

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Zakup wsparcia technicznego dla użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA systemu antywirusowego Symantec Endpoint Protection

1. Podstawowe definicje:

- 1) **awaria** – brak sprawności lub niedziałanie Systemu zgodnie z jego dokumentacją i/lub Umową z przyczyn nieleżących po stronie Zamawiającego,
- 2) **dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920), w tym określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi niezwłocznie Wykonawcę w formie pisemnej z odpowiednim wyprzedzeniem,;
- 3) **niewykonanie Umowy** – ma miejsce wtedy, gdy świadczenie w ogóle nie zostaje spełnione,
- 4) **nienależyte wykonanie Umowy** – ma miejsce wtedy, gdy świadczenie zostało spełnione, ale interes Zamawiającego nie został zaspokojony w sposób odpowiadający treści Umowy,
- 5) **usuwanie awarii lub usterki** – proces przywracania sprawności Systemu do stanu sprzed awarii lub usterki, który będzie liczony od dnia zgłoszenia awarii lub usterki do dnia przywrócenia sprawności działania Systemu,
- 6) **siła wyższa** – zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne, niemożliwe do zapobieżenia i przewidzenia,
- 7) **Umowa** – niniejsza Umowa zawarta w wyniku przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego nr ZER-ZP-..../2024,
- 8) **usterka** – brak sprawności działania Systemu zgodnie z jego dokumentacją i/lub Umową z przyczyn nieleżących po stronie Zamawiającego, która nie wpływa znacząco na jakość działania Systemu a Zamawiający może korzystać z pozostałych funkcjonalności Systemu,
- 9) **System/Oprogramowanie** – Symantec Endpoint Protection posiadany przez Zamawiającego,
- 10) **kwartał** – okres kolejnych trzech miesięcy, liczony od dnia zawarcia Umowy do dnia poprzedzającego dzień, który w miesiącu kończącym okres trzech miesięcy odpowiada datą dniowi początkowemu, a gdyby takiego dnia w ostatnim miesiącu nie było - do ostatniego dnia tego miesiąca.

2. Przedmiotem zamówienia jest zakup wsparcia technicznego dla użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA systemu antywirusowego Symantec Endpoint Protection.

3. Wsparcie techniczne do Systemu, o którym mowa jest w pkt 2, musi obejmować:

- 1) zapewnienie możliwości pobierania przez Zamawiającego aktualizacji baz oprogramowania z sygnaturami wirusów oraz szczepionek dla posiadanych przez Zamawiającego licencji,
- 2) zapewnienie możliwości pobierania przez Zamawiającego aktualizacji oprogramowania oraz poprawek do działania oprogramowania ze strony producenta oprogramowania lub Wykonawcy,
- 3) zapewnienie możliwości korzystania przez Zamawiającego ze strony internetowej producenta oprogramowania oraz Wykonawcy minimum w zakresie przedmiotu zamówienia,
- 4) pomoc w instalowaniu i konfigurowaniu aktualizacji oprogramowania, a także rozwiązywanie problemów technicznych w działaniu oprogramowania przez Wykonawcę oraz serwis techniczny producenta oprogramowania w terminie nie dłuższym niż 3 tygodnie od zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego,
- 5) podejmowanie działań, mających na celu utrzymywanie oprogramowania w pełnej sprawności funkcjonalnej,

