

Poziv za dostavljanje ponude za nabavku i implementaciju Sandbox rešenja - Network Sandboxing softvera

Opis

Predmet ovog poziva je dostavljanje ponude za nabavku Sandbox rešenja kojim će se dodatno podići nivo bezbednosti zaposlenih ali i kompletne IT infrastrukture Banke.

Takođe, poziv se odnosi i na dostavljanje ponude za uslugu implementacije Sandbox rešenja, kao i uslugu tehničke podrške, koja podrazumeva proizvođačku podršku i lokalnu tehničku podršku (SLA, čovek-dan, inženjer-sat) u API Bank a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka ili Naručilac).

Napomena: Uz ponudu je neophodno dostaviti detaljnu tehničku specifikaciju i dokumentaciju Proizvođača, iz koje se jasno i nedvosmisleno mogu potvrditi ponuđene karakteristike sistema, kao i svi neophodni tehnički preduslovi za implementaciju predmetnog rešenja.

Ovim putem Vas pozivamo da nam dostavite ponudu za predmetno rešenje i navedene usluge.

Cilj

Osnovni cilj nabavke predmetnog rešenja jeste da se smanji rizik od fišing napada i da se blokiraju sve pretnje koje stižu putem e-mail kanala do krajnjih korisnika (maliciozni URL-ovi i prilozi), kao i identifikovanje zlonamernog softvera (*malware*) i otkrivanja potencijalnih pretnji, pre nego što iste stignu do krajnjih korisnika, tako da predmetno rešenje treba da ima mogućnost automatskog otkrivanja malicioznog softvera, aplikacija, dela koda, sumnjivih objekata, URL-ova i datoteka iz e-mail poruka i na mreži, kao i targetiranih napada.

Takođe, neophodno je da rešenje podržava automatsko slanje svih sumnjivih objekata u izolovano i zaštićeno okruženje, gde će se dodatno izvršiti analiza, a na osnovu dobijenih rezultata analize, biće izvršena kategorizacija malware-a po više parametara (verovatnoća, ozbiljnost, uticaj i slično).

Sa druge strane, rešenje mora da ima mogućnost i ručnog slanja svih sumnjivih objekata u izolovano okruženje, u cilje dodatne analize.

Pored gore navedenih mogućnosti, Sandbox rešenje treba da poseduje i napredne funkcionalnosti poput mašinskog učenja, sposobnosti za otkrivanje zero-day napada, statičku i dinamičku analiza koda, kako bi se sprečili potencijalni *ransomware* i drugi sajber napadi.

Osnovne tehničke karakteristike koje rešenje treba da poseduje

- Rešenje mora da bude on premise (fizički ili virtuelni appliance),

- Da ima mogućnost automatskog slanja na analizu svih sumnjivih objekata, kao i momentalno blokiranje i smeštanje u karantin svih malicioznih objekata,
- Da ima mogućnost ručnog upload-a fajlova i svih sumnjivih objekata na analizu,
- Mora da ima mogućnost automatskog detektovanja svih bezbednosnih pretnji bez posebnog konfigurisanja pravila (*rules*) i potpisa (*signatures*),
- Da ima mogućnost statičke analize koda (*static code*),
- Da može da izvrši statičku "file header" analizu,
- Da poseduje mogućnost zaštite tj. detekcije samog Sandbox okruženja,
- Treba da podržava i poseduje:
 - YARA signature support,
 - Anti-malware zaštitu,
 - Antivirus engine,
 - File i URL reputaciju,
 - Black/White liste itd.
- Da poseduje User-friendly Web interfejs za upravljanje rešenjem,
- Da može lako da se integriše sa postojećim sistemima i rešenjima u Banci (Mail gateway, Web gateway, Mail server itd.),
- Potpuna kompatibilnost sa rešenjima drugih proizvođača,
- Mogućnost beleženja i slanja događaja na SIEM (Syslog),
- Efikasno i real-time upravljanje upozorenjima,
- Integracija sa nekom od poznatih platformi za razmenu informacija o pretnjama i indikatorima kompromisa (IOC), kao npr. OpenIOC, STIX, TAXII itd.,
- Podrška za dodelu korisničkih prava za pristup sistemu na osnovu kojih se omogućava pristup prikupljenim podacima, odnosno uvid u podatke,
- Podrška za prikrivanje određenog tipa podataka ili funkcionalnosti u zavisnosti od prava koja su dodeljena korisniku sistema,
- Podrška za automatsko kreiranje alarma i obaveštenja u slučaju detekcije istih,
- Podrška za rad u realnom vremenu,
- Sistem mora biti skalabilan odnosno proširiv po potrebi,
- Sistem mora imati mogućnost za konfigurisanje vremenskog perioda čuvanja prikupljenih podataka i logova,
- **Sistem mora da ima podršku za izveštavanje i notifikacije o uočenim pretnjama:**
 - Putem korisničkog interfejsa (Web GUI ili desktop/mobile app),
 - Korišćenjem API interfejsa,
 - Putem eksporta uočenih alarma prema drugim sistemima (npr. SIEM),
 - Putem e-mail notifikacija.
- Podrška za pristup korisničkom interfejsu putem Web browser-a ili putem desktop/mobilne aplikacije,
- Mogućnost konfiguracije i dodatne parametrizacije (podešavanja veličine fajlova koji se analiziraju i slično).

