

Opis Przedmiotu Zamówienia

Zakup wsparcia producenta dla posiadanych przez Zamawiającego produktów Checkpoint oraz objęcie gwarancją całego posiadanego Systemu Firewall:

Przedmiot zamówienia obejmuje:

1. Zakup wsparcia producenta (Check Point Collaborative Standard Support oraz Security Subscriptions) na System bezpieczeństwa Firewall posiadany przez Zamawiającego w okresie dwóch lat.
2. Objęcie Systemu Firewall 2-letnią gwarancją.
3. Zakup 200 godzin konsultacji technicznych Wykonawcy w okresie obowiązywania umowy.

I. Opis środowiska Zamawiającego

Posiadane urządzenia	Wersja
Check Point 23500 Appliance – 2 sztuki pracujące w klastrze HA	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

II. Wymagania do licencji producenta

1. Wykonawca zapewni licencje na posiadane produkty ujęte w pkt. I. Szczegółowe informacje o elementach składowych oraz wykorzystywanych funkcjonalnościach obecnego Systemu znajdują się na koncie Checkpoint User Center nr. 5911325.
2. Zamawiający wymaga aktywnych licencji przez okres dwóch lat.
3. Zamawiający oczekuje dostarczania przez Wykonawcę wsparcia w okresach rocznych, co zostanie dodatkowo potwierdzone podpisaniem protokołu odbioru.
4. Dostarczone licencje muszą zapewniać obsługę wszystkich aktualnie wykorzystywanych funkcjonalności.
5. Zamawiający wymaga aby Wykonawca zapewnił dostęp do najnowszych wersji oprogramowania oraz sygnatur przez okres obowiązywania umowy.

6. W okresie wsparcia Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia dostępu do bazy wiedzy, aktualnej wersji, aktualnych sygnatur oraz krytycznych poprawek zapewniających stabilną pracę systemu.

III. Objęcie Systemu Firewall 2-letnią gwarancją

1. Wykonawca przejmuje na siebie wszelkie obowiązki związane z obsługą gwarancyjną w całym okresie obowiązywania umowy.
2. Zamawiający wymaga by zapewniona była naprawa lub wymiana urządzeń lub ich części, w sytuacji awarii lub uszkodzenia sprzętu, zgodnie z metodyką i zaleceniami producenta.
3. W ramach udzielonej gwarancji Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia cyklicznych – przeprowadzanych dwa razy w roku – przeglądów Systemu, zakończonych raportem określającym wykryte problemy oraz wskazaniem ich sposobu rozwiązania.
4. Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia pomocy technicznej w sytuacji, stanowiącej zagrożenie dla stabilnej pracy Systemu, a w przypadku wystąpienia nieprzewidzianych problemów z komponentami Systemu, również zdalnej diagnozy.
5. Wykonawca zobowiązany będzie do instalacji poprawek, uaktualnień lub nowych wersji oprogramowania Systemu w uzgodnieniu z Zamawiającym. Aktualizacja komponentów środowiska zgodnie z zaleceniami producenta oprogramowania.
6. Zamawiający dopuszcza połączenie zdalne do swojej infrastruktury informatycznej.
7. Przywrócenie do działania Systemu w przypadku awarii powodującej niedostępność usług (naprawa lub wymiana wadliwego podzespołu lub urządzenia) ma zostać wykonane w przeciągu 48 godzin od momentu podjęcia działań naprawczych.
8. Wykonawca udostępni pojedynczy punkt przyjmowania zgłoszeń (infolinia lub email).
9. Zamawiający otrzyma bezpośredni dostęp do pomocy technicznej Wykonawcy (telefon, email lub WWW) w zakresie rozwiązywania problemów związanych z bieżącą eksploatacją całości sprzętu i oprogramowania objętego zakresem wsparcia w godzinach pracy Zamawiającego.
10. Zgłoszenia wad komponentów Systemu objętych gwarancją, ze strony Zamawiającego będą dokonywać wyłącznie osoby upoważnione przez Zamawiającego.
11. Zgłoszenia wad komponentów Systemu objętych gwarancją dokonywane będą za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie.
12. Zamawiający zobowiązany będzie do udzielenia szczegółowych informacji Wykonawcy o zewnętrznych objawach wady oraz czasie jej wystąpienia. Wady komponentów Systemu objęte wsparciem sklasyfikowane zostały jako: awarie, błędy i usterki, przy czym:
 - 1) Awaria: Uszkodzenie jednego lub więcej elementów Systemu (w tym sprzętu), ograniczające wydajność lub funkcjonalność systemu lub uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie zgodnie z jego specyfikacją techniczną/instrukcją użytkownika.
 - 2) 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.
 - 3) 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).
13. Wykonawca zagwarantuje, że maksymalny czas reakcji od momentu przyjęcia zgłoszenia wady komponentów Systemu do podjęcia działań naprawczych wyniesie:
 - 1) dla awarii - 4 godziny
 - 2) dla błędów - 12 godzin
 - 3) dla usterki - 48 godzin

