

ROZDZIAŁ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Nazwa zamówienia:

Świadczenie profesjonalnych usług wsparcia technicznego w ramach systemu IBM Qradar SOAR (dawniej IBM SOAR Resilient).

2. Kody CPV:

72611000-6 – Usługi wsparcia technicznego

3. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie profesjonalnych usług wsparcia technicznego w ramach systemu IBM Qradar SOAR posiadanego przez Zamawiającego.

4. Definicje

Zamawiający dokonał opisu przedmiotu zamówienia z wykorzystaniem następujących definicji:

Nazwa / skrót	Opis
Dzień Roboczy	dzień od poniedziałku do piątku niebędący dniem ustawowo wolnym od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
Godziny Robocze	Godziny od 09.00 do 17.00 w Dniach Roboczych.
Roboczogodzina	oznacza jednostkę miary czasu wykonywania Usług Profesjonalnych, obejmującą pracę jednej osoby przez godzinę, bez ograniczenia do Godzin Roboczych lub Dnia Roboczego, do której nie wlicza się czasu oraz kosztów dojazdu do lokalizacji, w której usługa jest wykonywana
SOAR	ang. Security Orchestration, Automation and Response.
SOC	ang. Security Operation Center – czyli Zespół reagowania na zdarzenia bezpieczeństwa (wydzielona jednostka organizacyjna zajmująca się monitorowaniem bezpieczeństwa infrastruktury).
Usługi Profesjonalne	usługi (tzw. ang. Professional Services), zakres których opisano w OPZ (pkt. 5 Zasady świadczeń Usług Profesjonalnych) oraz które będą świadczone na warunkach wskazanych w OPZ, w terminach uzgodnionych zgodnie z postanowieniami Umowy również poza Dniami Roboczymi oraz poza Godzinami Roboczymi.
System	Systemy IBM Qradar SOAR (dawniej IBM SOAR Resilient) do zarządzania incydentami bezpieczeństwa, który jest w posiadaniu Zamawiającego (i może być sukcesywnie rozbudowywany).
Prace nieplanowane	Sytuacja (lub stan) dot. Systemu, wymagająca pilnej interwencji lub analizy.

5. Zasady świadczenie Usług Profesjonalnych:

- Zamawiający wymaga zapewnienia przez Wykonawcę Usług Profesjonalnych świadczonych bezpośrednio przez producenta IBM lub autoryzowany podmiot współpracujący z ich

producentem w najwyższym poziomie partnerstwa przewidzianym w sieci dystrybucyjnej tego producenta lub poziomie niższym, o nie więcej niż jeden stopień – **w wymiarze łącznie 600 Roboczogodzin przez okres 36 miesięcy** od dnia zawarcia umowy.

2. Osoba/y realizująca/e Usługę Profesjonalną w ramach Systemu:
 - 2.1. musi posiadać praktyczną wiedzę techniczną popartą (u co najmniej jednego Zamawiającego) o min. jednoroczne doświadczenie na przestrzeni ostatnich 5 lat w zakresie wsparcia technicznego (partnerskiego) dot. Systemu,
 - 2.2. musi posiadać dostęp do repozytorium Producenta przez okres świadczenia usługi oraz IBM suport portal, w którym obsługiwane są zgłoszenia serwisowe.
3. W ramach Usług Profesjonalnych na żądanie Zamawiającego będzie (w ramach Systemu) m.in.:
 - 3.1. opracowanie i dostarczenie dokumentacji związanej z Systemem , a także przeniesienie majątkowych praw autorskich, do utworów wytworzonych w toku wykonywania Usług Profesjonalnych,
 - 3.2. analiza, konsultacje, pomoc w wdrożeniu i implementacji (w Systemie) procedur postępowania w razie wystąpienia incydentów bezpieczeństwa (np. scenariusze lub tzw. playbook-i dla SOC),
 - 3.3. opracowanie i dostarczenie procedury postępowania w razie błędów lub awarii wraz z formularzami zgłoszeniowymi i osobami kontaktowymi (nr tel., e-mail, link do odp. portalu internetowego) do konsultacji rozwiązywania zaistniałych problemów,
 - 3.4. pomoc w obsłudze awarii i zgłoszeń serwisowych oraz pomoc w ich prowadzeniu w imieniu Zamawiającego,
 - 3.5. konsultacje i wsparcie we wdrażaniu, rozbudowie, przy podnoszeniu wersji tych systemu oraz konfiguracji,
 - 3.6. konsultacje i wsparcie w rejestrowaniu zdarzeń bezpieczeństwa (budowanie szablonów i integracja z zewn. systemami),
 - 3.7. prace w zakresie, utrzymaniu, tuningu i eksploatacji Systemu,
4. Zamawiający wymaga zapewnienia realizacji Usług Profesjonalnych (prac planowanych), na podstawie zleceń przekazywanych przez personel Zamawiającego, wskazany w zawartej z wykonawcą Umowie, wskazujących przedmiot zamawianych usług, a Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić rozpoczęcie świadczenia takich usług nie później niż w terminie 3 Dni Roboczych od dnia przekazania Wykonawcy zlecenia.
5. W przypadku pomocy w obsłudze Prac nieplanowanych Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić rozpoczęcie świadczenia takich usług nie później niż w terminie 1 Dni Roboczych od dnia przekazania Wykonawcy zlecenia.

6. Usługi Profesjonalne w większości będą świadczone zdalnie, jednakże nie więcej niż 40 Roboczogodzin może być świadczone (na żądanie Zamawiającego) fizycznie w siedzibie Zamawiającego (na terenie Warszawy).

6. Termin realizacji i pozostałe wymogi

1. Zamawiający wymaga świadczenia Usług Profesjonalnych w języku polskim lub za każdorazową zgodą Zamawiającego w języku angielskim.
2. Zamawiający na podstawie zawartej z wykonawcą umowy będzie uprawniony do korzystania z Usług Profesjonalnych przez 36 miesięcy od dnia zawarcia Umowy. Zamawiający będzie zobowiązany do zlecenia zrealizowania co najmniej 60 Roboczogodzin Usług Profesjonalnych.

Pozostałe warunki realizacji zamówienia zawarte są w Rozdziale III SWZ – Projektowane postanowienia umowy.