Napomena: Pored nabrojanih funkcionalnosti, Ponuđač treba da navede sve funkcionalnosti predmetnog rešenja i da detaljnije opiše najznačajnije funkcionalnosti, tehničke karakteristike i napredne mogućnosti koje spredmetno rešenje podržava, a koje nisu navedene.

Licenciranje i broj korisnika

U zavisnosti od licencnog modela za predmetno rešenje (perpetual, subscription ili neki drugi model), planirati da **rešenje treba da podrži do 100 poštanskih sandučića (mailbox-a)** u Banci, što je glavni cilj implementacija Sandbox-a, da se dodatno zaštite poštanski sandučići zaposlenih, a samim tim da se podigne otpornost na ransomware i druge targetirane napade i fišing kampanje.

Napomena 1: Za odabir potrebnog appliance-a i dodatni size-ing za predmetno rešenje, pored broja mailbox-a biće potrebne i dodatne informacije o bezbednosnim rešenjima koja su trenutno implementirana u Banci, broju aktivnih uređaja itd., sva dodatna pitanja o sistemima uputite na e-mail adresu nabavka@apibank.rs.

Dodatno, potrebno je **popuniti i dostaviti priloženu Excel tabelu** (Prilog 1) sa cenama za rešenje u EUR sa PDV-om i to za **1. godinu**, ali i za naredne godine četiri godine (obnova licenci, vendorska podrška, lokalna partnerska podrška, SOC).

Napomena 2: Ako postoji 2 ili više modela licenciranja (perpetual/subscription), dostaviti odvojene cene za modele licenciranja u Excel tabeli.

Usluga isporuke i implementacije sistema

Ponuđač (Isporučilac) je u obavezi da realizuje isporuku i implementaciju sistema.

Isporuka sistema podrazumeva sledeće aktivnosti:

- Isporuka sistema, montaža u rek ormar u slučaju fizičkog uređaja, povezivanje na napajanje i računarsku mrežu Banke;
- Uključivanje i inicijalno konfigurisanje sistema;
- Aktiviranje tehničke podrške (proizvođačka i lokalna podrška) za period od najmanje 12 meseci.

U cenu isporučenog sistema moraju biti uključene sve licence neophodne za pravilan rad sistema (npr. licenca za bazu podataka i slično) sa uključenom proizvođačkom podrškom.

