

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest zakup wsparcia producenta dla posiadanych przez Zamawiającego produktów Check Point oraz objęcia gwarancją całego posiadanego Systemu Firewall. Przedmiot umowy obejmuje zakup i dostawę subskrypcji wraz z 2-letnim wsparciem producenta dla urządzeń aktywnych (firewall Check Point) znajdujących się w Centrum Informatyki Statystycznej GUS, al. Niepodległości 208, Warszawa, a także zakup 96 godzin konsultacji technicznych Wykonawcy na okres 24 miesięcy.

II. Opis Systemu Firewall Zamawiającego:

Posiadane urządzenia	Wersja
Check Point 23500 Appliance – 2 sztuki	Check Point R80.10
Check Point Smart-1 225 Appliance	Check Point R80.30
Check Point Smart-1 3050 SmartEvent Appliance	Check Point R80.30

Zainstalowane produkty
23500 Next Generation Threat Prevention Appliance - High Performance Package (HPP) – 2 sztuki
Threat Prevention (NGTP) – 2 sztuki
Smart-1 225 Appliance Next Generation Security Management Appliance for 25 gateways (SmartEvent & Compliance 1 year)
Smart-1 3050 dedicated SmartEvent Server for 50 gateways (perpetual)
Mobile Access Blade for 200 concurrent connections – 2 sztuki

Obecne wsparcie producenta dla urządzeń aktywnych Systemu Firewall obowiązuje do 19.12.2022 roku .

III. Opis usługi serwisu gwarancyjnego – poziomy usług

1. Wykonawca zapewni na posiadany System wsparcie liczone od końca obecnie obowiązującej umowy tj. od 20.12.2022 r. do 19.12.2024 r.
2. Wykonawca dostarczy subskrypcje na wszystkie produkty niezbędne do sprawnego funkcjonowania Systemu, na posiadanym obecnie przez Zamawiającego poziomie, z aktywacją od 20.12.2022 roku.
3. *W przypadku zakończenia wsparcia przez producenta dla jakiegokolwiek z elementów systemu Zamawiający wymaga wsparcia serwisowego od Wykonawcy w zakresie opisanym w OPZ, które będzie traktowane na równi ze wsparciem producenta.*
4. Zamawiający wymaga dostarczania przez Wykonawcę subskrypcji na okres 2 lat (24 miesiące), rozliczanych w okresach rocznych, a konsultacji techniczne rozliczane w okresach półrocznych co zostanie dodatkowo potwierdzone podpisaniem protokołu odbioru.
5. Dostarczone subskrypcje muszą zapewniać obsługę wszystkich aktualnie wykorzystywanych funkcjonalności.
6. Szczegółowe informacje o elementach składowych oraz wykorzystywanych funkcjonalnościach obecnego Systemu znajdują się na koncie Checkpoint User Center.
7. Wykonanie przedmiotu Umowy nie naruszy dotychczasowych gwarancji (sprzętu, oprogramowania systemowego, oprogramowania użytkowego) w eksploatowanych przez Zamawiającego informatycznych systemach statystycznych.
8. W ramach realizacji przedmiotu Umowy, Wykonawca zapewni stały kontakt telefoniczny oraz mail'owy w celu udzielania konsultacji i pomocy technicznej w dni robocze w godz. 9:00 – 17:00 pracownikom Zamawiającego (tzw. Hot-Line) w zakresie objętym Umową.

