

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA
część nr 3 - dostawa i wdrożenie oprogramowania do zdalnego wsparcia użytkowników
wraz ze wsparciem technicznym

1. Nazwa zamówienia

Dostawa i wdrożenie oprogramowania do zdalnego wsparcia użytkowników wraz z 36 miesięcznym wsparciem technicznym

2. Kody CPV

48000000-8: Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

3. Definicje

| Nazwa / skrót | Opis |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dni Robocze | Dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. |
| Oprogramowanie | Całość lub dowolny element oprogramowania wskazanego w OPZ, spełniającego wymagania określone w OPZ. Pojęcie to obejmuje wszystkie Aktualizacje i elementy przewidziane przez producenta Oprogramowania dla prawidłowego korzystania z Oprogramowania wraz z odpowiednimi licencjami uprawniającymi do korzystania z Oprogramowania. |
| OPZ | Niniejszy Opis Przedmiotu Zamówienia. |
| Awaria | Nieprawidłowe działanie Oprogramowania, w tym stan, w którym nie jest możliwe korzystanie z Oprogramowania w sposób zgodny z jego przeznaczeniem z OPZ lub Umową, jej celem lub Dokumentacją. |
| Aktualizacje | Uaktualnienia Oprogramowania, w tym nowe wersje Oprogramowania (upgrade), niższe wersje Oprogramowania (downgrade), wydania nowe i uzupełniające, poprawki programistyczne (patche), aktualne wersje Oprogramowania, nowe wydania Oprogramowania będące kontynuacją linii produktowej, poprawki oraz inne dostosowania zapewniające prawidłowe korzystanie z Oprogramowania. |
| Zgłoszenie | Poinformowanie Wykonawcy przez Zamawiającego o wystąpieniu Awarii. |

4. Przedmiot zamówienia

4.1. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do:

4.1.1. Dostawy Oprogramowania do zdalnego wsparcia wraz z trzema licencjami wieczystymi,

- 4.1.2. Wdrożenia Oprogramowania w infrastrukturze Zamawiającego, tj. zainstalowania i skonfigurowania Oprogramowania do pracy,
- 4.1.3. Zapewnienia usługi wsparcia technicznego dla Oprogramowania świadczonej przez producenta lub autoryzowanego partnera producenta Oprogramowania,

5. Termin i warunki realizacji przedmiotu zamówienia

- 5.1. Dostawa Oprogramowania z licencjami wraz z wdrożeniem ma nastąpić w terminie do 15 Dni Roboczych (stanowi kryterium oceny ofert) od dnia poinformowania przez Zamawiającego o gotowości do rozpoczęcia prac.¹ Notyfikacja ta nastąpi maksymalnie do lutego 2023 r.
- 5.2. Zapewnienie wsparcia technicznego producenta lub autoryzowanego partnera producenta przez okres 36 miesięcy od daty wdrożenia wskazanej w protokole odbioru.
- 5.3. Wykonawca w terminie dostawy oprogramowania wraz z wdrożeniem wskazanym w pkt 5.1 powyżej, dostarczy w szczególności dokumenty licencyjne m.in. oświadczenie producenta Oprogramowania, certyfikat lub inny dokument potwierdzający udzielenie licencji i objęcie Wsparciem Technicznym, zawierające co najmniej numer umowy z producentem, numer klienta, pełną nazwę produktów, numery P/N produktów, liczbę licencji oraz daty obowiązywania Wsparcia Technicznego (zestawienie w formacie xlsx lub pdf).

6. Wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia

6.1. Wymagania ogólne

- 6.1.1. Zamawiający zastrzega, że Oprogramowanie wraz z licencjami jest przeznaczone do jednorazowej dalszej odsprzedaży na rzecz docelowego beneficjenta jakim jest Skarb Państwa reprezentowany przez Ministra Cyfryzacji w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, z adresem korespondencyjnym ul. Królewska 27, 00-060 Warszawa. Oprogramowanie musi umożliwiać wsparcie minimalnie 12 000 użytkowników, w tym maksymalnie 60 serwerów (podane liczby przez Zamawiającego są szacunkowymi). Wsparcie techniczne musi obejmować dostęp do Aktualizacji.

