

ROZDZIAŁ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Nazwa zamówienia:

Świadczenie profesjonalnych usług wsparcia technicznego w ramach systemu Qradar SIEM firmy IBM.

2. Kody CPV:

72611000-6 – Usługi wsparcia technicznego

3. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie profesjonalnych usług wsparcia technicznego w ramach systemu IBM Qradar SIEM, 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
SIEM	ang. Security Information and Event Management.
SOC	ang. Security Operation Center – czyli Zespół reagowania na zdarzenia bezpieczeństwa (wydzielona jednostka organizacyjna zajmująca się monitorowaniem bezpieczeństwa infrastruktury).
Usługi Profesjonalne	ang. 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 Qradar SIEM	System IBM klasy SIEM, który jest w posiadaniu Zamawiającego (i może być sukcesywnie rozbudowywany).
Awaria	Sytuacja lub stan w systemie Qradar SIEM, który uniemożliwia prawidłowe funkcjonowanie w/w systemów, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości, w szczególności sytuację w której nie jest możliwe ich używanie w sposób zgodny z jego przeznaczeniem.

5. Zasady świadczenie Usług Profesjonalnych:

1. Zamawiający wymaga zapewnienia przez Wykonawcę Usług Profesjonalnych świadczonych bezpośrednio przez producenta Systemu Qradar SIEM 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 300 Roboczogodzin przez okres 36 miesięcy** od dnia zawarcia umowy.
2. Osoba/y realizująca/e Usługę Profesjonalną w ramach Systemu Qradar SIEM musi być specjalistą w obszarze tych systemów:
 - 2.1. musi posiadać praktyczną wiedzę techniczną popartą (u co najmniej jednego Zamawiającego) o min. dwuletnie doświadczenie na przestrzeni ostatnich 5 lat w zakresie wsparcia technicznego (partnerskiego) dot. systemu Qradar SIEM firmy IBM,
 - 2.2. musi posiadać dostęp do repozytorium Producenta (tzw. IBM Passport Advantage) przez okres świadczenia usługi oraz IBM suport portal, w którym obsługiwane są (przez producenta systemu Qradar SIEM) zgłoszenia serwisowe.
3. W ramach Usług Profesjonalnych na żądanie Zamawiającego będzie (w ramach Systemu Qradar SIEM) m.in.:
 - 3.1. opracowanie i dostarczenie dokumentacji związanej Systemem Qradar SIEM, 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 Qradar SIEM) procedur postępowania w razie wystąpienia incydentów bezpieczeństwa (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 analizie zarejestrowanych zdarzeń bezpieczeństwa oraz w zakresie integracji SIEM Qradar z zewn. systemami,
 - 3.7. prace w zakresie, utrzymaniu, tuningu i eksploataowaniu Systemu Qradar SIEM firmy IBM,
4. Zamawiający wymaga zapewnienia realizacji Usług Profesjonalnych, 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 Awarii Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić rozpoczęcie świadczenia takich usług nie później niż w terminie 1 Dni Roboczych od dnia przekazania Wykonawcy zlecenia.
6. W/w 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 wymagania

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. Cały zakres tej usługi objęty jest opcją. Usługi Profesjonalne są usługą realizowaną wyłącznie na zlecenie Zamawiającego, jako opcja, w rozumieniu przepisu art. 441 Ustawy Pzp.

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