

ZASADY UDZIELENIA ZDALNEGO DOSTĘPU DO ZASOBÓW

Niniejszy załącznik ustala zasady udzielenia Wykonawcy zdalnego dostępu do zasobów sieci teleinformatycznej Zamawiającego, wyłącznie w celu i na potrzeby realizacji przez Wykonawcę umowy nr z dnia zwanej także „Umową główną”.

§ 1 Zasady ogólne

1. Wykonawca zapewnia, że połączenia zdalne do serwisowanych systemów i urządzeń będą realizowane wyłącznie z terytorium krajów UE.
2. W związku z realizacją Umowy głównej, Wykonawcy zabrania się:
 - zmiany przyznaných adresów IP bez uprzedniego uzgodnienia z Zamawiającym,
 - rozdzielania sygnału na inne urządzenia niż określone w umowie głównej,
 - jakichkolwiek samowolnych zmian w infrastrukturze telekomunikacyjnej Zamawiającego,
 - dokonywania przeciążenia sieci teleinformatycznej Zamawiającego,
 - rozesłania niechcianej poczty (SPAM),
 - używania niedozwolonych narzędzi sieciowych, takich jak sniffery, skanery portów, exploity,
 - wykorzystywania infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego do innych celów niż związane z realizacją umowy głównej,
 - prowadzenia jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu infrastruktury Zamawiającego,
 - podejmowania jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę Zamawiającego, za pomocą której świadczona jest usługa lub mogących zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów,
 - dokonywania niezgodnych z Zamawiającym napraw i zmian (w tym również instalacji oprogramowania i urządzeń sieciowych) w infrastrukturze telekomunikacyjnej Zamawiającego,
 - stosowania urządzeń sieciowych i oprogramowania niezgodnych z Zamawiającym,
 - odmowy dostępu do infrastruktury zainstalowanej u Zamawiającego, w celu przeprowadzenia czynności kontrolnych, konserwacji lub naprawy,
 - wykorzystywania udostępnionej przez Zamawiającego infrastruktury niezgodnie z przepisami prawa i niezgodnie z zawartą Umową główną,
 - uzyskiwania lub podejmowania prób uzyskania informacji z sieci teleinformatycznej Zamawiającego przy użyciu jakiegokolwiek metody, która nie została wyraźnie dopuszczona przez Zamawiającego,
 - przechwytywania, badania lub w inny sposób analizowania jakiegokolwiek komunikacyjnego protokołu używanego przez Zamawiającego, zarówno poprzez analizator sieci, program przechwytyjący (sniffer) lub inne urządzenie,
 - podejmowania działań, które nie są niezbędne do realizacji zawartej z Zamawiającym Umowy głównej.
3. Przydzielenie zdalnego dostępu dla Wykonawcy będzie się odbywać zgodnie z zasadami obowiązującymi u Zamawiającego poprzez indywidualne konta VPN dla serwisantów. Wykonawca przekaże z zachowaniem formy pisemnej wykaz osób uprawnionych do zestawienia połączenia zdalnego pomiędzy systemami teleinformatycznymi Zamawiającego, a systemem teleinformatycznym Wykonawcy. Sposób realizacji połączenia będzie każdorazowo uzgodniony z Kierownikiem Działu Informatycznego Zamawiającego.
4. Wykonawca zapewnia, że podczas zdalnego serwisu systemów objętych umową główną, komunikacja (przesyłanie danych) pomiędzy systemem teleinformatycznym Zamawiającego a systemem teleinformatycznym Wykonawcy odbywać się będzie w sposób bezpieczny i szyfrowany.
5. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa wydzielonej sieci teleinformatycznej Zamawiającego, w której podłączone są serwisowane systemy/urządzenia, w sposób wykluczający możliwość przetwarzania danych przez osoby nieuprawnione.
6. W przypadku dokonywania istotnych zmian w systemach/urządzeniach (np. zmiana konfiguracji) mogących powodować powstanie potencjalnych błędów lub utratę danych osobowych przetwarzanych w urządzeniu, Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym zobowiązany jest do zapewnienia kopii bezpieczeństwa przed podjęciem takich czynności i uzyskania potwierdzenia od Zamawiającego o poprawności przesłania danych do systemu dziedzicznego Zamawiającego.
7. Wykonawca zapewnia, że jego systemy i aplikacje informatyczne, wszystkie urządzenia (w tym urządzenia komputerowe) wykorzystywane do realizacji przedmiotu umowy głównej są zabezpieczone przed dostępem osób nieupoważnionych oraz przed działaniem szkodliwego oprogramowania.
8. Wykonawca gwarantuje, że dostęp do powierzonych danych osobowych przetwarzanych w systemach objętych umową główną będą miały jedynie osoby posiadające stosowne uprawnienia do ich serwisowania oraz posiadające stosowne upoważnienia do przetwarzania danych osobowych. Wykonawca oświadcza, że posiada w tym zakresie stosowne procedury i jest w stanie wykazać ich stosowanie oraz przestrzega obowiązujące przepisy o ochronie danych osobowych.
9. Wykonawca zapewnia, że nie będzie wykonywał na zasobach nie należących do Zamawiającego kopii danych osobowych przetwarzanych w systemach/urządzeniach Zamawiającego objętych umową główną bez pisemnej zgody Zamawiającego.
10. Wykonawca zobowiązany jest do zgłoszenia Zamawiającemu każdego incydentu dot. cyberbezpieczeństwa niezwłocznie, nie później niż w ciągu 16 godzin od momentu jego wykrycia (Zamawiający podlega wymogom ustawy o ksc - art. 11 ust. 1 pkt 4 i art. 18 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa)