9. Wykonawca przejmuje na siebie wszelkie obowiązki związane z obsługą gwarancji w całym okresie obowiązywania umowy oraz zapewni obsługę zgłaszania awarii, konsultacji i pomocy technicznej w języku polskim.
10. W okresie realizacji umowy świadczenia gwarancyjnych usług serwisowych Wykonawca zapewni dostarczanie nowych, stabilnych, udostępnianych przez producenta wersji oprogramowania, sygnatur oraz publikowanych poprawek, uaktualnień i ich instalację po uzgodnieniu i przetestowaniu wraz z Zamawiającym.
11. W okresie realizacji umowy Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia pomocy technicznej w sytuacji, stanowiącej zagrożenie dla stabilnej pracy sprzętu/oprogramowania, również w przypadku wystąpienia nieprzewidzianych problemów z w/wym. komponentami.
12. Zgłoszenia Awarii przyjmowane będą przez całą dobę w układzie 24/7/365 zgłoszenie email, telefoniczne poprzez system Help Desku Wykonawcy.
13. Wymagany czas reakcji serwisu – podjęcie działania serwisowego – w przypadku wystąpienia awarii wynosi 4 (cztery) godziny od momentu zgłoszenia telefonicznego, przez email, case-management, drogą faksową lub pisemnie do serwisu.
14. Wymagany czas reakcji serwisu – podjęcie działania serwisowego – w przypadku wystąpienia błędu wynosi 8 (osiem) godzin od momentu zgłoszenia telefonicznego, przez email, case-management, drogą faksową lub pisemnie do serwisu.
15. Czas reakcji serwisu liczony będzie od momentu zgłoszenia problemu do Wykonawcy, do momentu interwencji wykonanej na sprzęcie w siedzibie Zamawiającego.
16. Usunięcie awarii nastąpi w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od chwili zgłoszenia awarii w siedzibie Zamawiającego.
17. Usunięcie błędu w pracy sprzętu nastąpi w ciągu 96 (dziewięćdziesięciu sześciu) godzin od chwili zgłoszenia.
18. Na okres przedłużającej się naprawy Wykonawca może stosować procedury zastępcze. Czas trwania procedur zastępczych nie może być dłuższy niż 30 dni kalendarzowych od chwili zgłoszenia awarii.
19. Przez usunięcie awarii należy rozumieć przywrócenie pierwotnej funkcjonalności sprzętu/oprogramowania we wszystkich modułach i zaprzestaniu stosowania przez obsługę w bieżącej pracy rezerwowego sprzętu i/lub zastępczych procedur
20. Po usunięciu każdej awarii, Wykonawca zobowiązuje się do doprowadzenia całego systemu do stanu integralnej całości w rozumieniu poprawnego działania wszystkich zainstalowanych komponentów.
21. Wykonawca zobowiązuje się do dokonywania napraw w miejscu instalacji urządzeń, a jeżeli okaże się to niemożliwe, Wykonawca poniesie koszty związane z transportem każdego sprzętu do serwisu i z powrotem, wyjmując i pozostawiając Zamawiającemu dyski.
22. W przypadku, gdy zajdzie konieczność zabrania sprzętu lub jego elementu składowego do serwisu, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć - na czas przedłużającej się naprawy - sprzęt wolny od wad równoważny funkcjonalnie.
23. W przypadku awarii lub dostarczenia dysku twardego jako rozwiązania równoważnego albo zastosowania dysku twardego jako rozwiązania zastępczego będzie on wymieniony przez Wykonawcę na nowy dysk twardy o nie gorszych parametrach technicznych bez konieczności zwrotu uszkodzonego dysku twardego i dokonywania ekspertyzy poza siedzibą Użytkownika.
24. Dyski twarde użyte przez Wykonawcę w sytuacjach, o których mowa w zdaniu poprzedzającym mogą być używane przez Wykonawcę pod warunkiem, że nie opuszczają lokalizacji Zamawiającego.
25. Zamawiający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów wynikających z realizacji Umowy innych niż wynagrodzenie przewidziane Umową.
26. Uszkodzone elementy będą wymieniane nieodpłatnie przez Wykonawcę na nowe, zgodne funkcjonalnie z wymienianym sprzętem w ramach świadczenia usługi serwisowej będącej przedmiotem Umowy i będą odtąd stanowiły własność Zamawiającego.
27. Elementy uszkodzone, poza dyskami twardymi, będą zwracane Wykonawcy.
28. Za utratę lub uszkodzenie przedmiotu zamówienia lub jego części podczas wykonywania czynności serwisowych przez Wykonawcę, odpowiedzialność ponosić będzie Wykonawca.
29. W przypadku nie wywiązania się Wykonawcy z zobowiązań gwarancyjnych, Zamawiający będzie mógł dokonać tych czynności we własnym zakresie powierzając je osobie trzeciej na ryzyko i koszt Wykonawcy.

