiotu Zamówienia

Dostawa subskrypcji oraz świadczenie asysty technicznej dla oprogramowania „Proofpoint ZenGuide Enterprise”

1. Cel zamówienia publicznego

Celem zamówienia publicznego jest dostarczenie Zamawiającemu subskrypcji oprogramowania „Proofpoint ZenGuide Enterprise”, służącego do prowadzenia symulowanych ataków phishingowych oraz prowadzenia szkoleń z zakresu bezpiecznego korzystania z poczty e-mail, które mają na celu zwiększenie bezpieczeństwa pracowników Najwyższej Izby Kontroli w obszarze użytkowania poczty elektronicznej.

2. Przedmiot zamówienia

Zakres przedmiotu zamówienia obejmuje:

- 1) dostarczenie Zamawiającemu 1500 subskrypcji oprogramowania Proofpoint ZenGuide Enterprise na okres 1 roku,
- 2) zapewnienie Asysty Technicznej w formie pakietu 24 Roboczogodzin do wykorzystania przez okres trwania subskrypcji,
- 3) udzielenie gwarancji zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt. 7 na czas trwania subskrypcji.

3. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia

	Zadanie	Termin realizacji
1.	Dostarczenie subskrypcji i przeprowadzenie (przy udziale Zamawiającego) konfiguracji wstępnej, umożliwiającej rozpoczęcie użytkowania Oprogramowania.	do 10 Dni Roboczych od zawarcia Umowy przez Strony
2.	Asysta Techniczna Wykonawcy w formie pakietu 24 Roboczogodzin.	przez okres trwania subskrypcji

4. Komunikacja między Wykonawcą a Zamawiającym

- 1) Wszystkie prace w ramach konfiguracji wstępnej i Asysty Technicznej będą realizowane przy udziale lub w konsultacji z wyznaczonymi pracownikami Zamawiającego.
- 2) Możliwe kanały komunikacji:
 - a) wideokonferencja (obsługę zapewnia Zamawiający),
 - b) telefon,
 - c) e-mail,
 - d) spotkanie w Siedzibie Zamawiającego.
- 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.)

wyznaczonym pracownikom Zamawiającego tak, aby było możliwe ich jednoznaczne zrozumienie.

- 4) Wszystkie ustalenia poczynione za pośrednictwem wideokonferencji, telefonicznie lub w trakcie spotkań, muszą zostać niezwłocznie zaakceptowane przez Zamawiającego za pośrednictwem wiadomości e-mail.
- 5) Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o wszystkich zdarzeniach lub przeszkodach mogących spowodować opóźnienie w realizacji Umowy w stosunku do terminów przewidzianych w Umowie.
- 6) Wszystkie Zgłoszenia będą przekazywane kanałami wskazanymi w Umowie.

5. Warunki subskrypcji

- 1) Wykonawca gwarantuje przestrzeganie niżej wymienionych warunków, dotyczących dostarczonych przez niego subskrypcji.
- 2) Wykonawca umożliwi Zamawiającemu pobieranie nowych wersji i aktualizację oprogramowania oraz aktualizacje dotyczące zidentyfikowanych luk bezpieczeństwa, w ramach ogólnie dostępnej oferty producenta a także w ramach wykupionego zestawu funkcjonalności oprogramowania wraz z wolnym od dodatkowych opłat prawem (tj. licencją) do korzystania z pobranego oprogramowania na zasadach określonych w standardowych warunkach licencyjnych dla Użytkownika końcowego.
- 3) Zapewnienie dostępu do instrukcji w j. polskim lub angielskim.
- 4) Prowadzenie aktualizacji oprogramowania i poprawek oraz zapewnienie dostępu do dokumentacji technicznej, pochodzącej z oficjalnego kanału dystrybucji producenta.
- 5) Zagwarantowanie braku ograniczeń, co do ilości Zgłoszeń.
- 6) Gwarantowany czas udzielenia odpowiedzi Wykonawcy na Zgłoszenie wynosi 1 Dzień Roboczy, z zastrzeżeniem pkt 7
- 7) W przypadku Zgłoszeń Zamawiającego, których problematyka wymaga bezpośredniego kontaktu Wykonawcy z producentem Oprogramowania, Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego (w udzielanej odpowiedzi na Zgłoszenie) o czasie reakcji producenta Oprogramowania, zgodnie z przyjętymi przez producenta (w umowie o poziomie świadczenia usług) progami priorytetów zgłoszeń.
- 8) Gwarantowane czasy udzielania odpowiedzi obejmują Dni Robocze między godziną 8:00 a 16:00.

