

## ZAPYTANIE O WYCENĘ DO OSZACOWANIA WARTOŚCI ZAMÓWIENIA

Ministerstwo planuje uruchomić postępowanie przetargowe o udzielenie zamówienia publicznego na usługę migracji zasobów pocztowych ze środowiska IBM Lotus Notes Zamawiającego do środowiska Microsoft Exchange.

Uprzejmie prosimy o wycenę, poniżej opisanych minimalnych wymagań stanowiących przedmiot planowanego do wszczęcia postępowania przetargowego na usługę migracji zasobów pocztowych ze środowiska IBM Lotus Notes Zamawiającego do środowiska Microsoft Exchange 2019

### AKTUALNY STAN

1. Zamawiający posiada skonfigurowany system pocztowy oparty o system HCL Notes, w jego skład wchodzi 3 serwery w infrastrukturze pocztowej:
  - 1) 1 serwer pocztowy,
  - 2) 1 serwer do obsługi dostępu przez www oraz do obsługi urządzeń mobilnych,
  - 3) 1 serwer backup'u (przechowuje repliki skrzynek z serwerów pocztowych),
    - a) na których utrzymywanych jest około 1496 skrzynek pocztowych skrzynek użytkowników i skrzynek funkcyjnych (odpowiednio 1115 i 381) na rozproszonej infrastrukturze serwerowej;
    - b) przestrzeń zajmowana przez bazy pocztowe to około 3 TB danych;
    - c) archiwa użytkowników i funkcyjne składowane są tylko lokalnie w profilu użytkownika;
    - d) wdrożona funkcjonalność do dostępu do skrzynki przez WWW dla wszystkich pracowników 1150 osób);
    - e) wdrożona funkcjonalność dla około 500 osób dostępu z urządzeń mobilnych (telefony, tablety – android/IOS); Lotus Traveler
    - f) środowisko obecne zainstalowane jest na platformie Hyper-V oraz VMware;
    - g) serwery HCL Notes w wersji 9.0.1 FP 09 wraz z DAOS
    - h) klient na stacjach roboczych to w większości Lotus Notes 9.01 FP10;
    - i) mechanizmy dostępu do skrzynek imiennych i współdzielonych zapewnia Lotus Notes Protocol
    - j) poczta, skrzynki pocztowe, lokalne repliki i archiwa są nieszyfrowane, szyfrowanie jest zapewnione na poziomie pliku id
    - k) bramki pocztowe oparte o rozwiązanie Proofpoint;
    - l) wersja używanego szablonu poczty - StdR9Mail/pl
    - m) obiekty typu sala konferencyjna, rzutnik są nieużywane
    - n) maksymalny rozmiar załącznika – 4MB
    - o) ilość skrzynek w podziale na rozmiar kształtuje się następująco:
      1. do 1.0 GB – 954 szt.
      2. od 1.1 GB do 2.0 GB – 301 szt.
      3. od 2.1 GB do 5.0 GB – 181 szt.
      4. od 5.1 GB do 10 GB – 48 szt.
      5. od 10 GB do 20 GB – 8 szt.
      6. powyżej 20 GB – 4 szt.

- 4) Usługa katalogowa Active Directory zbudowana w oparciu o pojedynczą domenę w lesie. Wszystkie kontrolery domeny pracują w oparciu o Windows Server 2016. Poziom funkcjonalny domeny:: Windows Server 2012 R2, lasu: Windows Server 2012 R2.
  - 5) Usługa federacji Active Directory Federation Services zbudowana w oparciu o Windows Server 2019, zawiera serwer ADFS w wersji 3.0.
  - 6) Ilość serwerów LD – 2 szt.
2. Infrastruktura PKI zbudowana w oparciu o Windows Server 2016.
  3. Zamawiający zapewni infrastrukturę sprzętową (serwery, macierze itp.) niezbędne do realizacji przedmiotu Zamówienia oraz jest w trakcie procedury zakupowej na dostawę 4 szt. licencji oprogramowania serwerowego do poczty elektronicznej MS Exchange lub równoważne.

