**Załącznik Nr 1 do zapytania ofertowego**

na usługi wsparcia do systemu pocztowego Zamawiającego

**ZAMAWIAJĄCY**

Ministerstwo Rozwoju i Technologii

Plac Trzech Krzyży 3/5

00-507 Warszawa

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

Przedmiotem zamówienia są usługi wsparcia do systemu pocztowego Zamawiającego

## AKTUALNY STAN

1. Zamawiający posiada skonfigurowany system pocztowy oparty o system Microsoft Exchange 2019, w jego skład wchodzą 4 serwery w infrastrukturze pocztowej: Mailbox Server – kopie baz aktywne i pasywne.
2. Na infrastrukturze wymienionej w pkt 1 utrzymywanych jest około 1200 skrzynek pocztowych użytkowników i  270 skrzynek funkcyjnych.
3. Część użytkowników posiada archiwa on-line z limitem 100 GB. Archiwalne skrzynki pocztowe rozmieszczone są równomiernie na bazach danych na serwerach Exchange.
4. Parametry maszyn wirtualnych:
5. pamięci RAM – 64GB,
6. Ilość logicznych procesorów – 20,
7. Rozmiar pliku stronicowania (pagefile) – 32GB
8. Dyski sformatowane w systemie NTFS:

* Partycja systemowa C:\ - 120GB,
* Partycja z instalacją Exchange E:\ - 120GB,
* Partycja na logi i kolejki SMTP L:\ - 200GB

1. Dyski sformatowane w systemie ReFS - przestrzeń dyskowa na bazy danych i logi baz – 2 x 2 TB (podłączona jako katalogi w katalogu C:\BAZY).
2. Mail przychodzący jest sprawdzany przez system antyspamowy pod kątem wirusów i przesyłany do odpowiedniego serwera.
3. Dostęp do konta pocztowego utworzonego na serwerze Microsoft Exchange możliwy jest za pomocą programu Outlook, jak również za pomocą przeglądarki internetowej – OWA (Outlook Web Access)
4. W Active Directory zostały skonfigurowane polisy GPO, wspierające działanie środowiska pocztowego.
5. Całość procesu uwierzytelniania realizowana jest na serwerach Exchange.
6. Usługa katalogowa Active Directory zbudowana w oparciu o pojedynczą domenę w lesie. Wszystkie kontrolery domeny pracują w oparciu o Windows Server 2019. Poziom funkcjonalny domeny: Windows Server 2016 R2, lasu: Windows Server 2016 R2.
7. Usługa federacji Active Directory Federation Services zbudowana w oparciu o Windows Server 2019, zawiera serwer ADFS w wersji 3.0.
8. Infrastruktura PKI zbudowana w oparciu o Windows Server 2016.
9. Zamawiający zapewni infrastrukturę sprzętową (serwery, macierze itp.) niezbędne do realizacji przedmiotu Zamówienia.
10. **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia będzie usługa wsparcia do systemu pocztowego Zamawiającego, w tym:

1. Usługi wsparcia technicznego, rozliczane w okresach miesięcznych,
2. Usługi asysty technicznej, rozliczane w roboczogodzinach.
3. **TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

Zamówienie będzie realizowane w okresie:

1. Usługi wsparcia technicznego 6 miesięcy od podpisania umowy,
2. Usługi asysty technicznej 6 miesięcy od podpisania umowy lub do wyczerpania liczby roboczogodzin.
3. **MINIMALNE WYMAGANIA DOTYCZĄCE REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**
4. Realizacja przedmiotu zamówienia będzie prowadzona w oparciu o wymagania Zamawiającego zdefiniowane w Opisie Przedmiotu Zamówienia.
5. Zamawiający zapewni serwerowe licencje systemu pocztowego i infrastrukturę serwerową do wykonania zadań w ramach przedmiotu zamówienia.
6. Wszystkie prace muszą być realizowane zgodnie z zasadami sztuki, zaleceniami producenta oprogramowania systemu pocztowego oraz istniejącymi najlepszymi praktykami (ang. Best Practices) w tym zakresie, przez wykwalifikowany personel Wykonawcy posiadający odpowiednią wiedzę i doświadczenie w realizacji analogicznych usług.
7. Wykonawca może prowadzić prace w siedzibie Zamawiającego lub w sposób zdalny za uprzednią zgodą Zamawiającego poprzez bezpieczne szyfrowane połączenie.
8. Wykonawca wskaże po swojej stronie osoby zaangażowane w realizację przedmiotu zamówienia, określając jednocześnie zakres ich zadań.
9. Wykonawca musi dysponować minimum dwuosobowym zespołem realizującym przedmiot zamówienia. posiadający odpowiednią wiedzę i doświadczenie w realizacji analogicznych usług, tj. wsparcia systemu pocztowego dla organizacji posiadającej minimum 600 użytkowników.
10. Informacja o osobach zaangażowanych w realizację przedmiotu zamówienia ze strony Zamawiającego przekazana zostanie za pośrednictwem osób wskazanych w Umowie.
11. Komunikacja pomiędzy stronami odbywać się będzie adekwatnie do pozyskania niezbędnych danych do realizacji zamówienia: mailowo, telefonicznie, pisemnie. Szczegółowe dane kanałów komunikacyjnych zostaną wskazane w umowie.
12. Zamawiający deklaruje przekazywanie wszelkich danych niezbędnych do realizacji usług, rozumianych jako przekazanie informacji, odpowiedniej dokumentacji będącej w jego posiadaniu i dostęp do odpowiednich zasobów informatycznych infrastruktury teleinformatycznej MRiT.
13. **Usługi wsparcia technicznego**