Implementacija sistema podrazumeva sledeće aktivnosti:

- Definisanje aktivnosti i IT resursa u nadležnosti Naručioca neophodnih za implementaciju sistema;
- Prikupljanje svih relevantnih informacija o IT okruženju Banke;
- Konfigurisanje isporučenog sistema u saradnji sa zaposlenima u Banci (instalacija i konfiguracija uređaja, notifikacija i slično);
- Integracija rešenja sa drugim rešenjima u Banci (Mail gateway, Web gateway, Exchange, SIEM itd.);
- Provera stabilnosti sistema i performansi, kao i uticaja na infrastrukturu u Banci;
- Izrada detaljnog uputstva za korišćenje implementiranog sistema;
- Kreiranje izveštaja i analiza prikupljenih podataka sa tehničkim timovima (CISO, IT);

- Presentacija mogućnosti sistema i hands-on obuka za administratore i korisnike sistema;
- Izrada projektne dokumentacije.

Od Ponuđača se očekuje da dostavi ponudu za implementaciju predmetnog rešenja kao zasebnu stavku.

Napomena: Pored gore navedenog obima usluga koje se očekuju od Ponuđača, navesti i dodatne usluge koje mogu da budu predmet ponude ili koje bi Ponuđač izvršio u sklopu isporuke i implementacije rešenja, a koje nisu navedene.

Usluga tehničke podrške

Usluga tehničke podrške podrazumeva pružanje podrške za sva tehnička pitanja koja prelaze okvire osnovnog korišćenja sistema i odnosi se na sve isporučene hardverske i softverske komponente sistema. Tehnička podrška se sastoji od proizvođačke podrške i lokalne podrške (od strane inženjera angažovanih u Republici Srbiji).

Usluga tehničke podrške se može realizovati u skladu sa zahtevom Banke na jedan od sledećih načina:

- Putem telefona 5 radnih dana po 8 sati;
- Putem Web stranice Proizvođača i Isporučioca (Ponuđača);
- Putem elektronske pošte;
- Putem daljinskog pristupa;
- Dolaskom inženjera na lokaciju Naručioca.

Usluga tehničke podrške podrazumeva sledeće aktivnosti, bez dodatnog plaćanja:

- Rešavanje softverskih incidenata pri korišćenju sistema;
- Rešavanje hardverskih incidenata pri korišćenju sistema;
- Periodičnu kontrolu hardverskih komponenti sistema;
- Web pristup bazi znanja u domenu isporučenog sistema;
- Informisanje zaposlenih u Banci (CISO, IT) o novim mogućnostima korišćenja i unapređenja sistema;
- Mogućnost automatskog preuzimanja najnovijih softverskih verzija sistema;
- Izrada izveštaja o prikupljenim podacima u skladu sa zahtevom Naručioca (Banka);
- Izmena konfiguracije sistema i konsultacije u skladu sa zahtevom Naručioca.

Rok za odziv Isporučioca na prijavu incidenta je najkasnije 24 sata od prijave incidenta od strane Naručioca. Rok za otklanjanje greške u radu sistema je najviše 5 dana od trenutka odziva ili manje od 5 dana u zavisnosti od kritičnosti i uticaja incidenta.

Rok za odziv Isporučioca na zahtev za konsultacijama ili izmenom konfiguracije sistema je najviše 72 sata od prijave zahteva od strane Naručioca. Rok za rešavanje zahteva za konsultacijama ili izmenom konfiguracije sistema je najviše 20 dana od trenutka odziva.

Potpisivanjem Zapisnika o izvršenoj usluzi bez primedbi smatraće se da je konkretna usluga izvršena.

Od Ponuđača se očekuje da dostavi ponudu za uslugu lokalne tehničke podrške, kao zasebnu stavku, ukoliko lokalna podrška nije uključena u cenu implementacije sistema i razlikuje se od proizvođačke podrške. Cena usluge treba da bude iskazana na godišnjem nivou ili kao dodatno angažovanje nakon implementacije sistema (čovjek-dan ili inženjer-sat). Neophodno je popuniti priloženu Excel tabelu pod nazivom Prilog 1.

Potrebno je navesti sve aktivnosti koje Banka može da očekuje od Ponuđača u sklopu usluge lokalne tehničke podrške.