## **I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia będzie usługa migracji zasobów pocztowych ze środowiska IBM Lotus Notes Zamawiającego do środowiska Microsoft Exchange 2019, w tym:

- 1) Wykonanie dokumentacji technicznej, w szczególności: projektu technicznego i dokumentacji powykonawczej,
- 2) Instalacja oprogramowania serwerowego do poczty elektronicznej i jego prawidłowa konfiguracja na infrastrukturze Zamawiającego,
- 3) Wykonanie migracji zasobów pocztowych (wszystkich skrzynek wraz z kalendarzami) ze środowiska IBM Lotus Notes Zamawiającego do środowiska Microsoft Exchange,
- 4) Instruktaż dla administratorów Zamawiającego, Service Desk i użytkowników końcowych,
- 5) Usługi wsparcia technicznego,
- 6) Usługi asysty technicznej

## **II. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

Zadania w ramach zamówienia, będą realizowane w dwóch etapach zgodnie z poniższymi terminami:

1. Etap I – realizacja zadań, o których mowa w pkt I Przedmiot zamówienia pkt 1)-4), tj.:
  - 1) Wykonanie dokumentacji technicznej, w szczególności projektu technicznego i dokumentacji powykonawczej
  - 2) Instalacja oprogramowania serwerowego do poczty elektronicznej i jego prawidłowa konfiguracja na infrastrukturze własnej Zamawiającego.
  - 3) Wykonanie migracji zasobów pocztowych (wszystkich skrzynek wraz z kalendarzami) ze środowiska IBM Lotus Notes Zamawiającego do środowiska Microsoft Exchange
  - 4) Instruktaż dla administratorów Zamawiającego, Service Desk i użytkowników końcowych

Termin realizacji zadań w ramach Etapu I - do 150 dni od daty zawarcia umowy

2. Etap II - realizacja zadań, o których mowa w pkt I Przedmiot zamówienia pkt 5)-6), tj.
  - 1) Usługi wsparcia technicznego,
  - 2) Usługi asysty technicznej

Termin realizacji zadań w ramach Etapu II - 12 miesięcy od daty odbioru realizacji Etapu I

## **III. MINIMALNE WYMAGANIA DOTYCZĄCE REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Realizacja przedmiotu zamówienia będzie prowadzona w oparciu o wymagania Zamawiającego zdefiniowane w Opisie Przedmiotu Zamówienia oraz Projekt techniczny przygotowany przez Wykonawcę,
2. Zamawiający zapewni serwerowe licencje systemu pocztowego i infrastrukturę serwerową do wykonania zadań w ramach przedmiotu zamówienia.
3. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie zakupić na rzecz Zamawiającego i dostarczyć licencje oprogramowania w modelu subskrypcyjnym na okres 12 miesięcy, którego użyje do przeprowadzenia migracji zasobów pocztowych.
4. Narzędzie musi obsługiwać również pliki archiwum wykonane w ramach narzędzia HCL Notes.
5. Licencja oprogramowania do przeprowadzenia migracji po wykonaniu wszystkich prac stanowiących przedmiot zamówienia pozostaje własnością Zamawiającego.
6. W przypadku wystąpienia zmian w środowisku Zamawiającego w stosunku do stanu opisanego w części AKTUALNY STAN, Wykonawca zobowiązany jest do ich uwzględnienia w trakcie przygotowania Projektu technicznego. Zmiany zostaną zinwentaryzowane i wynikające z nich korekty zostaną uwzględnione.