6.2. Wymagania szczegółowe

Wykonawca dostarczy Oprogramowanie o parametrach i funkcjonalnościach nie gorszych niż poniżej: System musi być dostarczany w postaci zamkniętej platformy wirtualnej przygotowanej do implementacji w infrastrukturze Zamawiającego. Przez zamkniętą platformę Zamawiający rozumie wyspecjalizowane rozwiązanie, w ramach którego zainstalowana jest całość Oprogramowania (system operacyjny, baza danych, aplikacja), realizujące funkcjonalności systemu;

- 6.2.2. System musi być zaprojektowany i przygotowany do umieszczenia w DMZ (hardening producenta);
- 6.2.3. System na potrzeby realizacji swoich funkcji nie może wymagać zestawienia tunelu VPN pomiędzy siecią LAN Zamawiającego, a komputerem użytkownika wymagającego wsparcia. System nie może też wykorzystywać technologii chmurowej do nawiązania połączenia;
- 6.2.4. System musi umożliwiać co najmniej trzy tryby pracy - z wykorzystaniem agenta instalowanego na komputerze docelowym, z wykorzystaniem serwera proxy lub w trybie bezagentowym (jednorazowe uruchomienie pliku usuwanego po jego wykorzystaniu z systemu użytkownika końcowego);
- 6.2.5. System do wsparcia zdalnego musi realizować następujące scenariusze nawiązywania sesji:

¹ Termin stanowi kryterium oceny ofert

- 6.2.5.1. z komputera serwisanta do komputera użytkownika końcowego z systemem operacyjnym Windows / macOS / Linux,
- 6.2.5.2. z komputera serwisanta do urządzenia mobilnego użytkownika końcowego z systemem Android / iOS;
- 6.2.6. System musi posiadać wsparcie dla technologii Intel vPro;
- 6.2.7. System musi posiadać wsparcie dla protokołów SSH, RDP oraz VNC;
- 6.2.8. W sesjach z użytkownikiem końcowym, System musi zapewnić serwisantom narzędzia dostępu do wiersza poleceń, transferu plików (oraz w przypadku systemu Windows do edytora rejestru) bez konieczności nawiązywania połączenia z pulpitem użytkownika;
- 6.2.9. System musi pozwalać na współdzielenie ekranu między serwisantami bez potrzeby rozpoczynania nowej sesji;
- 6.2.10. System musi posiadać funkcję wieloosobowego chatu między uczestnikami sesji;
- 6.2.11. System musi mieć możliwość przypisywania serwisantom ról członków zespołu oraz kierowników zespołów (minimalny zakres funkcjonalny dla członków zespołu to możliwość komunikacji i przekazywania sesji w zespole, a dla kierowników zespołów możliwość wglądu w liczbę sesji aktywnych dla członków zespołów oraz możliwość monitorowania oraz przejęcia / dołączenia do aktywnych sesji członków zespołów);
- 6.2.12. System musi posiadać wbudowany moduł raportowy;
- 6.2.13. System musi generować centralnie konfigurowane i składowane raporty z przeprowadzonych sesji (łącznie z nagraniami sesji);
- 6.2.14. System musi umożliwiać wybór rozdzielczości rejestrowanych sesji;
- 6.2.15. W systemie muszą być dostępne raporty dotyczące co najmniej przeprowadzonych sesji i wykorzystania poświadczeń z magazynu haseł;
- 6.2.16. Raporty dotyczące przeprowadzonych sesji muszą podlegać filtrowaniu co najmniej (wymagane wszystkie wymienione) w zakresie daty, nazwy użytkownika końcowego, adresu IP komputera zdalnego, nazwy serwisanta lub nazwy zespołu serwisantów;
- 6.2.17. W szczegółach raportu sesji muszą znajdować się co najmniej informacje na temat:
 - 6.2.17.1. daty rozpoczęcia i zakończenia sesji (długość trwania sesji),
 - 6.2.17.2. przesyłanych plików między maszynami serwisanta i zdalnym komputerem,
 - 6.2.17.3. nagrania z sesji (współdzielenie ekranu oraz otwierane konsole CMD),
 - 6.2.17.4. transkrypcji chatu,
 - 6.2.17.5. wszystkich uczestników sesji, łącznie z osobami które dołączyły do sesji w trakcie jej trwania,
 - 6.2.17.6. listy zdarzeń (log) dotyczący pracy narzędzia do wsparcia zdalnego,
 - 6.2.17.7. informacji systemowych dotyczących zdalnego komputera w czasie trwania sesji.
 - 6.2.17.8. System musi zapewniać dostęp do konsoli serwisanta w postaci aplikacji (tzw. grubego klienta) oraz w postaci aplikacji WEB.
- 6.2.18. Konsola serwisanta musi posiadać co najmniej poniższe funkcje:
 - 6.2.18.1. chat dla zespołu serwisowego,
 - 6.2.18.2. widok kolejek grupujących przychodzące zgłoszenia od użytkowników końcowych.
 - 6.2.18.3. szczegółowy opis zgłoszeń przychodzących, zawierający nazwę użytkownika, nazwę hosta / adres IP, typ systemu operacyjnego, czas oczekiwania zgłoszenia w kolejce,
 - 6.2.18.4. widok grup zasobów z możliwością nawiązania sesji do tych zasobów (za pomocą menu kontekstowego lub podwójnego kliknięcia),