W ramach wsparcia technicznego Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia usług przez okres 6 miesięcy od podpisania umowy.

W ramach usług wsparcia Wykonawca będzie zobowiązany do:

1. instalowania nowych wersji oprogramowania i aktualizacji, łatek i poprawek dla skonfigurowanego Systemu pocztowego oraz aktualizacji dokumentacji powykonawczej w zakresie wykonanych zmian,
2. dokonywania w porozumieniu z Zamawiającym przeglądu poprawności działania całego Systemu pocztowego w obszarze i zakresie dotyczącym procedur diagnostycznych i konserwacyjnych, testów i procedur awaryjnych oraz odtworzeniowych, wykrywanie potencjalnych przyszłych zdarzeń mogących wpłynąć na błędne działanie Systemu pocztowego. Przeglądy będą wykonywane w cyklu półrocznym. Przegląd musi być zakończony protokołem wraz ze wskazaniem rekomendacji lub ich braku.
3. wykonania aktualizacji oprogramowania Systemu pocztowego, po potwierdzeniu rekomendacji, lub w przypadku pisemnego wniosku Zamawiającego. Wniosek taki może pojawić się w przypadku pojawienia się nowszych przetestowanych i stabilnych wersji oprogramowania wchodzącego w skład Systemu pocztowego, a w szczególności w przypadku stwierdzenia luk bezpieczeństwa, i zaleceń producenta serwerowego oprogramowania pocztowego, mających na celu poprawę wykrytych błędów w Systemie pocztowym.
4. Obsługi nieograniczonej liczby zgłoszeń błędów, wad, awarii oraz konsultacji w zakresie konfiguracji, funkcjonalności, obsługi systemu pocztowego świadczone w dni robocze w godz. 8-17 w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie poprzez bezpieczne szyfrowane połączenie.
5. Zgłoszeniem w ramach wsparcia technicznego jest każde zgłoszenie błędów, wad, awarii oraz konsultacji w zakresie Systemu pocztowego skierowane przez Zamawiającego do Wykonawcy poprzez jeden z dostępnych kanałów komunikacji, wymienionych w pkt 6.
6. Zgłoszenia przyjmowane będą przez Wykonawcę za pomocą przynajmniej jednego z poniższych kanałów komunikacji:
7. nr telefonu,
8. adres e-mail,
9. serwis www.
10. Wykonawca niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia przystąpi do jego rozpoznania i podejmie działania zmierzające do rozwiązania.
11. Fakt przystąpienia do rozpoznania zgłoszenia będzie potwierdzany przez Wykonawcę drogą elektroniczną na adres wskazany przez Zamawiającego niezwłocznie od chwili przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego jednak nie później niż do 60 minut.
12. Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do elementów Systemu pocztowego w celu wykonania prac niezbędnych dla serwisowania Systemu.
13. Wykonawca zapewni Zamawiającemu, w okresie obowiązywania Umowy, możliwość zgłaszania Awarii, Wad i Błędów:
14. telefonicznie na numer ………………………… lub mailem na adres e-mail: ……………………….. w Dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godz. 8.00 – 17.00. Wykonawca potwierdza faksem lub pocztą elektroniczną fakt przyjęcia zgłoszenia Awarii, Wad i Błędów
15. lub poprzez internetowy system zgłoszeń 7 dni w tygodniu i 24 godz. na dobę.
16. Wykonawca zobowiązuje się do reakcji na Awarię w czasie 4 godzin roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia. Czas naprawy Awarii Systemu pocztowego nie może przekroczyć 4 godzin roboczych od chwili przekazania Wykonawcy przez Zamawiającego zgłoszenia, w wybranej formie spośród wymienionych w pkt. 10 ppkt. 1);