14. Usunięcie wady komponentów Systemu polegać będzie na przywróceniu pełnej poprawności jego działania.
15. Wykonawca zagwarantuje, że czas na usunięcie zgłoszonych wad komponentów Systemu od chwili podjęcia działań naprawczych wyniesie maksymalnie:
 - 1) dla awarii - 48 godzin
 - 2) dla błędów - 72 godziny
 - 3) dla usterki - 168 godzin
16. W przypadku niewykonania naprawy w terminach, o których mowa Wykonawca zobowiązany będzie, na własny koszt, dostarczyć na czas naprawy takie samo urządzenie wraz z oprogramowaniem, wolne od wad i zapewnić jego prawidłowe działanie. Ostateczny termin usunięcia wady nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia jej zgłoszenia.
17. Wykonawca zobowiązany będzie do wymiany urządzenia Systemu na sprawne, gdy po trzech naprawach jakichkolwiek elementów urządzenia, będą wykazywały nadal wady w działaniu.
18. Wszystkie koszty związane z usunięciem wady w szczególności koszty serwisu, transportu, naprawy oraz dostawy sprawnego urządzenia obciążać będą Wykonawcę.
19. Za utratę lub uszkodzenie Systemu lub jego części podczas wykonywania czynności supportowych przez Wykonawcę, odpowiedzialność ponosić będzie Wykonawca.
20. W przypadku nie wywiązania się Wykonawcy ze zobowiązań, Zamawiający będzie mógł dokonać tych czynności we własnym zakresie powierzając je osobie trzeciej na ryzyko i koszt Wykonawcy.
21. Zamawiający będzie miał prawo dokonywania rozbudowy sprzętu, zgodnie z dokumentacją techniczną, przez upoważnionych przez Zamawiającego pracowników, a także prawo do przemieszczenia zainstalowanego sprzętu bez utraty gwarancji.

IV. **Wymagania dotyczące konsultacji technicznych.**

1. Wykonawca zapewni dodatkowe konsultacje techniczne certyfikowanego inżyniera *Checkpoint* w wymiarze 200 godzin.
2. Wykonawca zapewni konsultacje w języku polskim.
3. Wykonawca uruchomi kanał kontaktowy w formie elektronicznej przez stronę www lub za pomocą poczty elektronicznej, telefon umożliwiając zgłaszanie problemu.
4. Konsultacje świadczone będą w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 17:00 lub w wyznaczonych oknach serwisowych w ustalanych wcześniej z Zamawiającym dniach i godzinach.
5. Wykonawca zapewni możliwość zdalnych konsultacji (np. e-mail, telefon), dotyczących rozwiązywania problemów występujących podczas obsługi lub funkcjonowania Systemu.
6. Konsultacje techniczne świadczone przez Wykonawcę nie wyłączają uprawnień Zamawiającego do korzystania ze wsparcia technicznego udzielanego przez producenta Systemu.
7. Liczba godzin konsultacji technicznych będzie udokumentowana rocznym Protokołem odbioru godzin konsultacji technicznych.