

### OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi wsparcia technicznego do systemów i rozwiązań Microsoft oraz systemów powiązanych wykorzystywanych przez Zamawiającego w wymiarze 300 godzin roboczych, zwanych dalej Systemem. Wykaz systemów objętych usługą przedstawiono w tabeli poniżej.

**Tabela 1. Lista systemów w ramach Systemu.**

| Lp | Nazwa                | Wersja  | Uwagi  |
|----|----------------------|---|--|
| 1  | Active Directory     | Windows Server 2012 R2, 2016, 2019<br>(trzy lasy, 7 domen, 18 serwerów) | Środowisko produkcyjne, środowisko testowe oraz dodatkowy las specjalny                        |
| 2  | Exchange             | Exchange Server 2019 (3 serwery)  | Serwery Exchange w konfiguracji hybrydowej z Office 365  |
| 3  | MIM                  | MIM 2016 SP2 (2 serwery)  | W środowisku produkcyjnym oraz testowym  |
| 4  | NPS                  | Windows Server 2019   | Serwery pełniące rolę usług RADIUS w środowisku produkcyjnym                                   |
| 5  | Serwery RDS          | Windows Server 2019   | Farma serwerów RDS w środowisku produkcyjnym   |
| 6  | ADFS + WAP           | Windows Server 2019 (6 serwerów)  | Dwie pełne farmy. Środowisko produkcyjne oraz testowe wraz z serwerami WAP                     |
| 7  | SQL                  | MS SQL Server (2 serwery)   | 2 pojedyncze instancje   |
| 8  | PKI                  | Windows Server 2019 (2 serwery)   | Jednopoziomowa infrastruktura PKI dla celów wewnętrznych                                       |
| 9  | ADConnect            | 1.4.18  | Narzędzie synchronizacji z usługami chmurowymi Microsoft 365. Środowisko produkcyjne i testowe |
| 10 | KeyCloak             | 9.0   | Serwer SSO – na systemie Windows   |
| 11 | File Server          | Windows Server 2019 (2 serwery)   |  |
| 12 | Serwer DHCP          | Windows Server 2016/2019 (2 serwery)                                    |  |
| 13 | Tenant Microsoft 365 | poziom A1/A3  | Tenant produkcyjny i testowy.  |
| 14 | WSUS                 | Windows Server 2019 (2 serwery)   | Usługa aktualizacji automatycznej systemów Windows z uwzględnieniem na grupy systemów          |

Usługi wsparcia będą świadczone w dwóch trybach:

- Reaktywnym – rozwiązywanie awarii związanych z powyższymi usługami
- Proaktywnym – realizacja zaplanowanych prac konfiguracyjnych w ramach ustalonej ilości godzin.

#### Zakres usług wsparcia:

1. Proponowanie działań administracyjnych zmierzających do utrzymania ciągłej dostępności, podnoszenia wydajności i niezawodności.

2. Udzielanie konsultacji w zakresie zakupu licencji i proponowanie Zamawiającemu (w przypadku zmian cen licencji lub zmiany sposobu licencjonowania np. na procesor, na użytkownika, inne) działań optymalizacyjnych w zakresie kosztów.
3. Udzielanie konsultacji w zakresie bieżących prac i rozwoju środowiska.
4. Rozwój systemu o nowe funkcjonalności w ramach wykupionych godzin.
5. Bieżąca opieka serwisowa obejmująca:
  - a. Usuwanie awarii,
  - b. Monitorowanie i usuwanie luk bezpieczeństwa,
  - c. Prace związane z weryfikacją poprawności konfiguracji,
  - d. Prace związane z rekonfiguracją,
  - e. Asysta przy pracach wykonywanych przez Zamawiającego,
  - f. Asysta przy odtwarzaniu systemu po awarii,
  - g. Aktualizacja dokumentacji po wprowadzeniu zmian,
  - h. Aktualizowanie komponentów Systemu zgodnie z zaleceniami producenta (stabilne wersje) w uzgodnieniu z Zamawiającym.

#### **Dodatkowe informacje:**

1. Prace związane z realizacją usługi – jeżeli niosą one ze sobą ryzyko zmniejszenia wydajności systemu, którego dotyczą lub przerwania jego dostępności dla pracowników Zamawiającego – muszą być realizowane poza godzinami pracy Zamawiającego, tj. po 16:15, w szczególnych przypadkach także po godzinie 20:00 lub w weekendy,
2. Terminy realizacji prac związanych z realizacją usługi muszą uzyskać aprobatę Zamawiającego przed rozpoczęciem prac,
3. Zamawiający zezwoli Wykonawcy na zdalny dostęp do systemów Zamawiającego (w oparciu o usługę VPN oraz zawartą dodatkowo umowę powierzenia danych osobowych oraz tajemnicy przedsiębiorstwa).
4. Wykonawca przekaże Zamawiającemu dedykowany numer telefonu i adres mailowy, na który Zamawiający będzie zgłaszał potrzebę realizacji usługi oraz udostępni system przeznaczony do zgłaszania awarii, zapytań konsultacyjnych oraz utrzymania realizacji zakresu umowy.
5. Obowiązujące godziny świadczenia wsparcia w ramach Asysty Technicznej: godziny robocze 08:00 – 18:00 od poniedziałku do piątku oraz poza ww. godzinami w sytuacjach awaryjnych określonych przez Zamawiającego w tabeli 2.
6. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi wsparcia dla Zamawiającego w formie:
  - a. konsultacji telefonicznych,
  - b. wsparcia zdalnego,
  - c. korespondencji realizowanej pocztą elektroniczną lub zatwierdzonym przez Zamawiającego komunikatorem internetowym.

