Załącznik nr 1 do SWZ

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA  
  
Świadczenie usług wsparcia technicznego producenta oraz Wykonawcy dla posiadanego przez Centrum Projektów Polska Cyfrowa systemu ochrony przed wyciekami informacji Forcepoint DLP Suite, nr postępowania ZP/16/2024/JK**

CPV: 72611000-6 - Usługi w zakresie wsparcia technicznego

# I. SŁOWNIKI I SKRÓTY

Na potrzeby niniejszego opracowania (dalej też jako „OPZ”) przyjmuje się następujące definicje skrótów i pojęć:

| **Skrót/pojęcie** | **Definicja** |
| --- | --- |
| **System DLP** | (Data Loss Prevention) – Oprogramowanie zapewniające ochronę danych w postaci elektronicznej przed kradzieżą lub przypadkowymi wyciekami aktualnie używany przez Zamawiającego - Forcepoint DLP Suite (IP Protection). |
| **Błąd Krytyczny** | Oznacza brak działania **systemu ochrony przed wyciekami informacji**, praca nie może być kontynuowana, operacja krytyczna dla procesu biznesowego jest niemożliwa. Błędy Krytyczne mają jedną lub więcej z poniższych cech:   1. dane biznesowe zostały uszkodzone; 2. Funkcjonalność Krytyczna udokumentowana w Projekcie Technicznym Systemu DLP posiadanym przez Zamawiającego, który zostanie udostępniony Wykonawcy w dniu zawarcia umowy, nie działa; 3. System DLP w zakresie Funkcjonalności Krytycznych przerywa działania i nie daje się uruchomić pomimo prób, stosując procedury przygotowane przez Wykonawcę, jak również procedury przygotowane przez Zamawiającego i zaakceptowane przez Wykonawcę w trakcie okresu gwarancji; 4. wszelkie błędy związane z bezpieczeństwem przechowywania i przetwarzania danych, które mogą wpłynąć na:    1. uwierzytelnianie,    2. niezaprzeczalność,    3. poufność,    4. integralność,    5. dostępność,    6. rozliczalność; 5. wszelkie błędy związane z bezpieczeństwem dostępu  do Systemu DLP (w tym nieautoryzowanym dostępem do danych). |
| **Błąd Niekrytyczny** | Utrudnia działanie Systemu DLP w środowisku produkcyjnym w zakresie Funkcjonalności Krytycznej i uniemożliwia działanie Systemu w zakresie pozostałych funkcjonalności. W tym kontekście stwierdzenie „utrudnia” oznacza istnienie sposobu obejścia błędu, stosując przygotowane przez Wykonawcę procedury, tudzież procedury przygotowane przez Zamawiającego i zaakceptowane przez Wykonawcę w trakcie okresu gwarancji (co może mieć wpływ na wygodę w użytkowaniu Systemu DLP lub wymagać procedur ręcznych). Stwierdzenie „uniemożliwia” oznacza brak możliwości obejścia błędu. |
| **Błąd Zwykły** | Każdy błąd niebędący Błędem Krytycznym lub Błędem Niekrytycznym. |
| **Dni Robocze** | Oznacza każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godz. od 9:00 do 17.00; |
| **Godzina Robocza** | Oznacza kolejno następuje po sobie 60 minut w Dni Robocze |
| **Incydent serwisowy** | Oznacza zgłoszenie do Wykonawcy przez Zamawiającego lub osoby wskazane przez Zamawiającego w umowie, nieprawidłowości w działaniu Systemu DLP. Wykonawca zobowiązany jest do rejestracji zgłoszenia oraz usuwania Błędów i usterek lub dostarczenia procedur obejścia, powodujących przywrócenie działania Systemu DLP i rozwiązania zgłoszenia. |
| **Polityka** | To pakiet stanowiący zbiór reguł, które zawierają określone  warunki, akcje i wyjątki, które mogą np. monitorować pliki na podstawie ich zawartości i generować incydenty. |

Pozostałe pojęcia użyte w dokumencie należy rozumieć zgodnie z ich ogólnie przyjętym znaczeniem.