6. Asysta Techniczna

- 1) Asysta Techniczna będzie świadczona przez Wykonawcę przez cały okres trwania subskrypcji Oprogramowania.
- 2) Asysta Techniczna będzie prowadzona przez pracownika Wykonawcy posiadającego niezbędną wiedzę i kompetencje w zakresie wykonywanych prac.
- 3) Asysta Techniczna będzie realizowana zdalnie, w formie rozmowy online (za pośrednictwem wskazanego przez Zamawiającego komunikatora) lub telefonicznej, w Dni Robocze, w języku polskim.
- 4) W ramach Asysty Technicznej Zamawiający może wykorzystać czas na:
 - a) wsparcie techniczne,
 - b) szkolenie z obsługi rozwiązania,
 - c) rozwiązywanie problemów.

- 5) O potrzebie realizacji Asysty Technicznej Zamawiający powiadamia Wykonawcę w formie Zgłoszenia przesłanego na adres e-mail wskazany przez Wykonawcę.
- 6) Czas reakcji Wykonawcy na otrzymane zgłoszenie Asysty Technicznej wynosi 1 Dzień Roboczy. W przypadku zgłoszenia otrzymanego po godzinie 16.00, czas reakcji Wykonawcy liczy się od godziny 8.00 następnego Dnia Roboczego.
- 7) Czas realizacji zgłoszenia w ramach Asysty Technicznej wynosi domyślnie 2 Dni Robocze, przy czym Strony mogą każdorazowo uzgodnić inny czas realizacji danego Zgłoszenia. Ze względów rozliczeniowych, w przypadku telefonicznego lub ustnego uzgodnienia przez Strony innego czasu realizacji niż 2 Dni Robocze, musi on zostać zdefiniowany w korespondencji elektronicznej pomiędzy Stronami.
- 8) Przyjmuje się, że każda rozmowa telefoniczna, wykonywana w ramach Asysty Technicznej – niezależnie od jej rzeczywistego czasu trwania – wynosi 15 minut.
- 9) Przyjmuje się, że każda, pojedyncza wiadomość e-mail przesłana przez Wykonawcę do Zamawiającego, w ramach Asysty Technicznej, jest równoważna 15 minutom.
- 10) Po zarejestrowaniu zgłoszenia Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia informacji zwrotnej Zamawiającemu (drogą e-mail) o rozpoczęciu procesu realizacji zgłoszenia.
- 11) Wykonawca będzie przekazywał uzyskane od Zamawiającego zgłoszone informacje o błędach do producenta oprogramowania, w przypadku gdy nieprawidłowe działanie oprogramowania wynika z błędów programowych.
- 12) Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o fakcie przekazania zgłoszenia do producenta oprogramowania. Wykonawca zobowiązany jest również do przekazywania Zamawiającemu wszelkich odpowiedzi producenta.
- 13) Asysta Techniczna Wykonawcy będzie rozliczana zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy w zależności od faktycznie przepracowanych godzin, rozliczanych zgodnie ze stawką godzinową zawartą w ofercie.
- 14) Czas związany z obsługą Awarii oprogramowania, jak i kontakty z producentem mające na celu usunięcie Awarii, nie wlicza się do płatnych godzin Asysty Technicznej.
- 15) Potwierdzeniem wykonania zleconych prac i wykorzystanego czasu w danym okresie rozliczeniowym będzie protokół odbioru prac wykonanych na rzecz Zamawiającego w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy.
- 16) Okres rozliczeniowy prac wykonanych w ramach Asysty Technicznej wynosi 3 miesiące.
- 17) Protokół odbioru prac wykonanych na rzecz Zamawiającego w ramach Asysty Technicznej podpisywany jest na koniec każdego, okresu rozliczeniowego przez obie Strony, zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 3 do Umowy.

7. Gwarancja

- 1) Wykonawca udziela gwarancji na prawidłowe, w pełni zgodne z jego przeznaczeniem, funkcjonowanie dostarczonego Oprogramowania oraz na wykonane w ramach Asysty Technicznej prace, o których mowa w pkt. 6.
- 2) W przypadku subskrypcji o których mowa w pkt. 2. 1 Wykonawca zapewni świadczenie usług gwarancyjnych zgodnie z wymaganiami opisanymi w pkt 5 oraz standardową gwarancją dla oprogramowania udzieloną przez Producenta oprogramowania.
- 3) Czas usunięcia przez Wykonawcę Awarii wskazanych w zgłoszeniu gwarancyjnym wynosi do 5 Dni Roboczych od daty zgłoszenia gwarancyjnego pod rygorem naliczania kar umownych na zasadach określonych w Umowie.

- 4) Czas przewidziany na usunięcie przez Wykonawcę Awarii może ulec wydłużeniu wyłącznie za pisemną zgodą Zamawiającego, jeżeli wystąpiły okoliczności niezależne od Wykonawcy.
- 5) Udzielone gwarancje nie mogą ograniczać praw Zamawiającego do użytkowania Oprogramowania, zgodnie z zasadami sztuki, przez wykwalifikowany personel Zamawiającego.