

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### 1. Nazwa zamówienia

Świadczenie usługi wsparcia technicznego w bieżącej obsłudze posiadanych przez Zamawiającego elementów infrastruktury serwerowej i środowiska aplikacyjnego Microsoft przez okres 12 miesięcy.

### 2. Kody CPV

72250000-2 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów

### 3. Definicje

**OPZ** – niniejszy Opis Przedmiotu Zamówienia.

**Zgłoszenie** – poinformowanie Wykonawcy w sposób wskazany w Umowie i OPZ o zakresie usług do realizacji.

**Dni robocze** – wszystkie dni od poniedziałku do piątku, oprócz dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

**Godziny robocze** – Godziny od 8:00 – 17:00 w Dni robocze

### 4. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na zlecenie Zamawiającego usługi wsparcia technicznego w bieżącej obsłudze posiadanych przez Zamawiającego elementów, infrastruktury serwerowej i środowiska aplikacyjnego Microsoft zgodnie z wymaganiami określonymi w OPZ w wymiarze maksymalnie 200 godzin do wykorzystania przez okres 12 miesięcy od momentu podpisania umowy, z zastrzeżeniem, że nie wcześniej niż od dnia 2 kwietnia 2026 r.

### 5. Termin i warunki realizacji przedmiotu zamówienia

5.1. Przedmiot zamówienia będzie realizowany przez okres 12 miesięcy lub do momentu wyczerpania całkowitego wynagrodzenia wskazanego w umowie, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

5.2. Usługi będą realizowane na podstawie Zgłoszeń składanych w miarę zapotrzebowania Zamawiającego zgodnie z warunkami opisanymi w pkt. 7 OPZ.

- 5.3. Podstawą wystawienia faktury za dane Zgłoszenie będzie dokonanie odbioru zleconych prac i podpisanie protokołu odbioru.

## **6. Wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia**

- 6.1. Usługa wsparcia będzie świadczona w zakresie co najmniej:
- 6.1.1. Systemu Windows 2016 i wyższe wersje wraz z funkcjonalnościami Windows Server: Serwer Active Directory + local DNS, External DNS, DHCP, DFS, ADFS
  - 6.1.2. Microsoft Azure + Entra ID cloud sync
  - 6.1.3. Microsoft SharePoint 2016 i wyższa (w tym min. MSSQL, Serwer Aplikacji) i Microsoft SharePoint Online
  - 6.1.4. Microsoft System Center Configuration Manager 2019 i wyższa (w tym min. MSSQL, Serwer Aplikacji)
  - 6.1.5. MS SQL 2012 i wyższa
  - 6.1.6. Centrum Certyfikacji
  - 6.1.7. Microsoft Server Exchange 2019 i Microsoft Exchange Online
- 6.2. Wykonawca w ramach usług wsparcia zobowiązany jest do wykonania następujących czynności, na warunkach wskazanych w pkt 7 OPZ:
- 6.2.1.1. Pomoc w rozwiązywaniu problemów i incydentów dotyczących obszarów wskazanych w pkt 6.1,
  - 6.2.2. Usprawnianie działania infrastruktury informatycznej Zamawiającego oraz jej elementów,
  - 6.2.3. Zmiany w konfiguracji infrastruktury informatycznej i jej elementów,
  - 6.2.4. Zdalna pomoc w aktualizacji posiadanego oprogramowania,
  - 6.2.5. Zdalna pomoc we wdrożeniach nowego oprogramowania do infrastruktury informatycznej Zamawiającego,
  - 6.2.6. Analiza informacji zawartych w dziennikach zdarzeń Zamawiającego,
  - 6.2.7. Utrzymywanie aktualnej wersji konfiguracji infrastruktury informatycznej,
  - 6.2.8. Utrzymanie aktualności dokumentacji technicznej systemów Zamawiającego,
  - 6.2.9. Konsultacje i wsparcie techniczne dla administratorów Zamawiającego,
  - 6.2.10. Poinformowanie Zamawiającego o dokonanych modyfikacjach i zasadach działania oprogramowania każdorazowo po obsłudze Zgłoszenia

## **7. Warunki wsparcia technicznego**

- 7.1. Usługi wsparcia świadczone będą zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego, przy ul. Aleje Jerozolimskie 132-136 w Warszawie, przy czym każdorazowo zostanie to wskazane w Zgłoszeniu przez Zamawiającego.
- 7.2. Wykonawca zapewni wsparcie w wymiarze zgodnym z przedmiotem zamówienia.

- 7.3. Każdorazowo wykonanie prac po wyczerpaniu puli godzin będącym przedmiotem zamówienia wymaga przedstawienia ilości godzin na dane zadanie oraz akceptacji po stronie Zamawiającego.
- 7.4. Zamawiający będzie wysyłał Zgłoszenie na adres e-mail wskazany przez Wykonawcę lub będzie dokonywał Zgłoszenia telefonicznie (zgłoszenie telefoniczne będzie potwierdzone przez Zamawiającego e-mailem). Za chwilę dokonania Zgłoszenia przyjmuje się datę i godzinę wysłania wiadomości e-mail przez Zamawiającego. Zgłoszenia dokonane po godzinie 17:00 będą przyjęte o godzinie 8:00 następnego Dnia roboczego.
- 7.5. Zgłoszenie będzie zawierało informację o zakresie usług do realizacji, wymaganiach/oczekiwaniach w stosunku do usług, wskazanie stopnia priorytetu Zgłoszenia oraz w przypadku priorytetu STANDARD, o którym mowa w pkt 7.7.4., planowaną datę rozpoczęcia prac. Wykonawca w odpowiedzi przedstawi Zamawiającemu projekt prac obejmujący co najmniej harmonogram prac i szacunkową kalkulację ich pracochłonności. Po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego w formie dokumentowej, Wykonawca przystąpi do prac w terminie wynikającym ze wskazanego priorytetu, zgodnie z pkt 7.7.
- 7.6. Czas reakcji Wykonawcy wynosi 1 Godzinę roboczą od momentu dokonania Zgłoszenia. Czas reakcji rozumiany jest jako czas od momentu otrzymania Zgłoszenia przez Wykonawcę do momentu podjęcia przez niego kontaktu z Zamawiającym, polegającym na przedstawieniu w odpowiedzi na Zgłoszenie projektu prac obejmującego co najmniej harmonogram prac i szacunkową kalkulację ich pracochłonności.
- 7.7. Czas podjęcia prac związanych z obsługą Zgłoszeń wg priorytetu:
- 7.7.1. KRYTYCZNE: do 3 Godzin roboczych od akceptacji (limit 2 Zgłoszeń miesięcznie),
  - 7.7.2. PILNE: do 24 Godzin roboczych od akceptacji (limit 4 Zgłoszeń miesięcznie),
  - 7.7.3. WAŻNE: do 3 Dni roboczych od akceptacji (limit 6 Zgłoszeń miesięcznie),
  - 7.7.4. STANDARD: najbliższy termin ustalony między stronami - (bez miesięcznego limitu Zgłoszeń).
- 7.8. Stopień krytyczności problemu definiuje Zamawiający.
- 7.9. Zespół techniczny Wykonawcy dostępny będzie w Godzinach roboczych.
- 7.10. W przypadku konieczności wsparcia Zamawiającego w czynnościach modernizacyjnych lub wdrożeniowych, które mogłyby zaburzyć ciągłość pracy któregośkolwiek z systemów na środowisku produkcyjnym Zamawiającego, Wykonawca wykona usługę po godzinach pracy Zamawiającego lub w weekend, po wcześniejszym ustaleniu terminu między stronami.

## **8. Pozostałe warunki realizacji zamówienia:**

- 8.1. Wykonawca zobowiązany jest do posiadania kompetencji w zakresie produktów Microsoft potwierdzonych partnerstwem w zakresie:
- 8.1.1. Solutions partner for Business Applications
  - 8.1.2. Solutions partner for Data and AI (Azure)
  - 8.1.3. Solutions partner for Digital and App Innovation (Azure)
  - 8.1.4. Solutions partner for Infrastructure (Azure)

**8.1.5.** Solutions partner for Security

**8.1.6.** Solutions partner for Modern Work

8.2. Wykonawca wraz z ofertą zobowiązany jest do przesłania skanów dokumentów, o których mowa w pkt powyżej.