§ 2 Udostępnienie

1. Zamawiający zobowiązany jest umożliwić Wykonawcy instalację narzędzi umożliwiających szyfrowany Zdalny Dostęp do serwerów, na którym/ch posadowiony jest System Zarządzania Bazą Danych wraz z Bazą danych jak i uruchomienie sesji Oprogramowania Aplikacyjnego zdalnie.
2. Jeżeli w związku z polityką bezpieczeństwa funkcjonującą u Zamawiającego konieczne będzie zastosowanie szczególnych lub alternatywnych procedur dostępu do zasobów IT, na których eksploatowane są Oprogramowanie Aplikacyjne i Baza danych, Zamawiający powiadomi o tym Wykonawcę z zachowaniem formy pisemnej, a Wykonawca niezwłocznie zastosuje się do tych informacji i potwierdzi wdrożenie tych działań pisemnie w informacji zwrotnej do Zamawiającego.
3. Wykonawca jest zobowiązany do stosowania procedur i postanowień Polityki bezpieczeństwa funkcjonującej u Zamawiającego, a w szczególności do zapewnienia, aby jego działania nie naruszyły poufności, integralności oraz dostępności danych zapisanych w systemach informatycznych Zamawiającego.
4. Zdalny Dostęp zostanie przyznany Wykonawcy przez Zamawiającego w terminie 5 dni roboczych od dnia wejścia w życie umowy głównej.
5. Zdalny Dostęp przyznany będzie każdorazowo na pisemny wniosek Wykonawcy i wyłącznie na czas realizacji postanowień wynikających z umowy głównej oraz w związku z realizacją zgłoszeń serwisowych.
6. Bezpośredni dostęp do systemów Zamawiającego jest możliwy tylko i wyłącznie po udostępnieniu go przez Kierownika Działu Informatycznego Zamawiającego i po przekazaniu wymaganych uprawnień dostępu i haseł, osobom upoważnionym przez Wykonawcę do zdalnego dostępu, o których mowa w §3 ust. 2 niniejszego załącznika.
7. W przypadku zgłoszenia błędu krytycznego Zamawiający zapewni po swojej w miarę możliwości sprawne działanie zdalnego dostępu.
8. Zamawiający nie gwarantuje nieprzerwanej możliwości korzystania ze zdalnego dostępu, jednak dołoży wszelkich starań, aby ewentualne przerwy w zdalnym dostępie były jak najkrótsze. Dotyczy to sytuacji, gdy przerwy będą spowodowane okolicznościami niezależnymi od Zamawiającego, w tym, gdy ruch w sieci informatycznej będzie blokowany po stronie Wykonawcy na jego stacjach roboczych lub przez urządzenia i oprogramowanie bezpieczeństwa, w sieci z której łączy się Wykonawca.
9. Po uzyskaniu zdalnego dostępu do zasobów sieciowych Zamawiającego, Wykonawca obowiązany jest ograniczyć zdalne połączenie wyłącznie do Obszarów Technologicznych.
10. Brak możliwości zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego nie będzie zwalniać Wykonawcy z należytego (w szczególności terminowego) wykonania umowy głównej. W razie wątpliwości poczytuje się, że w przypadku braku zdalnego dostępu, jeżeli Wykonawca będzie chciał dotrzymać terminów umownych może wykonywać prace, które dotychczas wykonywał zdalnie, na miejscu u Zamawiającego.