- 6.2.18.5. szczegółowy opis zasobu, do którego możliwe jest nawiązanie sesji, zawierający nazwę hosta / adres IP, status (aktywny/nieaktywny), typ systemu operacyjnego, edytowalną nazwę skróconą;
- 6.2.19. System musi umożliwiać wygenerowanie kodu sesji lub / i linku sesji, za pomocą których użytkownik końcowy ma możliwość nawiązania bezpośredniej sesji z serwisantem;
- 6.2.20. Plik instalacyjny agenta instalowanego na zdalnym komputerze musi być przygotowany do masowej instalacji;
- 6.2.21. Plik instalacyjny agenta instalowanego na zdalnym komputerze musi posiadać datę ważności, po upływie której niemożliwe będzie jego wykorzystanie (wystąpi blokada uniemożliwiająca użycie);
- 6.2.22. Plik instalacyjny agenta musi umożliwiać zabezpieczenie go hasłem;
- 6.2.23. Agent instalowany na komputerze zdalnym musi zapewniać możliwość personalizacji;
- 6.2.24. Agent instalowany na komputerze musi być aktualizowany z poziomu appliance;
- 6.2.25. System musi zapewniać możliwość określenia polityk Aktualizacji agenta (możliwość definiowania co najmniej liczby jednocześnie aktualizowanych klientów oraz pasma przeznaczonego na Aktualizację przez sieć);
- 6.2.26. System musi zapewnić możliwość zdefiniowania akcji zbierania dodatkowych danych na temat zdalnego komputera przez agenta, bez konieczności nawiązywania sesji (przynajmniej w zakresie zużycia CPU, nazwy zalogowanego użytkownika, zajętości dysku);
- 6.2.27. System musi posiadać gotowe do implementacji integracje z Oprogramowaniem ITSM Zamawiającego w postaci wtyczek;
- 6.2.28. System musi posiadać otwarte API w zakresie pozwalającym na wykonanie integracji z Oprogramowaniem ITSM Zamawiającego;
- 6.2.29. Minimalny wymagany zestaw funkcji dla integracji z Oprogramowaniem ITSM:
 - 6.2.29.1. generowanie linku lub klucza sesji wsparcia zdalnego z poziomu Oprogramowania ITSM Zamawiającego,
 - 6.2.29.2. import transkrypcji chatu do Oprogramowania ITSM Zamawiającego,
 - 6.2.29.3. import szczegółów dotyczących przeprowadzonej sesji do Oprogramowania ITSM Zamawiającego w zakresie co najmniej daty i czasu sesji, uczestników sesji, logów z używanych narzędzi wsparcia zdalnego, podsumowania danych systemowych maszyny użytkownika końcowego,
 - 6.2.29.4. import nagrania sesji lub link do nagrania sesji;
- 6.2.30. System musi umożliwiać wykonanie integracji z systemami typu SIEM (syslog);
- 6.2.31. System musi posiadać wbudowaną funkcjonalność magazynu haseł (przechowywanie haseł, ukrywanie widoczności haseł przed serwisantami);
- 6.2.32. System musi umożliwiać dodawanie kont wykorzystywanych do zdalnego logowania co najmniej poprzez:
 - 6.2.32.1. wprowadzenie ręczne z poziomu interfejsu konfiguracyjnego narzędzia,
 - 6.2.32.2. wyszukanie i import z Active Directory, z możliwością automatycznej zmiany haseł na takich kontaktach;
- 6.2.33. Użycie haseł przez serwisantów w systemie musi podlegać kontroli dostępu. Uprawnienia do korzystania z danych poświadczeń (haseł) muszą być przyznawane dla pojedynczego serwisanta lub dla grupy serwisantów;