7. Wszystkie prace muszą być realizowane zgodnie z zasadami sztuki, zaleceniami producenta oprogramowania będącego przedmiotem projektu oraz istniejącymi najlepszymi praktykami (ang. Best Practices) w tym zakresie, przez wykwalifikowany personel Wykonawcy posiadający odpowiednią wiedzę i doświadczenie w realizacji analogicznych projektów.
8. Wykonawca może prowadzić prace w siedzibie Zamawiającego lub w sposób zdalny za uprzednią zgodą Zamawiającego poprzez bezpieczne szyfrowane połączenie.
9. Wykonawca wskaże po swojej stronie osoby zaangażowane w realizację przedmiotu zamówienia, określając jednocześnie zakres ich zadań.
10. Wykonawca musi dysponować minimum czteroosobowym zespołem realizującym przedmiot zamówienia. posiadający odpowiednią wiedzę i doświadczenie w realizacji analogicznych projektów, tj. konfiguracji systemu pocztowego dla organizacji posiadającej minimum 500 użytkowników.
11. Informacja o osobach zaangażowanych w realizację przedmiotu zamówienia ze strony Zamawiającego przekazana zostanie za pośrednictwem osób wskazanych w Umowie.
12. 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.
13. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego o wszystkich zdarzeniach lub przeszkodach mogących spowodować opóźnienie w realizacji Projektu w stosunku do terminów przewidzianych w zatwierdzonym przez Zamawiającego Harmonogramie Realizacji Projektu. Powiadomienie takie nastąpi bezzwłocznie.
14. W przypadku konieczności omówienia, wyjaśnienia lub uszczegółowienia zawartości Projektu technicznego, czy też wprowadzenia do niego zmiany mogą zostać zorganizowane spotkania.
15. Terminy spotkań, muszą być uzgadniane z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych w stosunku do zaproponowanego terminu.
16. Zamawiający przewiduje przeprowadzanie spotkań stacjonarnych w siedzibie Zamawiającego jak również spotkań online.
17. Zamawiający deklaruje przekazywanie wszelkich danych niezbędnych do realizacji Projektu, rozumianych jako przekazanie informacji, odpowiedniej dokumentacji będącej w jego posiadaniu i dostęp do odpowiednich zasobów informatycznych infrastruktury teleinformatycznej MRiT.
18. Zadania, które będą wykonane przez Zamawiającego przy ewentualnym wsparciu Wykonawcy:
  - a. konfiguracja Load balancing na rozwiązaniu HA Proxy/publikacja usług Exchange
  - b. konfiguracja backup z wykorzystaniem Veeam
  - c. integracji z ADFS

## ETAP I

W ramach Etapu I Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. Opracowania Harmonogramu realizacji migracji:
  - 1) Harmonogram zostanie przedstawiony do akceptacji Zamawiającego w terminie do 5 dni roboczych od podpisania umowy.
  - 2) Harmonogram musi uwzględniać liczbę dni koniecznych do przeprowadzenia każdego z wymienionych w nim Etapów.
  - 3) Harmonogram realizacji migracji.  
Harmonogram realizacji migracji zostanie przygotowany przez Wykonawcę na podstawie Harmonogramu ramowego. Harmonogram realizacji migracji podlega weryfikacji i akceptacji Zamawiającego. W przypadku zgłoszenia uwag i/lub zastrzeżeń, Wykonawca będzie zobowiązany do ich uwzględnienia i aktualizacji harmonogramu realizacji migracji. W uzasadnionych przypadkach, w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia, za zgodą Zamawiającego, Wykonawca może zmodyfikować Harmonogram Realizacji Migracji, z zastrzeżeniem, iż ostateczny termin realizacji zamówienia, nie ulega zmianie. Zmodyfikowany Harmonogram Realizacji migracji, podlega akceptacji Zamawiającego. Harmonogram Realizacji migracji zostanie wykonany z wykorzystaniem dedykowanego oprogramowania i przekazany Zamawiającemu w postaci pliku PDF.
2. Wykonanie Projektu technicznego, w tym przeprowadzenie analizy środowiska Zamawiającego.
  - 1) Projekt techniczny podlega akceptacji Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zgłoszenia uwag i zastrzeżeń do przedstawionego projektu, a Wykonawca do ich uwzględnienia w Projekcie technicznym.
  - 2) Wykonawca przed przystąpieniem do prac będących przedmiotem zamówienia oraz Projektu technicznego musi uzyskać akceptację Zamawiającego Projektu technicznego.