§ 3 Zasady korzystania

1. Korzystając ze Zdalnego Dostępu Wykonawca:
 - będzie wykorzystywał Zdalny Dostęp wyłącznie w celu realizacji niniejszej umowy;
 - nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji niniejszej umowy;
2. Zabrania się Wykonawcy przekazywania danych logowania (loginów i/lub haseł) innym osobom niż wymienione w poniższej tabeli zawierającej wykaz osób wskazanych przez Wykonawcę upoważnionych do Zdalnego Dostępu:

LP	TYTUŁ	IMIE	NAZWISKO	FUNKCJA	TELEFON	E_MAIL
1						
2						
3						

3. Zdalny Dostęp umożliwia wykonanie wyłącznie czynności naprawczych i administracyjnych związanych z realizacją przedmiotu umowy głównej.
4. W ramach Zdalnego Dostępu zabrania się ingerencji w dane będące w zasobach Zamawiającego, w tym dane medyczne.
5. Wykonawca w ramach korzystania ze zdalnego dostępu zobowiązuje się:
 - przekazać Zamawiającemu aktualną listę osób, dla których ma być przyznany zdalny dostęp,
 - instalować u siebie oprogramowanie, które zapewni najwyższy poziom bezpieczeństwa przetwarzanych danych Zamawiającego,
 - przestrzegać przepisów prawa oraz zapisów umowy głównej wraz z załącznikami do niej, w tym regulujące ochronę danych osobowych i cyberbezpieczeństwo,
 - udzielać Zamawiającemu na jego wniosek wszelkich informacji dotyczących korzystania ze zdalnego dostępu, w szczególności informacji dotyczących zastosowanych przez Wykonawcę rozwiązań organizacyjno-technicznych, zgodności zaimplementowanych przez Wykonawcę mechanizmów bezpieczeństwa oraz sposobu korzystania przez jego pracowników lub podwykonawców z udostępnionych im zasobów sieciowych Zamawiającego,
 - nie przekazywać podmiotom trzecim żadnych informacji i danych jakie uzyska poprzez zdalny dostęp do zasobów sieciowych Zamawiającego, w szczególności Wykonawca zobowiązuje się nie przekazywać innym podmiotom loginów i haseł, jak również innych informacji związanych z procesem autoryzacji i zdalnego dostępu do zasobów sieciowych Zamawiającego,
6. Wykonawca realizując umowę główną przy pomocy zdalnego dostępu każdorazowo uruchomi tzw. „rejestrator kroków”, rejestrujący wszystkie czynności wykonywane przez niego w zasobach Zamawiającego lub sporządzi protokół z wykonania czynności serwisowych.
7. Zabrania się Wykonawcy samodzielnego, bez zgody Zamawiającego, dokonywania jakichkolwiek zmian i instalacji w oprogramowaniu Zamawiającego, w tym w szczególności do podejmowania jakichkolwiek działań powodujących nieskuteczność zastosowanych przez Zamawiającego środków technicznych służących do zapewnienia bezpieczeństwa

zasobów Zamawiającego.