- 6.2.34. Wykorzystanie poświadczeń z magazynu haseł musi być możliwe podczas logowania do systemu zdalnego oraz w przypadku wystąpienia prośby o podniesienie uprawnień konta w trakcie sesji wsparcia zdalnego (wystąpienie UAC dla systemów Windows);
- 6.2.35. Logowanie do system musi odbywać się poprzez konta lokalne systemu wsparcia zdalnego komputera lub konta i grupy importowane z Active Directory;
- 6.2.36. System musi umożliwiać edycję poziomu uprawnień użytkowników lub grup co najmniej w zakresie:
 - 6.2.36.1. edycji publicznego portalu do składania zgłoszeń,
 - 6.2.36.2. edycji zespołów serwisowych co do ich składu i roli serwisanta w zespole (co najmniej w zakresie „członek zespołu” i „kierownik zespołu”),
 - 6.2.36.3. edycji grup zasobów w zakresie nadawania uprawnień dostępowych do grup zasobów dla serwisantów oraz uprawnień do edycji tych zasobów (co najmniej w zakresie zmiany nazwy, usunięcia i dodania zasobu),
 - 6.2.36.4. edycji i tworzenia nowych poświadczeń w magazynie haseł oraz do przyznawania uprawnień dla serwisantów do możliwości wykorzystania poświadczeń w sesji,
 - 6.2.36.5. generowania i podglądu raportów
- 6.2.37. System musi umożliwiać konfigurację ograniczenia uprawnień dla trwającej sesji co najmniej w zakresie:
 - 6.2.37.1. możliwości przekazania sesji do innego zespołu serwisantów,
 - 6.2.37.2. możliwości zaproszenia serwisanta do sesji z innego zespołu,
 - 6.2.37.3. możliwości zaproszenia do sesji serwisanta z firmy zewnętrznej z możliwością ograniczenia jego uprawnień we współdzielonej sesji (co najmniej w zakresie odebrania kontroli myszy i klawiatury),
 - 6.2.37.4. możliwości zdefiniowania zgody udzielanej przez użytkownika końcowego na współdzielenie ekranu z serwisantem,
 - 6.2.37.5. możliwości zdefiniowania zgody udzielanej przez użytkownika końcowego na rozpoczęcie sesji z serwisantem,
 - 6.2.37.6. możliwości kopiowania plików pomiędzy komputerami serwisanta i użytkownika końcowego oraz możliwości zdefiniowania katalogu na komputerze użytkownika końcowego, do którego serwisant może kopiować pliki;
- 6.2.38. System musi umożliwiać ograniczenie serwisantom inicjowania sesji z wykorzystaniem serwera proxy;
- 6.2.39. System musi posiadać wbudowany portal wsparcia zdalnego posiadający przynajmniej możliwość zdefiniowania:
 - 6.2.39.1. pola do wpisania klucza sesji,
 - 6.2.39.2. listy spraw/problemów do wyboru dla użytkownika zgłaszającego problem (po wyborze z listy takie zgłoszenie musi być przekierowywane do zdefiniowanej kolejki obsługiwanej przez definiowalną grupę serwisantów);
- 6.2.40. Funkcjonalność Oprogramowania zdalnego wsparcia w sesji (dla systemów Windows):
 - 6.2.40.1. System musi umożliwiać wyłączenie podglądu ekranu na zdalnym komputerze,
 - 6.2.40.2. System musi umożliwiać odebranie kontroli myszy i klawiatury na zdalnym komputerze,
 - 6.2.40.3. System musi umożliwiać użycie narzędzi graficznych podczas współdzielenia pulpitu (co najmniej wskaźnik, zaznaczenie prostokątne lub owalne, linia z możliwością ustawienia koloru),