# II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Zamawiający jest obecnie uprawnionym posiadaczem licencji dożywotniej Forcepoint DLP Suite (IP Protection) dla 250 użytkowników.
2. Przedmiotem zamówienia jest:
3. zakup usługi wsparcia technicznego producenta dla systemu Forcepoint DLP Suite (IP Protection) na okres od dnia zawarcia umowy do dnia 20.12.2026 r. na warunkach opisanych w niniejszym OPZ;
4. zakup usługi wsparcia technicznego Wykonawcy dla systemu Forcepoint DLP Suite (IP Protection) na okres od dnia zawarcia umowy do dnia 20.12.2026 r. na warunkach opisanych w niniejszym OPZ.
5. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu w dniu zawarcia umowy komplet niezbędnych dokumentów potwierdzających prawo Zamawiającego do korzystania z zakupionego wsparcia technicznego producenta Systemu DLP na adres e-mail: [it@cppc.gov.pl](mailto:it@cppc.gov.pl).

**III. WSPARCIE TECHNICZNE PRODUCENTA**

1. System DLP musi być objęty serwisem gwarancyjnym producenta od dnia zawarcia umowy do dnia 20.12.2026 r.
2. Producent musi zapewniać dostęp do aktualizacji oprogramowania Forcepoint DLP Suite (IP Protection) od dnia zawarcia umowy do dnia 20.12.2026 r.
3. Wsparcie techniczne producenta Systemu DLP musi być zapewnione od dnia zawarcia umowy do dnia 20.12.2026 r.
4. Wsparcie techniczne musi być świadczone w języku polskim lub angielskim.
5. Producent zapewnieni dostęp do konta wsparcia oprogramowania, zawierającego dostęp do bazy wiedzy oraz systemu zgłoszeń producenta.