8. Urządzenia i oprogramowanie Wykonawcy wykorzystywane przez niego do realizacji zdalnego dostępu nie mogą zagrażać bezpieczeństwu udostępnionych przez Zamawiającego zasobów, w szczególności Wykonawca zobowiązany jest do zastosowania odpowiednich zabezpieczeń chroniących zasoby Zamawiającego przed oprogramowaniem złośliwym (np. wirusami, robakami, itd.).
9. Urządzenia lub oprogramowanie Wykonawcy, o których mowa wyżej, muszą być chronione w sposób, który uniemożliwia bezpośrednie lub pośrednie pozyskanie przez osoby nieupoważnione dostępu do zasobów Zamawiającego. Wykonawca w szczególności ma obowiązek wyeliminowania możliwości przejęcia kontroli nad tymi urządzeniami lub ich wykorzystania w trakcie komunikacji z zasobami sieciowymi Zamawiającego.
10. Wykonawcy nie wolno podejmować działań, które pośrednio lub bezpośrednio mogą prowadzić do naruszenia bezpieczeństwa udostępnionych zasobów Zamawiającego.
11. Urządzenia oraz oprogramowanie, z których korzysta Wykonawca, nie mogą powodować wykorzystania zasobów Zamawiającego ponad zakres niezbędny do wykonywania działań niezbędnych do realizacji usług przewidzianych w umowie głównej i załącznikach do niej oraz wynikających z zakresu przyznanego dostępu, jak również nie mogą powodować niedostępności zasobów sieciowych Zamawiającego.
12. Kanały komunikacyjne zestawiane na potrzeby dostępu do zasobów sieciowych Zamawiającego mogą być wykorzystywane przez Wykonawcę tylko i wyłącznie w zakresie zarówno czasowym, jak i funkcjonalnym, nie wykraczającym poza zakres wynikający z przedmiotu umowy głównej.
13. Wykonawca korzystający ze zdalnego dostępu do systemów Zamawiającego ponosi pełną odpowiedzialność za działania swoje, personelu lub podwykonawców.

§ 4 Warunki Techniczne do uzyskania Zdalnego Dostępu

1. Wykonawca każdorazowo przed udzieleniem mu zdalnego dostępu przekaże Zamawiającemu drogą e-mailową adres/y IP komputerów, z których będzie realizował Zdalny Dostęp do sieci informatycznej Zamawiającego, wraz ze wskazaniem przypisanych do nich danych osób, o których mowa w § 3 ust. 2.
2. Zamawiający zapewni jeden rodzaj połączenia:
 - 1) VPN - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego kanału VPN;
3. Zdalny dostęp do zasobów sieciowych Zamawiającego będzie odbywał się z wykorzystaniem Wirtualnej Sieci Prywatnej (ang. VPN), która umożliwi bezpieczne zdalne połączenie Wykonawcy ze wskazanymi hostami w sieci komputerowej Zamawiającego, z wykorzystaniem stosownych prywatnych certyfikatów dostępowych chronionych hasłem.
4. Zamawiający przekaże każdej osobie z podanej listy użytkowników Wykonawcy, określonych w §3 ust. 2 niniejszego załącznika, zestaw odpowiadających im identyfikatorów użytkowników (login) wraz z ich hasłami dostępu oraz innymi parametrami niezbędnymi do zestawienia zdalnego połączenia. Użytkownicy po stronie Wykonawcy zobowiązują się do nieudostępniania tych danych innym osobom oraz nie wykorzystywania dostępu do innych celów niż związane z realizacją umowy głównej.
5. Dane dotyczące parametrów logowania zostaną przekazane na indywidualne konta e-mail poszczególnych osób uprawnionych przez Wykonawcę do zdalnego dostępu, o który mowa w §3 ust. 2 niniejszego załącznika. Oprogramowanie zostanie zainstalowane na komputerach wspomnianych wyżej osób staraniem Wykonawcy.

§ 5 Uprawnienia Zamawiającego

1. Zamawiający ma prawo do:
 - zapisywania zdalnych połączeń Wykonawcy z siecią Zamawiającego,
 - zablokowania Wykonawcy zdalnego dostępu w przypadku stwierdzenia, że Wykonawca wykorzystuje zdalny dostęp niezgodnie z prawem, postanowieniami niniejszego dokumentu, umowy głównej oraz załączników do niej.
2. Przywrócenie zablokowanego zdalnego dostępu będzie możliwe, jeżeli Zamawiający uzyska wiarygodne przesłanki do tego, że Wykonawca zagwarantuje korzystanie ze zdalnego dostępu na warunkach określonych w niniejszym dokumencie.
3. O wszelkich nieprawidłowościach w działaniu zdalnego dostępu oraz podejrzeniach związanych z możliwością naruszenia bezpieczeństwa Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego, na zasadach określonych w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiącej załącznik nr 3 do umowy głównej.

§ 6 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany niniejszego dokumentu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, w postaci aneksu do umowy głównej
2. Zdalny dostęp do zasobów sieci Zamawiającego udzielany jest Wykonawcy na okres trwania umowy głównej i wraz z jej wygaśnięciem (niezależnie od przyczyn wygaśnięcia) uprawnienie Wykonawcy do korzystania ze zdalnego dostępu definitywnie wygasa.

Wykonawca

Zamawiający