- 6) udzielanie pracownikom Zamawiającego konsultacji telefonicznych dotyczących funkcjonowania oprogramowania w warstwie administracyjnej i użytkowej (od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00):
 - dla użytkownika – dostęp do Help desku (tel.; adres e-mail:),
 - dla administratora – dedykowany kontakt tel.; adres e-mail:
 - 7) przyjmowanie (od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00) i obsługę zgłoszeń dotyczących awarii i usterek w działaniu oprogramowania,
 - 8) gwarantowany czas usunięcia awarii oprogramowania do dni roboczych od dnia zgłoszenia awarii, faksem, drogą elektroniczną (e-mail:.....) lub pisemnie, gwarantowany czas usunięcia usterki oprogramowania do dni roboczych od dnia zgłoszenia usterki, faksem, drogą elektroniczną (e-mail:.....) lub pisemnie,
 - 9) Wykonawca świadczyć będzie konsultacje i instruktaże dla administratorów Zamawiającego w zakresie administrowania oprogramowaniem. Zamawiający dopuszcza świadczenie konsultacji i instruktaży dla administratorów Zamawiającego drogą telefoniczną i mailową przy wykorzystaniu dostępnych na stronie producenta instrukcji „krok – po – kroku”, filmów instruktażowych i innych materiałów pomocowych, pod warunkiem wskazania przez Wykonawcę adresu internetowego zawierającego rozwiązanie konkretnego problemu lub opisującego konkretne czynności administratorskie.
4. Wykonawca nie odpowiada za nieprawidłowe funkcjonowanie Systemu lub brak jego działania z przyczyn leżących po stronie środowiska informatycznego Zamawiającego.
 5. Strony zobowiązują się do wzajemnego współdziałania w wykonywaniu przedmiotu Umowy.
 6. Antywirusowe bazy danych na serwerach producenta muszą być aktualizowane nie rzadziej niż raz na dobę.
 7. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań z powodu działania siły wyższej.
 8. Strony ustalają, iż wsparcie techniczne będzie realizowane w terminie ... miesięcy (w zależności od przyjętego przez Zamawiającego okresu wsparcia technicznego) od dnia protokolarnego odbioru, o którym mowa w pkt 10.
 9. Wykonawca przeprowadzi aktualizację Systemu, dokona jego konfiguracji oraz sprawdzi poprawność jego działania w terminie do 10 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy.
 10. Czynności określone w pkt. 9 potwierdzone zostaną protokołem odbioru.
 11. Warunki licencji:
 - 1) na dzień zawarcia Umowy Zamawiający posiada Oprogramowanie wraz z licencją na korzystanie z Symantec Endpoint Protection na 600 szt. urządzeń końcowych (ACD-GOV 500-999 Devices), które Zamawiający nabył na podstawie Umowy Nr 2/2019 z dn. 16.01.2019 r.,
 - 2) w ramach licencji, o której mowa w ppkt 1, Zamawiający posiada prawo do nieograniczonego w czasie korzystania z wersji oprogramowania Symantec Endpoint Protection, aktualnej na dzień 08.03.2024 r. (dostarczonej w ramach Umowy Nr 8/2021 z dn. 02.03.2021 r.),
 - 3) licencja posiadana przez Zamawiającego obejmuje prawo do jednoczesnego zabezpieczenia 600 szt. adresów IP w sieci internetowej i intranetowej,
 - 4) w ramach Umowy będzie aktualizowane posiadane przez Zamawiającego Oprogramowanie oraz udostępniana będzie baza oprogramowania z sygnaturami wirusów oraz szczepionek w okresie, o którym mowa w pkt. 8,
 - 5) Wykonawca na żądanie Zamawiającego udzieli albo przekaze jemu niewyłączną licencję na korzystanie z Systemu, po każdej dokonanej aktualizacji, zgodnie z jej przeznaczeniem i dostępną funkcjonalnością,

- 6) Zamawiający nabywa prawo do nieograniczonego w czasie korzystania z ostatniej wersji Oprogramowania, zaimplementowanego w ramach Umowy wraz z ostatnią zaktualizowaną bazą oprogramowania z sygnaturami wirusów oraz szczepionek,
 - 7) Licencja, o której mowa w ppkt 5, zostanie udzielona bez możliwości jej wypowiedzenia.
 - 8) W ramach licencji, o której mowa w ppkt 3 i 5, Zamawiający jest uprawniony do korzystania z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem i dokumentacją na następujących polach eksploatacji:
 - a) trwałego lub czasowego zwielokrotniania Systemu w całości lub części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, do wewnętrznego użytku własnego,
 - b) wprowadzania danych, aktualizacji danych, kasowania danych, dokonywania eksportu i importu danych do Systemu dopuszczonych funkcjonalnością Systemu,
 - c) uruchamiania, wyświetlania, uzyskiwania dostępu, stosowania, przechowywania Systemu,
 - d) przystosowania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w Systemie dopuszczonych funkcjonalnością Systemu,
 - e) utrwalania Systemu i danych dostępnych w Systemie, do wewnętrznego użytku własnego, na wszelkich znanych w dacie zawarcia Umowy nośnikach,
 - f) wprowadzania Systemu i danych w nim zawartych do pamięci komputerów, z których korzysta Zamawiający w ramach sieci intranetowej i internetowej Zamawiającego, a także przechowywania, odtwarzania, wyświetlania Systemu i danych w nim zawartych na komputerach Zamawiającego – do użytku własnego Zamawiającego.
 - 9) Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy o ochronie baz danych, Zamawiający nie może w szczególności:
 - a) rozpowszechniać Systemu ani udostępniać Systemu osobom trzecim,
 - b) dekompilować ani dezasemblować Systemu,
 - c) dokonywać zmian w bazie danych lub bazach danych stanowiącej lub stanowiących część składową Systemu z wyłączeniem aktualizacji Systemu i zmian dopuszczonych funkcjonalnością Systemu.
12. Wymagania dotyczące zatrudnienia na podstawie umowy o pracę:
- 1) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca lub Podwykonawca(y) w czasie realizacji przedmiotu zamówienia zatrudniał(li) osoby wykonujące czynności związane z przyjmowaniem zgłoszeń o awariach Systemu, serwera administracyjnego, o których mowa pkt 3 ppkt 7, na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2023 r. poz. 1465). Wykonawca udokumentuje powyższy fakt poprzez złożenie dokumentów, o których mowa w ppkt 3-5, na każde żądanie Zamawiającego.
 - 2) Zamawiający wymaga, aby osoby, o których mowa w ppkt 1, były zatrudnione przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia przez Wykonawcę lub Podwykonawcę(ów) za wynagrodzeniem w wysokości nie niższej niż minimalne wynagrodzenie za pracę, w przeliczeniu na pełny etat, ustalone na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. z 2020 r. poz 2207)
 - 3) W trakcie realizacji przedmiotu zamówienia Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy lub Podwykonawcy(ów) w zakresie spełniania przez Wykonawcę lub Podwykonawcę(ów) warunków szczegółowo opisanych w ppkt 1 i 2, w szczególności do:
 - a) żądania oświadczeń i dokumentów, o których mowa w ppkt 4,
 - b) żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełniania wymogów, o których mowa w ppkt 1 i 2.
 - 4) W trakcie realizacji przedmiotu zamówienia, na każde wezwanie Zamawiającego, Wykonawca lub Podwykonawca(y) przedłoży(ą) Zamawiającemu w celu potwierdzenia spełnienia wymogów, o których mowa w ppkt 1 i 2, w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych, od dnia przesłania przez Zamawiającego wezwania pisemnie lub e-mailem, niżej wskazane dowody:

- a) oświadczenie Wykonawcy lub Podwykonawcy(ów) o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wskazanych w ppkt 1, których dotyczy wezwanie Zamawiającego. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, rodzaju umowy o pracę oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu Wykonawcy lub Podwykonawcy(ów);
 - b) oświadczenie Wykonawcy lub Podwykonawcy(ów) o zatrudnieniu osób wykonujących czynności, o których mowa w ppkt 1, za wynagrodzeniem w wysokości nie mniejszej niż minimalne wynagrodzenie za pracę ustalone na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę w przeliczeniu na pełny etat;
 - c) poświadczona za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę lub Podwykonawcę(ów) kopię(e) umowy(ów) o pracę osób wykonujących w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia czynności, których dotyczy ww. oświadczenie Wykonawcy lub Podwykonawcy(ów). Kopie umów powinny zostać zanonimizowane w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, tj. w szczególności bez adresów i nr PESEL pracowników. Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji. Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę powinny być możliwe do zidentyfikowania;
 - d) zaświadczenie właściwego oddziału ZUS, potwierdzające opłacanie przez Wykonawcę lub Podwykonawcę(ów) składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy - dotyczy pracowników, którzy kontynuują zatrudnienie u Wykonawcy lub Podwykonawcy(ów);
 - e) poświadczoną za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę lub Podwykonawcę(ów) kopię dokumentu potwierdzającego zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń społecznych, zanonimizowaną w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781), imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji - dotyczy pracowników nowozatrudnionych przez Wykonawcę lub Podwykonawcę(ów).
- 5) Niezłożenie przez Wykonawcę lub Podwykonawcę(ów) w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie, nie dłuższym niż 5 dni roboczych, żądanych przez Zamawiającego dowodów określonych w ppkt 4, w celu potwierdzenia spełnienia przez Wykonawcę lub Podwykonawcę(ów) wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę jest równoznaczne z niespełnieniem przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia określonego w ppkt 1 i stanowi podstawę do naliczenia kar umownych zastrzeżonych w umowie.
 - 6) W przypadku rozwiązania stosunku pracy (bez względu na stronę składającą oświadczenie w tym zakresie) z osobą zatrudnioną/ osobami zatrudnionymi na podstawie umowy o pracę, do wykonania czynności, o których mowa w ppkt 1, przed zakończeniem realizacji przedmiotu zamówienia, Wykonawca lub Podwykonawca(y) zobowiązany(i) jest/są do zatrudnienia na to miejsce innej(ych) osoby/ osób w celu zagwarantowania realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami Zamawiającego zawartymi w niniejszym OPZ.
 - 7) W przypadku uzasadnionych wątpliwości, co do przestrzegania prawa pracy przez Wykonawcę lub Podwykonawcę(ów), Zamawiający może zwrócić się o przeprowadzenie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.
 - 8) Za wszelkie działania i zaniechania osób skierowanych przez Wykonawcę lub Podwykonawcę(ów) do realizacji przedmiotu zamówienia odpowiada wyłącznie Wykonawca.