Uslovi za izvođenje usluge

- Ponuđač se obavezuje da u toku pružanja usluga implementacije rešenja vodi računa da to bude potpuno transparentna i kontrolisana aktivnost, uz nadzor i asistenciju zaposlenih u IT odeljenju;
- Ponuđač se obavezuje da će pružiti dodatna pojašnjenja CISO-u, zaposlenima u IT odeljenju ili menadžmentu Banke, ukoliko za to bude potrebe.

Tim za vršenje usluge implementacije

Od Ponuđača se očekuje da:

- Obezbedi kvalitetan tim za implementaciju Sandbox rešenja sa svim potrebnim sertifikatima i relevantnim iskustvom,
- U okviru ponude dostavi detaljan predlog plana aktivnosti sa ključnim tačkama i ugovornim isporukama,
- U okviru ponude dostavi dijagram sistema tj. detaljnu arhitekturu rešenja,
- U okviru ponude navede informacije o potrebnim resursima i angažovanju zaposlenih koje očekuje od Banke.

Dodatni uslovi

Ponuđač mora da zadovoljava sledeće uslove:

- Da ima najmanje jednog sertifikovanog eksperta/inženjera za predmet ponude, koji je u stalnom radnom odnosu kod Ponuđača,
- Da poseduje dokaz o kvalifikacijama i iskustvu u oblasti predmetne usluge,
- Da ima minimum 3 reference koje se odnose na implementaciju predmetnog rešenja u finansijskim institucijama,
- Da obezbedi transfer znanja i dodatne konsultacije, kao i da jasno ukaže na potrebe za prilagođavanje promenama koje vremenom nastaju u IT okruženju itd.

Napomena: Navesti kontakt podatke zaposlenih koji su bili zaduženi za projekat nabavke i implementacije sistema u drugim referentnim kompanijama ili finansijskim institucijama.

Dostavljanje ponude i obavezni elementi ponude

- Ponuda i ostala dokumentacija koja se odnosi na ponudu mora biti na srpskom jeziku,
- Ponuda mora da sadrži sve dokaze i priloge definisane zahtevom i u skladu sa specifikacijom za nabavku. Naručilac zadržava pravo da proveri dostavljena dokumenta,
- Od Ponuđača se očekuje da je upoznat sa zakonima, propisima standardima i tehničkim uslovima koji važe za usluge koje su predmet tendera u Republici Srbiji, te da ih u potpunosti poštuje,
- Troškove pripremanja i dostavljanja ponude snosi Ponuđač,
- Cena mora da obuhvati sve troškove koji se odnose na nabavku i implementaciju predmetnog sistema, uključujući i procenu dodatnih troškova Banke za eventualnu prateću opremu i licence,
- U ponudi je obavezno navesti pojedinačnu cenu u EUR sa PDV-om za svaku od navedenih stavki,
- Dostaviti popunjenu tabelu pod nazivom **“Prilog 1”** u .xlsx formatu, koja sadrži sledeće:
 - a) Cena rešenja/licenci za predmet nabavke, kao i način obnove licenci,
 - b) Cena vendorske (proizvođačke) podrške za svaku godinu,
 - c) Cena za uslugu implementacije sa procenom angažovanja,
 - d) Cena lokalne podrške ili dodatnog angažovanja nakon implementacije rešenja (SLA na godišnjem nivou, čovek-dan, inženjer-sat).
- Referentna lista kompanija/institucija iz oblasti finansija i bankarstva, kojima je u poslednje 3 godine pružena ista ili slična usluga,
- Lista sertifikovanih stručnjaka sa popisom sertifikata za obavljanje tražene usluge,
- Plan projekta sa procenom neophodnih resursa (uključujući internu IT podršku i slično) od momenta potpisivanja Ugovora do završetka testiranja i puštanja sistema u produkciono okruženje,
- **Detaljan opis nivoa tehničke podrške** (proizvođačke i lokalne) nakon implementacije rešenja uz napomenu o delu koji je uključen u cenu i eventualnim dodatnim troškovima.