- 6.2.40.4. System musi umożliwiać restart zdalnego komputera z ponownym automatycznym nawiązaniem sesji,
- 6.2.40.5. System musi umożliwiać zdefiniowanie skryptów uruchamianych na zdalnym komputerze,
- 6.2.40.6. System musi umożliwiać redukcję jakości sesji graficznej do 2 kolorów,
- 6.2.40.7. System musi umożliwiać implementację klienta na zdalnym komputerze z poziomu sesji,
- 6.2.40.8. System musi umożliwiać zdefiniowanie i używanie wzorców powiadomień wysyłanych do użytkownika końcowego,
- 6.2.40.9. System musi umożliwiać komunikację za pomocą wieloosobowego chatu,
- 6.2.40.10. System musi umożliwiać skalowanie obrazu,
- 6.2.40.11. System musi wspierać pracę na wielu monitorach. System musi umożliwiać dwukierunkową synchronizację schowka.

6.3. Dodatkowe wymagania w zakresie dostarczonych licencji

Wraz z dostawą i wdrożeniem Oprogramowania z licencjami Wykonawca zobowiązuje się do:

- 6.3.1. dostarczenia instrukcji konfiguracji serwera Aktualizacji w ramach zasobów Zamawiającego;
- 6.3.2. dostarczenia instrukcji instalacji Oprogramowania na serwerze Aktualizacji;
- 6.3.3. dostarczenia instrukcji konfiguracji Oprogramowania;
- 6.3.4. dostarczenia instrukcji generowania pakietów instalacyjnych na stacje robocze użytkowników końcowych;
- 6.3.5. dostarczenia dokumentacji eksploatacyjnej obejmującej instrukcje związane z administracją i eksploatacją rozwiązania, procedury awaryjne i testowe;
- 6.3.6. dostarczenia instrukcji instalacji pakietów na stacjach roboczych przez użytkowników.