17. Wykonawca zobowiązuje się do reakcji na Błąd, w czasie 4 godzin roboczych od chwili przekazania Wykonawcy przez Zamawiającego zgłoszenia, w wybranej formie spośród wymienionych w pkt. 10 ppkt. 1). Czas ich naprawy nie może trwać dłużej niż do końca następnego dnia roboczego następującego po dniu otrzymania zgłoszenia;
18. Wykonawca zobowiązuje się do reakcji na Wady w czasie 6 godzin od chwili przekazania Wykonawcy przez Zamawiającego zgłoszenia, w wybranej formie spośród wymienionych w pkt. 10 ppkt. 1). Czas naprawy wady Systemu pocztowego nie może przekroczyć 48 godzin od chwili otrzymania zgłoszenia.
19. Zgłoszenie uważa się za zamknięte po otrzymaniu od Wykonawcy informacji zwrotnej o rozwiązanym zgłoszeniu serwisowym i potwierdzeniu go przez Zamawiającego. Potwierdzenie rozwiązania musi mieć postać pisemną np. e-mail lub pismo. Czasu pomiędzy zgłoszeniem Wykonawcy a potwierdzeniem Zamawiającego nie wlicza się do całkowitego czasu rozwiązania zgłoszenia i/lub znalezienia rozwiązania zastępczego, całkowitego czasu rozwiązania zgłoszenia serwisowego oraz całkowitego czasu ostatecznego dostarczenia rozwiązania.
20. Za bieżące administrowanie systemu pocztowego będzie odpowiedzialny Zamawiający.
21. Wykonawca będzie zobowiązany prowadzić rejestr czynności serwisowych i dostarczać Zamawiającemu wraz z protokołem odbioru miesięczne raporty dotyczące w szczególności: liczby zgłoszeń, ich charakterystyki i czasu realizacji.
22. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania dodatkowych czynności serwisowych na rzecz Zamawiającego przez okres obowiązywania umowy. Dodatkowe czynności serwisowe to w szczególności:
23. Dokonywanie aktualizacji oprogramowania Systemu pocztowego w zależności od potrzeb i zaleceń producenta serwerowego oprogramowania pocztowego, mających na celu poprawę wykrytych błędów w Systemie pocztowym.
24. Aktualizacje krytyczne muszą być instalowane w możliwie jak najkrótszym czasie po ich opublikowaniu przez producenta jednak po wcześniejszym uzgodnieniu terminu wdrożenia z Zamawiającym. Instalacja aktualizacji niekrytycznych wymaga zatwierdzenia przez Zamawiającego.
25. Usługi wsparcia technicznego będą rozliczane miesięcznie.
26. Po każdym zakończonym miesięcznym okresie świadczenia usług Wykonawca zobowiązany jest do zgłoszenia gotowości odbioru usługi. Do zgłoszenia musi zostać dołączona informacja o rodzaju, liczbie i czasach rozwiązania zgłoszeń realizowanych w danym okresie.
27. W przypadku dokonania zmian ustawień/konfiguracji systemu pocztowego wynikających z wykonanych aktualizacji lub zrealizowanych w danym okresie zgłoszeń, Wykonawca wytworzy dokumentację zawierającą minimum informacje o dokonanych zmianach, opisie konfiguracji i ustawień oraz ew. procedur napraw błędów i awarii i dołączy do zgłoszenia gotowości odbioru.
28. **Usługi asysty technicznej**

W ramach Asysty technicznej Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia usług przez okres 6 miesięcy od daty podpisania umowy.

W ramach usług asysty technicznej Wykonawca będzie zobowiązany do:

1. Świadczenia usługi asysty technicznej na każde żądanie Zamawiającego, tj. każdorazowo na podstawie pisemnego zlecenia asysty technicznej, wystawianego przez Zamawiającego.
2. Zakres, sposób oraz termin realizacji zostanie uzgodniony na etapie przedstawienia wymagań przez Zamawiającego i wyceny pracochłonności wyrażoną w roboczogodzinach przez Wykonawcę, poprzedzających zlecenie. Zlecenia będą obejmować w szczególności wsparcie pracowników Zamawiającego w użytkowaniu Systemu pocztowego zarówno techniczne jak i merytoryczne, konfigurację ustawień wskazanych usług i/lub ich zmianę w miarę pojawiających się potrzeb w trakcie trwania umowy.
3. Usługi asysty technicznej Wykonawca zobowiązuje się realizować w dwóch formach:
4. w siedzibie Zamawiającego przez pracowników Wykonawcy na podstawie pisemnego zlecenia Zamawiającego określającego zakres oraz termin wykonania tych usług, uzgodnionych wcześniej z Wykonawcą. Usługi te będą świadczone, przez 8 godzin w danym dniu;
5. zdalnie przez pracowników Wykonawcy na podstawie pisemnego zlecenia Zamawiającego określającego zakres oraz termin wykonania tych usług, uzgodnionych wcześniej z Wykonawcą. Usługi te będą świadczone, przez określoną liczbę godzin w danym dniu. Wykonawca udostępni narzędzie umożliwiające zdalną komunikację, które w uzgodnieniu z Zamawiającym zostanie uruchomione na stacji roboczej pracownika Zamawiającego.
6. W przypadku dokonania zmian ustawień/konfiguracji systemu pocztowego wynikających ze zleconych usług, Wykonawca wytworzy dokumentację zawierającą minimum informacje o dokonanych zmianach, opisie konfiguracji i ustawień oraz ew. procedur napraw błędów i awarii.
7. Po wykonaniu usług Wykonawca przedłoży Zamawiającemu protokół z wykonania usług asysty zawierający ich rodzaj, zakres oraz termin.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do nie udzielenia zlecenia na usługi asysty technicznej.
9. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca będzie świadczył usługi asysty technicznej, nie więcej niż 120 godzin w okresie 6 miesięcy od podpisania umowy.

**POZOSTAŁE WYMAGANIA W ZAKRESIE REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

1. Wykonawca przekazuje do odbioru każdą ze zrealizowanych w ramach przedmiotu zamówienia usług poprzez przesłanie zgłoszenia e-mail na wskazany przez Zamawiającego adres, odpowiednio:
2. W zakresie usług wsparcia technicznego w terminie do 7 dni od zakończenia miesięcznego okresu świadczenia usług.
3. W zakresie asysty technicznej w terminie do 7 dni od terminu realizacji danego zlecenia.
4. Każdą z usług Zamawiający weryfikuje i dokonuje odbioru odrębnie.
5. Dokumentacja wytworzona w ramach przedmiotu zamówienia, musi być utworzona z wykorzystaniem oprogramowania umożliwiającego edycję, np. Microsoft Office i przekazana Zamawiającemu w postaci papierowej lub elektronicznej w formacie plików MS Office oraz PDF, na nośniku CD lub przesłana za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku przekazania plików na nośniku CD konieczne jest sporządzenie protokołu dokumentującego ten fakt.
6. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji wszystkich prac związanych z przedmiotem zamówienia z uwzględnieniem aktualnie obowiązujących wytycznych, zasad i zaleceń dotyczących bezpieczeństwa wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów, regulacji wewnętrznych urzędu oraz producenta oprogramowania. W efekcie Zamawiający oczekuje aby osiągnięty został maksymalny możliwy stopień bezpieczeństwa Systemu pocztowego przy jak najmniejszym wpływie na funkcjonalność i ciągłość pracy jego użytkowników końcowych.
7. Po zrealizowaniu każdej zmiany konfiguracji/ustawień systemu pocztowego należy zweryfikować bezpieczeństwo elementów po wdrożeniu danych zmian. Weryfikacja może być realizowana w sposób automatyczny lub ręcznie.
8. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia na każdym etapie realizacji przedmiotu zamówienia testów lub sprawdzenia bezpieczeństwa konfigurowanego Systemu pocztowego i każdego z jego elementów dowolnie przez siebie wybranych. Zadanie to mogą realizować Pracownicy Zamawiającego lub podmiot zewnętrzny. Wykonawca zobowiązany będzie do uwzględnienia wyników testów lub sprawdzenia w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia i w ramach świadczonych usług wsparcia i asysty technicznej.
9. Wykonawca musi posiadać doświadczenie w administrowaniu systemem pocztowym opartym o MS Exchange 2019 minimum dla organizacji posiadającej 600 osób przez okres minimum 6 miesięcy.
10. Do realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca deleguje minimum 2 osoby z doświadczeniem w zakresie administracji systemem pocztowym opartym o MS Exchange 2019. Do oferty Wykonawca musi bezwzględnie dołączyć kopie dokumentów potwierdzających posiadanie doświadczenia przez osoby, które będą delegowane do realizacji zamówienia w zakresie administrowania systemem pocztowym opartym o MS Exchange 2019, np. kopie protokołów odbioru i/lub referencji, które obejmowały świadczenie usług administrowania systemem pocztowym opartym o MS Exchange przez okres minimum 6 miesięcy.