Uslovi za učestvovanje u tenderskom postupku

- **Prikupljanje ponuda se vrši u periodu od 15. do 30. juna 2023. godine do 12h,**
- Ponudu i pripadajuću dokumentaciju potrebno je poslati elektronskim putem na e-mail adresu nabavka@apibank.rs,
- Ponude dostavljene nakon navedenog roka, kao i ponude pristigle na druge e-mail adrese koje se razlikuju od gore navedene adrese Banke, neće biti razmatrane u nastavku tenderskog postupka,
- Blagovremenim će se smatrati sve ponude koje stignu na e-mail adresu Banke nabavka@apibank.rs, najkasnije do 30.06.2023. godine do 12h,
- E-mail sa ponudom ne bi trebalo da bude veći od 15 MB, zbog ograničenja mail servera Banke;
- **Zahtev za dodatnim informacijama**, učesnik u postupku ima pravo da uputi slanjem e-mail poruke na adresu nabavka@apibank.rs,
- Uz ponudu potrebno je dostaviti i dokument sa osnovnim podacima o kompaniji, podatke o odgovornom licu, referentnu listu klijenata sa kontaktima, kao i sertifikate osoba koje će vršiti uslugu implementacije predmetog rešenja,

- **Cenu rešenja/licenci definisati kao naknadu u EUR sa uključenim PDV-om,**
- **Uslugu implementacije definisati kao naknadu u EUR sa uključenim PDV-om,**
- **Uslugu proizvođačke podrške definisati kao naknadu u EUR sa uključenim PDV-om,**
- **Uslugu lokalne tehničke podrške definisati kao naknadu u EUR sa uključenim PDV-om,**
- **Uslugu dodatnog angažovanja nakon implementacije rešenja definisati kao naknadu u EUR sa uključenim PDV-om,**
- **Plaćanje u dinarskoj protivvrednosti obračunato po srednjem kursu NBS na dan plaćanja,**
- Uz ponudu je potrebno dostaviti i kompletan projektni plan i rok isporuke tražene usluge sa tačnim opisom svih aktivnosti koje će se obavljati, kao i procenu neophodnih resursa (uključujući internu IT podršku, mrežnu podršku, podršku CISO-a i slično),
- Tehnički preduslovi za implementaciju (virtuelno okruženje i resursi, fizički uređaj, minimalni i optimalni zahtevi sa sistemskim resursima i slično),
- **Ukoliko postoje dodatne pogodnosti i/ili usluge koje nisu navedene u ovom zahtevu, i/ili uračunate u cenu usluge, potrebno ih je posebno naglasiti u ponudi,**
- Mogući popusti u slučaju zaključivanja višegodišnjeg Ugovora i dinamika plaćanja,
- Ponuđač može dostaviti odvojene ponude za rešenja različitih proizvođača ili u okviru iste ponude,
- Opis mogućnosti za obuku korisnika u Banci (CISO, IT) nakon implementacije sistema, uz napomenu o delu koji je uključen u cenu i eventualnim dodatnim troškovima,
- **Nacrt Ugovora,**
- **Nacrt Ugovora za tehničku podršku (proizvođačka i lokalna partnerska podrška),**
- Svi učesnici (Ponuđač i Banka tj. Naručilac) u ovom postupku su dužni da sve informacije koje su primile od druge strane čuvaju kao poslovnu tajnu, izuzev opšte poznatih i javno dostupnih informacija,

Napomena: Ponuđač ima pravo da priloži i alternativnu ponudu pored osnovne ponude.

Odustanak Naručioca od nabavke

Naručilac zadržava pravo da prihvati ili odbaci bilo koju od dostavljenih ponuda, bez obaveze navođenja razloga za predmetnu odluku i bez prava na žalbu Ponuđača, u slučaju da ustanovi da je takva odluka u interesu Banke.

Opšti podaci o Naručiocu usluge

- Naziv pravnog lica: API Bank a.d. Beograd
- Adresa: Bulevar vojvode Bojovića 6-8, 11000 Beograd, Srbija
- Kontakt telefon: +381 11 395 2265
- Matični broj: 20439866
- PIB: 105701111
- Website: www.apibank.rs