

Opis przedmiotu zamówienia

1. Świadczenie usługi wsparcia technicznego w języku polskim dla Portalu Intranetowego UOKiK opartego na platformie Microsoft SharePoint Server w postaci pakietu do 100 roboczogodzin przez okres 24 miesiące (1.09.2024 r. - 31.08.2026 r.) lub do wykorzystania ostatniej roboczogodziny, zgodnie z potrzebami Zamawiającego. **Zamawiający zobowiązuje się do wykorzystania minimum 25 roboczogodzin.**

2. Zakres wsparcia technicznego:

Wsparcie techniczne realizowane telefonicznie lub zdalnie musi gwarantować prawidłowe, stabilne działanie systemu. W ramach wsparcia Zamawiający będzie również oczekiwał wsparcia w zakresie: modyfikacji funkcjonalności już istniejących, dostarczenie nowych funkcjonalności, aktualizacji i zmian konfiguracji systemu, wgrywania certyfikatów oraz licencji, przywracania systemu po awarii, zabezpieczenia przed zagrożeniami wynikającymi z podatności systemu zgodnie z zaleceniami CSIRT oraz wsparcia w konfiguracji aplikacji już istniejących oraz analizy potrzeb i wykonania prac zgodnie z zapotrzebowaniem. Za określenie poziomu na jakim będą miały być wdrażane zalecenia CSIRT odpowiada Zamawiający w porozumieniu z Wykonawcą.

3. Warunki SLA w zależności od priorytetu usterki:

Priorytet zlecenia	Czas reakcji (godziny robocze)	Maksymalny czas zakończenia naprawy od momentu przyjęcia zgłoszenia (w godzinach roboczych)
Obsługa Błędu Krytycznego	4 h	12 h
Obsługa Błędu Wysokiego	8 h	48 h
Obsługa Błędu Niskiego	12 h	maksymalnie do czasu wydania nowej wersji oprogramowania usuwającej błąd oprogramowania

- Błąd Krytyczny Systemu - błąd uniemożliwiający użytkowanie i działanie Systemu znajdującego się w środowisku Zamawiającego.
- Błąd Wysoki Systemu - błąd znacząco ograniczający funkcjonalność lub funkcjonalności Systemu zainstalowanego w środowisku Zamawiającego lub utrudniający pracę z Systemem, ale umożliwiające korzystanie z Systemu lub jego działania w całości.
- Błąd Niski Systemu – błąd niemający wpływu na funkcjonalność Systemu oraz na pracę z Systemem.
- Godziny robocze – godziny 7-17 w każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Czas reakcji – maksymalny czas od momentu zgłoszenia usterki do momentu

potwierdzenia otrzymania lub odrzucenia zgłoszenia.

- Czas realizacji naprawy - jest liczony od momentu reakcji do momentu rozwiązania problemu, wyłączając czas pracy po stronie Zamawiającego.
 - Czas zakończenia naprawy - jest rozumiany jako czas przywrócenia poprawnego działania biznesowego.
 - Czasy SLA naprawy błędu nie obowiązują w przypadku błędu oprogramowania lub innych problemów, które musi rozwiązać sam producent oprogramowania. SLA nie obowiązuje również w przypadku awarii sprzętowej, za którą odpowiada Zamawiający.
 - Zamawiający zapewnia kopie zapasowe każdego z elementów systemu.
4. Wsparcie techniczne musi być realizowane w zakresie przyjmowania, kwalifikacji i przekazywania zgłoszeń do rozwiązania za pomocą następujących kanałów komunikacji:
- a) telefonicznie:
 - b) e-mail: