*Załącznik nr 1 do umowy nr …../2023*

Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Zamawiający posiada licencje wieczyste :

Tabela 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Produkt | Ilość | Kod Produktu |
| 1 | MDM PROGET - Proget perpetual license per device with the right to update and technical support for 1 year (on-premise) | 350 urządzeń | EMM-SPOP-P |

1. Przedmiotem zamówienia jest zakup niżej wymienionych usług.
   1. Zapewnienie na rzecz Zamawiającego **usługi utrzymania oprogramowania** do zarządzania urządzaniami mobilnymi MDM PROGET dla maksymalnie 400 szt. urządzeń mobilnych (przez okres 8 miesięcy od dnia podpisania umowy) w zakresie:
      1. Świadczenie usługi Service Desk dla oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET (telefon i mail) dostępny dla Zamawiającego w godzinach 8:00-18:00 (od poniedziałku do piątku);
      2. Wymagane SLA:
         * maksymalny czas reakcji do 1 godziny od zgłoszenia;
         * Maksymalny czas rozwiązania problemu / usunięcia awarii lub błędów do 4 godzin *(zgodnie z ofertą Wykonawcy)*;
      3. Proaktywny monitoring;
      4. Zapewnienie rozwoju środowiska i upgrady do nowych wersji ww. oprogramowania MDM PROGET;
      5. Utrzymanie i konserwacja oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET;
      6. Zapewnienie stałej telefonicznej pomocy dla Administratorów Systemu Teleinformatycznego Zamawiającego w zakresie oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET zainstalowanego na serwerach w infrastrukturzez Zamawiającego od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 (dni robocze), na okres 6 miesięcy od dnia podpisana umowy;
      7. Instalowanie, konfigurowanie oraz konserwowanie oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi producenta MDM PROGET w infrastrukturze Zamawiającego;
      8. Wykonywanie zaleceń Administratorów Systemu Teleinformatycznego oraz zespołu cyberbezpieczeństwa Zamawiającego, a dotyczących oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET zainstalowanego w infrastrukturze Zamawiającego.
      9. Dostarczanie raportów z wykorzystania i konfiguracji oprogramowania MDM PROGET na życzenie Zamawiającego (do 10 raportów w miesiącu);
      10. Zapewnienie możliwości konsultacji telefonicznych oraz konsultacji w siedzibie Zamawiającego, świadczonych przez osoby wsparcia Wykonawcy i producenta oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET. Konsultacje będą służyły do usprawnienia konfiguracji oraz optymalizacji usług świadczonych przez system teleinformatyczny Zmawiającego lub rozwiązywania problemów występujących w tym systemie w związku z funkcjonowaniem oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PRGOET;
   2. Zapewnienie na rzecz Zamawiającego **usługi administrowania** posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniem do zarządzania urządzeniami mobilnym MDM PROGET (przez okres 8 miesięcy od dnia zawarcia umowy), polegającym na:
      1. zapewnieniu stałej dostępności w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie jeżeli charakter czynności umożliwia ich realizację w sposób zdalny przez 4 dni w tygodniu w godzinach 8:00-16:00 (dni robocze) minimum jednego przedstawiciela Wykonawcy realizującego zadania związane z instalacją i konfiguracją oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET na urządzeniach mobilnych oraz przygotowywaniem tych urządzeń do instalacji tego oprogramowania oraz wycofywaniem tych urządzeń z systemu do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET;
      2. świadczeniu usługi pomocy użytkownikom Zamawiającego w obsłudze urządzeń z zainstalowanym u Zamawiającego oprogramowaniem do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET oraz rozwiązywanie problemów z funkcjonowaniem tego oprogramowania na urządzeniach mobilnych znajdujących się u użytkowników Zamawiającego;
      3. przeprowadzeniu instruktaży dla użytkowników Zamawiającego z obsługi urządzenia z zainstalowanym u Zamawiającego oprogramowaniem do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET;
      4. blokowaniu/odblokowywaniu i/lub czyszczeniu z danych zapisanych na urządzeniach Zamawiającego (także w sytuacji nagłej - kradzieży bądź zagubienia urządzenia przez użytkownika) w dni robocze nie później niż do 1 godziny od momentu zgłoszenia przez Zamawianego, takiej potrzeby przedstawicielowi Wykonawcy;
      5. przygotowywaniu zestawień dotyczących aktywności, konfiguracji wykorzystania urządzenia znajdującego się pod kontrolą systemu do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET na potrzeby Zamawianego.
   3. Wykonawca zapewni swojemu przedstawicielowi(om) realizującym usługi o których mowa w pkt. 2.1 i pkt. 2.2 niezbędne do realizacji tych usług wyposażenie, w tym sprzęt i oprogramowanie.
   4. Zamawiający udostępni nieodpłatnie osobom o którym mowa pkt. 2.5 na czas realizacji tych usług pomieszczenie w jednej z lokalizacji Zamawiającego (maksymalnie dla 3 osób) oraz zapewni niezbędne dostępy do zainstalowanego oprogramowania w siedzibie Zamawiającego lub w sposób zdalny;
   5. Wykonawca odpowiada w pełni za działania osób świadczących usługi o których mowa w pkt. 2.1. oraz pkt. 2.2. na terenie siedziby Zamawiającego;
   6. Osoby realizujące usługi, o których mowa w pkt. 2.1. i pkt. 2.2. zobowiązane są do przestrzegania przepisów wewnętrznych dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy obowiązujących u Zamawiającego, a także stosować się do poleceń ochrony oraz osób odpowiedzialnych za nadzór nad realizacją Umowy po stronie Zamawiającego.
   7. Osoby świadczących usługi o których mowa w pkt. 2.1. oraz pkt. 2.2 muszą posiadać aktualny certyfikat administratora systemu PROGET oraz minimum 2 letnie udokumentowane doświadczenie w administrowaniu i świadczeniu usługi Service Desk dla systemu MDM PROGET.
   8. Świadczenie usług w sposób zdalny, o którym mowa w pkt. 2.1. może obywać się wyłącznie po uzyskaniu zgody Zamawiającego, w innym przypadku Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługi w siedzibie Zamawiającego.
   9. Osoba(y) realizująca(e) usługi, o których mowa w pkt. 2.1. i pkt. 2.2.muszą otrzymać przepustkę upoważniającą do wejścia na teren siedziby Zamawiającego.
   10. Brak przepustki, o której mowa w pkt 2.8. uniemożliwi realizację usług, o których mowa w pkt. 2.1 i pkt. 2.2. co oznaczać będzie brak możliwości realizacji przedmiotu umowy z winy Wykonawcy.
   11. Pod pojęciem „siedziba Zamawiającego” rozumie się następujące lokalizacje:
       1. ul. Czerniakowska 100, Warszawa;
       2. Al. Ujazdowskie 11, Warszawa;
       3. ul. Koszykowa 6, Warszawa;
       4. ul. Chopina 2, Warszawa;
       5. al. Róż 2, Warszawa.