- 3) Projekt techniczny musi uwzględniać poniżej wymienione elementy:
- a) Analizę techniczną środowiska Zamawiającego, obejmującą parametry maszyn wirtualnych oraz komunikację sieciową, uwzględniającą pracę środowiska Exchange w trybie HA.
  - b) Wymagania przedwdrożeniowe serwerowego oprogramowania pocztowego,
  - c) Wytyczne dot. przygotowania lasu Active Directory i domen.
  - d) Konfigurację serwerowego oprogramowania pocztowego w tym:
    - i. Wskazanie narzędzi do administracji środowiskiem Exchange,
    - ii. Import certyfikatów i przypisanie usług,
    - iii. Zastosowanie środowiska PKI do podpisów i szyfrowania poczty,
    - iv. Logi:
      - Baza i logi kolejki,
      - Logi IIS
    - v. Konfiguracja wirtualnych katalogów,
    - vi. Sposób dostępu do zasobów MS Exchange,
    - vii. Zabezpieczenia protokołów komunikacyjnych,
    - viii. Zaakceptowane domeny,
    - ix. Konektory send i receive,
    - x. Polityki adresowe,
    - xi. Bazy danych i DAG,
    - xii. Usługa „Journaling”,
    - xiii. Autodiscover,
    - xiv. Wytyczne dla Zamawiającego w zakresie modyfikacji DNS,
    - xv. Polisa GPO,
    - xvi. Połączenie Exchange i AD FS:
      - Tworzenie Relying party trust
      - Tworzenie Claim rules
      - Konfiguracja wirtualnych katalogów
  - e) Koncepcje w zakresie Load Balancingu w oparciu o środowisko HAProxy MRiT.
  - f) Koncepcje w zakresie przygotowania stacji roboczych do migracji z uwzględnieniem:
    - i. Wymogów dla pakietu Office 365 E3 i aplikacji MS Outlook,
    - ii. Polisa GPO do sterowania pakietem Office 365 E3,
    - iii. Ustawienia trybu offline.
  - g) Wytyczne w zakresie backup-u środowiska Exchange, w oparciu o centralny system Backup-u posiadany przez Zamawiającego (Veeam ver.11).
  - h) Koncepcję w zakresie koegzystencji środowisk pocztowych (zapewnienie przepływu poczty pomiędzy dwoma systemami pocztowymi) do czasu zakończenia migracji skrzynek pocztowych wraz z opisem wybranego przez Wykonawcę narzędzia do przeprowadzenia migracji.
  - i) Plan procesu migracji obejmujący:
    - i. Założenia do migracji
    - ii. Opis przebiegu migracji
      - Proces migracji skrzynki użytkownika,
      - Proces migracji archiwum użytkownika
    - iii. Etapy migracji.
    - iv. Migracja wstępna - testowa
    - v. Migracja pilotażowa – obejmująca wskazane przez Zamawiającego konta.
    - vi. Migracja produkcyjna
  - j) Szczegółowy Harmonogram migracji, z uwzględnieniem ramowego harmonogramu (zawartego w ofercie obejmującego pracochłonność).

3. Przygotowanie środowiska pocztowego:

- 1) Instalacja i konfiguracja serwerowego oprogramowania pocztowego na infrastrukturze Zamawiającego. Zamawiający zapewni licencje serwerowego oprogramowania pocztowego.
- 2) Przeprowadzenie testów akceptacyjnych prawidłowej instalacji i konfiguracji zakończone pozytywnym wynikiem.

4. Wykonanie migracji zasobów pocztowych ze środowiska IBM Lotus Notes Zamawiającego do środowiska Microsoft Exchange:

- 1) Wykonanie migracji wstępnej, tj. uruchomienie kont testowych i weryfikacja koegzystencji w zakresie dostarczonego przez Wykonawcę oprogramowania do migracji. Migracja wstępna zakłada migrację 10 kont wskazanych przez Zamawiającego użytkowników i weryfikację poprawności działania usług pocztowych w środowisku produkcyjnym.
- 2) Wykonanie migracji pilotażowej, tj. migracja kont i archiwów wskazanych przez Zamawiającego komórek organizacyjnych urzędu.
- 3) Wykonanie migracji produkcyjnej:
  - a) Wykonawca przeprowadzi migrację około 1496 skrzynek pocztowych wskazanych przez Zamawiającego.