**IV. WSPARCIE TECHNICZNE WYKONAWCY**

1. Wykonawca musi zapewniać utrzymanie Systemu DLP, które obejmuje działania mające na celu zapewnienie ciągłości oraz poprawnego działania Systemu DLP poprzez jego aktualizację w zakresie komponentów wchodzących w skład Systemu DLP.
2. Zamawiający wymaga, aby System DLP był aktualizowany na bieżąco.
3. Wsparcie techniczne Wykonawcy dla Systemu DLP musi być zapewnione od dnia zawarcia umowy do dnia 20.12.2026 r.
4. Wsparcie techniczne musi być świadczone w języku polskim.
5. Wykonawca będzie informował Zamawiającego z 10 dniowym wyprzedzeniem o terminie instalacji aktualizacji oraz zakresie zmian w funkcjonalnościach Systemu DLP mailowo na wskazany w umowie adres. Zamawiający wymaga, aby aktualizacje mogące powodować przerwy w pracy Systemu DLP, były przeprowadzane poza godzinami pracy Zamawiającego, w godzinach nocnych (22:00 – 6:00).
6. Zamawiający jest uprawniony do zgłaszania Incydentu serwisowego, wad, usterek w działaniu Systemu DLP za pośrednictwem poczty elektronicznej (lub elektronicznego systemu zgłoszeń) na wskazany adres poczty elektronicznej, w godzinach 7.00 - 17.00, w Dni Robocze. Zgłoszenie musi zawierać kategorię błędu, opis nieprawidłowości w działaniu Systemu DLP istotnych dla zdiagnozowania i naprawy Systemu DLP. W przypadku, gdyby przekazane przez Zamawiającego informacje okazały się niewystarczające, Wykonawca zwróci się o ich uzupełnienie, a za moment zgłoszenia uważana będzie data i godzina udzielenia dodatkowych informacji.
7. Wykonawca zobowiązuje się do udzielania konsultacji i wsparcia przy obsłudze Systemu DLP dla operatora i administratora po stronie Zamawiającego, przez cały okres od dnia zawarcia umowy do dnia 20.12.2026 r., w godzinach pracy Zamawiającego i Wykonawcy, za pośrednictwem komunikacji elektronicznej. Konsultacje i wsparcie techniczne są udzielane na miarę potrzeb Zamawiającego i obejmują:
8. tworzenie, dostrajanie, ulepszanie bądź aktualizowania Polityki i reguł;
9. obsługi panelu raportowania incydentów.
10. Do błędów związanych z działaniem Systemu objętych usługą opieki serwisowej zalicza się jednorazowe lub powtarzające się zakłócenie obejmujące:
11. działanie Systemu DLP niezgodne z jego dokumentacją i Polityką;
12. błędne działanie Systemu DLP będące wynikiem awarii sprzętu;
13. błędne działanie Systemu DLP będące wynikiem działania oprogramowania systemowego i aplikacji.
14. Zamawiający określił następujące kategorie błędów:
15. Błąd Krytyczny;
16. Błąd Niekrytyczny;
17. Błąd Zwykły.
18. Jeżeli Zamawiający dokona zgłoszenia Incydentu serwisowego poza Godzinami Roboczymi, wówczas uznaje się, że otrzymanie zgłoszenia nastąpiło w pierwszej Godzinie Roboczej następującej po godzinie zgłoszenia błędu przez Zamawiającego.
19. W przypadku gdy w ramach realizacji umowy wystąpi konieczność zaktualizowania posiadanej przez Zamawiającego dokumentacji Systemu DLP, Wykonawca dokona takiej aktualizacji i przeniesie na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do dokonanych poprawek na zasadach wskazanych w umowie.
20. Warunki realizacji usługi:
21. Czas reakcji na Błąd Krytyczny - maksymalnie 3 Godziny Robocze liczone od momentu zgłoszenia, czas naprawy maksymalnie 8 Godzin Roboczych liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia - zgodnie z ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 4 do Umowy;
22. Czas reakcji na Błąd Niekrytyczny - maksymalnie 3 Godziny Robocze liczone od momentu zgłoszenia, czas naprawy maksymalnie 24 Godziny Robocze liczone od momentu przyjęcia zgłoszenia - zgodnie z ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 4 do Umowy;
23. Czas reakcji na Błąd Zwykły - maksymalnie 3 Godziny Robocze liczone od momentu zgłoszenia, czas naprawy maksymalnie 80 Godzin Roboczych liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia - zgodnie z ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 4 do Umowy;
24. w sytuacji, gdy Zamawiający wyraził zgodę na obejście Błędu, za zakończenie naprawy uważa się dostarczenie przez Wykonawcę rozwiązania końcowego, maksymalnie w terminie 14 Dni Roboczych od dnia, w którym zastosowano to rozwiązanie;
25. Wykonawca niezwłocznie informuje Zamawiającego o zakończeniu naprawy. Naprawy nie uznaje się za skuteczną, jeżeli Zamawiający w wyniku przeprowadzonych testów, odrzuci ją;
26. w przypadku potwierdzenia przez Zamawiającego, że naprawa została przyjęta, Wykonawca zamyka zgłoszenie i wysyła maila z taką informacją do Zamawiającego;
27. Wykonawca będzie prowadził rejestr wszelkich zgłoszeń, w którym znajdować się będą następujące informacje:
28. data i godzina wpływu zgłoszenia,
29. data i godzina rozpoczęcia naliczania czasu reakcji i czasu naprawy,
30. numer zgłoszenia,
31. kategoria błędu,
32. treść zgłoszenia,
33. data i godzina zakończenia naprawy przez Wykonawcę,
34. data i godzina przyjęcia naprawy przez Zamawiającego,
35. liczba godzin poświęcona na naprawę,
36. opis naprawy,
37. wskazanie dokumentacji Systemu DLP zaktualizowanej w związku z naprawą.