W sytuacji wystąpienia w ww. systemach objętych awarii, błędu lub zgłoszenia przez przedstawiciela

Zamawiającego zgłoszenia serwisowego / konsultacyjnego Wykonawca zobowiązany jest do reakcji oraz realizacji zadań naprawczych w czasie określonym w tabeli nr 2 poniżej.

**Tabela 2. Warunki SLA.**

| Kategoria zgłoszenia                         | Definicja kategorii   | Parametry obsługi zgłoszenia               |
|--|---|--|
| <b>Stan krytyczny (priorytet I) - Awaria</b> | Awaria obejmująca całkowite zatrzymanie pracy jednego z systemów wchodzących w skład Systemu lub jego bardzo poważne uszkodzenie, mające krytyczny wpływ na jego funkcjonalność   | Czas reakcji: 2 godz.                      |
|  |   | Czas realizacji: 12 godz.                  |
|  |   | Gotowość:<br>7 dni w tygodniu 24h na dobę. |
| <b>Stan ważny (priorytet II) - Błąd</b>      | Błąd powodujący poważne niedogodności w pracy jednego z systemów wchodzących w skład Systemu i/lub powtarzające się zakłócenia, które mogą mieć znaczący wpływ na funkcjonalność systemu.   | Czas reakcji: 4 godz.                      |
|  |   | Czas realizacji: 24 godz.                  |
|  |   | Gotowość:<br>Dni robocze 8:00 - 18:00      |
| <b>Stan zwykły (priorytet III) - Problem</b> | Problem nie powodujący bezpośredniego wpływu na obniżenie funkcjonalności jednego z systemów wchodzących w skład Systemu. Ta klasa błędów obejmuje nieznaczne rozbieżności dotyczące funkcjonalności w porównaniu z opisami w dokumentacji oraz sporadyczne problemy i niedogodności. | Czas reakcji: 24 godz.                     |
|  |   | Czas realizacji: 72 godz.                  |
|  |   | Gotowość:<br>Dni robocze 8:00 - 18:00      |

Każda godzina wsparcia, która jest realizowana w godzinach 20:00-6:00 na zlecenie Zamawiającego w ramach zgłoszeń awarii będzie rozliczana jako 150% normalnej stawki godzinowej.

#### Ogólne warunki realizacji usługi:

1. Wszelkie materiały przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego w związku z wykonywaniem umowy, a także powstałe w wyniku jej wykonania – pisemne, graficzne, zapisane w formie elektronicznej lub w innej formie – są poufne i nie mogą być bez uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego udostępnione lub ujawnione w inny sposób jakiegokolwiek osobie trzeciej. Zamawiający otrzymuje majątkowe prawa autorskie do wszystkich produktów powstałych w wyniku realizacji tej umowy (oprogramowanie, dokumentacja itp.).
2. W sytuacji zgłoszenia przez użytkowników lub wykrycia przez administratorów Awarii, Błędu systemu przedstawiciel Wykonawcy wyznaczony do realizacji umowy jest zobowiązany do podjęcia działań w celu jego usunięcia.
3. W sytuacji wystąpienia w systemach objętych niniejszą umową Awarii, Błędu lub Problemu przez przedstawiciela Zamawiającego zgłoszenia serwisowego Wykonawca zobowiązany jest do reakcji oraz realizacji zadań naprawczych w czasie określonym w Tabeli 2.

#### Usuwanie Problemów krytycznych lub standardowych

1. Po usunięciu Awarii, Błędu Wykonawca poinformuje o tym przedstawiciela Zamawiającego wraz z informacją o

*Załącznik nr 3 do postępowania  
nr KA-DZP.362.2.156.2020*

przyczynach Awarii lub Błędu oraz o krokach jakie należy podjąć celem wyeliminowania podobnych zdarzeń w przyszłości.

2. Jeżeli Zamawiający zgłosił uwagi, co do sposobu realizacji usługi wsparcia Wykonawca zobowiązany jest do kontynuacji pracy z uwzględnieniem zgłoszonych przez Zamawiającego uwag.