7. Warunki wsparcia technicznego

- 7.1. Oprogramowanie zostanie objęte 36 miesięcznym wsparciem producenta lub autoryzowanego partnera od daty wdrożenia wskazanej w protokole odbioru.
- 7.2. W razie Awarii, Zamawiający będzie dokonywał Zgłoszeń za pośrednictwem jednego z kanałów:
 - 7.2.1. E-maila,
 - 7.2.2. Platformy zgłoszeniowej,
 - 7.2.3. Telefonicznie.
- 7.3. Wykonawca zobowiązuje się podać Zamawiającemu, w terminie wskazanym w pkt 5.1. OPZ, a także później przy każdej zmianie, wszelkie dane niezbędne do skorzystania przez Zamawiającego ze Wsparcia Technicznego, a także dane dostępne do konta w serwisie producenta, umożliwiające samodzielne pobieranie oprogramowania w ramach posiadanej licencji.
- 7.4. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 7.4.1. Przyjmowania Zgłoszeń między 9:00 a 17:00 w Dni Robocze.
 - 7.4.2. Usunięcia Awarii – maksymalnie w ciągu 3 Dni Roboczych od chwili przyjęcia Zgłoszenia;
- 7.5. Za chwilę przyjęcia Zgłoszenia Awarii Strony uznają datę i godzinę poinformowania Wykonawcy przez Zamawiającego o wystąpieniu Awarii przez jeden z kanałów, o których

mowa w zdaniu poprzednim. W przypadku Zgłoszenia Awarii przez więcej niż jeden kanał, chwilą dokonania Zgłoszenia będzie wcześniejsza data i godzina. Za chwilę przyjęcia zgłoszenia uznaje się dzień i godzinę dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego na jeden z kanałów w pkt 7.2. Zgłoszenia dokonane po godzinie 17:00 będą przyjęte o godzinie 9:00 następnego dnia roboczego.

7.6. Wykonawca w ramach Wsparcia Technicznego zapewnia w szczególności lecz nie wyłącznie:

7.6.1. bieżące zarządzanie Zgłoszeniami;

7.6.2. wsparcie techniczne świadczone przez serwis producenta lub przez autoryzowanego partnera producenta – przez osoby dysponujące odpowiednimi uprawnieniami i kwalifikacjami, potwierdzonymi certyfikatami wystawionymi przez producenta;

7.6.3. dostęp do Aktualizacji, a także możliwość zgłoszenia zauważanych w nich błędów;

7.6.4. Fakt usunięcia Awarii potwierdzony zostanie protokołem usunięcia Awarii.

7.6.5. Wsparcie Techniczne będzie świadczone w języku polskim lub języku angielskim.

8. Pozostałe warunki realizacji zamówienia

8.1. Oprogramowanie nie może naruszać bezpieczeństwa publicznego lub istotnego interesu bezpieczeństwa państwa, mając na względzie m.in. fakt, że Zamawiający zgodnie z art. 4 pkt. 7 Ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1369 z późn. zm.), dalej: „Ustawa”, należy do Krajowego systemu cyberbezpieczeństwa, którego celem jest zgodnie z art. 3 Ustawy, zapewnienie cyberbezpieczeństwa na poziomie krajowym, w tym zapewnienie niezakłóconego świadczenia usług kluczowych i usług cyfrowych, przez osiągnięcie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa systemów informacyjnych służących do świadczenia tych usług oraz zapewnienie obsługi incydentów. Tym samym, Oprogramowanie musi być zgodne z celem Krajowego systemu cyberbezpieczeństwa i przepisami Ustawy oraz nie zagrażać cyberbezpieczeństwu, bezpieczeństwu publicznemu lub istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa.

8.2. Warunki licencjonowania mają umożliwiać Zamawiającemu (Licencjobiorcy) na objęcie dostarczonym Oprogramowaniem stacji roboczych należących do podmiotów administracji publicznej na warunkach zdefiniowanych w dokumencie OPZ.

8.3. Dostarczana licencja Oprogramowania musi pochodzić z autoryzowanego przez producenta kanału dystrybucji. Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć Zamawiającemu dowody poświadczające autentyczność zakupionych licencji na zasadach określonych przez producenta wraz z dostawą Oprogramowania.

9. Pozostałe warunki dotyczące realizacji zamówienia zostały opisane w Projektowanych Postanowieniach Umowy.