30. Zamawiający zastrzega sobie prawo dokonywania rozbudowy sprzętu, zgodnie z dokumentacją techniczną, przez upoważnionych przez Zamawiającego pracowników, a także prawo do przemieszczenia zainstalowanego sprzętu bez utraty wsparcia.
31. Wykonawca zobowiązuje się do organizowania cyklicznych - przeprowadzanych raz w roku - przeglądów Systemu, przy udziale Koordynatorów Stron. Sesja będzie zakończona podpisaniem protokołu określającego wykryte problemy oraz wskazaniem sposobu ich rozwiązania.
32. Wykonawca w terminie 7 dni od zawarcia umowy dostarczy Zamawiającemu (do akceptacji i stosowania) procedury zgłaszania i obsługi awarii wraz z listą osób upoważnionych do kontaktów, wykazem adresów poczty elektronicznej i nr telefonów.

IV. Warunki świadczenia konsultacji technicznej – poziom usług

1. W okresie świadczenia gwarancji Wykonawca zapewni konsultacje techniczne (w zakresie konfiguracji, eksploatacji oraz aktualizacji Systemu) inżyniera w wymiarze 96 godzin w trakcie całego okresu obowiązywania umowy.
2. Konsultacje świadczone będą w siedzibie Zamawiającego, w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 17:00 lub w wyznaczonych oknach serwisowych w ustalonych wcześniej z Zamawiającym godzinach a także zapewni możliwość zdalnych konsultacji (np. e-mail, telefon), dotyczących rozwiązywania bieżących problemów występujących podczas obsługi lub funkcjonowania systemu w języku polskim.
3. Konsultacje techniczne świadczone przez Wykonawcę nie wyłączają uprawnień Zamawiającego do korzystania ze wsparcia technicznego udzielanego przez producenta Systemu.
4. Wykonawca zapewni osobę Koordynatora, z którym będą prowadzone wszelkie bieżące uzgodnienia w zakresie konsultacji.
5. Wykonawca w terminie 7 dni od zawarcia umowy dostarczy Zamawiającemu (do akceptacji i stosowania) listą Koordynatorów upoważnionych do kontaktów wraz z wykazem adresów poczty elektronicznej i nr telefonów oraz uruchomi kanał kontaktowy w formie elektronicznej przez stronę www lub za pomocą internetowej platformy komunikacyjnej, umożliwiającą zgłaszanie problemu.
6. Liczba godzin konsultacji technicznych będzie udokumentowana, przy udziale pełnomocników Stron, rocznym Protokołem odbioru godzin konsultacji technicznych.

Definicje:

LAN GUS – korporacyjna Sieć Teleinformatyczna Statystyki, w której pracują wszystkie centralne systemy informatyczne.

System Firewall - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania zapewniający przetwarzanie, przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych przez sieci telekomunikacyjne.

Awaria – Uszkodzenie jednego lub więcej elementów Systemu (w tym sprzętu), ograniczające wydajność lub funkcjonalność systemu lub uniemożliwiająca Zamawiającemu korzystanie z systemu zgodnie z jego specyfikacją techniczną/instrukcją użytkownika.

Błąd - Błąd systemu, którego skutkiem jest zmiana funkcjonalności jednego lub więcej modułów systemu w sposób uniemożliwiający wykorzystanie go zgodnie z przeznaczeniem lub zakłócenie powodujące brak możliwości normalnego funkcjonowania jednego lub więcej istotnych procesów w przedsiębiorstwie Zamawiającego.

Usterka - Sytuacja, która nie jest przyczyną całkowitego zatrzymania pracy systemu lub zmiany funkcjonalności jednego lub więcej modułów systemu lub niedostępności systemu, a skutkujący problemami w normalnej pracy systemu. W szczególności usterką będzie m.in.: zakłócenie pracy systemu mogące mieć wpływ na funkcjonalności rozwiązania, natomiast nieograniczające zdolności operacyjnych rozwiązania, spadek wydajności systemu (wydłużenie czasu odpowiedzi).

Czas Reakcji – czas liczony od momentu zgłoszenia Awarii do Wykonawcy do momentu podjęcia interwencji na sprzęcie w lokalizacji Zamawiającego.

Czas Naprawy – maksymalny czas, w którym Wykonawca zobowiązany jest wyeliminować zgłoszoną Awarię lub wprowadzić rozwiązanie zastępcze. Czas Naprawy liczony jest od momentu otrzymania zgłoszenia telefonicznego, przez email, case-management, drogą faksową lub pisemnie.

Dzień Roboczy – oznacza każdy dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Procedura Zastępcza – procedura zastosowana przez Wykonawcę do czasu docelowego usunięcia Awarii, zapewniająca funkcjonalność i wydajność systemu nie gorszą niż przed awarią.