- b) Migracja zasobów pocztowych z plikami archiwów 150 użytkowników.
  - c) Migracja poczty pozostałych użytkowników.
- 4) Stabilizacja systemu pocztowego po wykonaniu migracji. Weryfikacja i ewentualna zmiana paramentów działającego systemu pocztowego. Optymalizacja Środowiska docelowego zgodnie z Harmonogramem migracji.
- 5) Wyłączenie IBM Notes jako narzędzia pocztowego, rekonfiguracja środowiska, udostępnienie klientów/środowiska na potrzeby korzystania z archiwów.
- 6) Przeprowadzenie testów zakończone pozytywnym wynikiem.
- a) Testy akceptacyjne Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić zgodnie ze scenariuszami przekazanymi przez Zamawiającego.
  - b) Upoważnione osoby ze strony Zamawiającego będą obecne przy przeprowadzanych testach.
  - c) Celem testów akceptacyjnych, jest zweryfikowanie poprawności działania przygotowanego Środowiska pocztowego i jego odporności na awarie.
- 7) Dokumentacja powykonawcza
- a) W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca opracuje i dostarczy szczegółową dokumentację powykonawczą przedstawiającą schemat skonfigurowanego systemu pocztowego, szczegółowy opis instalacji, konfiguracji i parametryzacji poszczególnych usług składających się na System pocztowy wraz z opisem procedur i instrukcji eksploatacyjnych, a w szczególności:
    - i. procedury i instrukcje wykonania backupu Systemu pocztowego i odtworzenia danych z backupu w rozbiciu na poszczególne elementy Systemu pocztowego oraz odtworzenia serwerów w trybie Disaster Recovery,
    - ii. procedury i instrukcje bieżącego monitoringu oraz utrzymania Systemu pocztowego w rozbiciu na poszczególne jego elementy,
    - iii. procedury i instrukcje podstawowych czynności administracyjnych,
    - iv. procedury i instrukcje aktualizacji i wdrażania łat i aktualizacji, w tym Cumulative Updates lub równoważnych paczek zmian wersji,
    - v. procedury postępowania w razie wystąpienia błędów lub awarii wraz z formularzami zgłoszeniowymi i osobami kontaktowymi (nr tel, e-mail) do konsultacji rozwiązywania zaistniałych problemów,
    - vi. procedury i instrukcje bieżącej analizy oraz archiwizowania zapisów systemów zabezpieczeń (logów).
  - b) Każda z procedur powinna zawierać co najmniej następujące dane:
    - i. nazwa,
    - ii. opis,
    - iii. częstotliwość wykonywania,
    - iv. kroki do zrealizowania w procedurze,
    - v. komunikaty (o ile są znane, jeśli jest ich dużo to przykłady bądź wzorce) na jakie należy zwrócić uwagę w trakcie wykonywania procedury,
    - vi. omówienie zawartości komunikatów jeśli są prezentowane lub przesyłane np. na e-mail.
- 8) Dokumentacja powykonawcza podlega akceptacji Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zgłoszenia uwag i/lub zastrzeżeń, a Wykonawca zobowiązuje się do ich uwzględnienia i tak poprawioną dokumentację przekazać do ponownej akceptacji przez Zamawiającego.
- 9) Dokumentacja powykonawcza w okresie trwania umowy w zakresie usług wsparcia i asysty technicznej będzie aktualizowana przez Wykonawcę po każdej modyfikacji i/lub rekonfiguracji systemu pocztowego przez Wykonawcę
5. Instruktaż dla administratorów Zamawiającego i Service Desk i użytkowników końcowych.
- 1) W ramach Instruktażu dla administratorów Zamawiającego Wykonawca zobowiązany będzie do:
- a) Przeprowadzenia instruktażu dla maksymalnie 6 administratorów Zamawiającego.
  - b) Instruktaże zostaną przeprowadzone w dwóch sesjach każda po 3 administratorów
  - c) Zakres Instruktaży obejmie wszystkie wdrożone komponenty a program będzie dotyczył konfiguracji oraz administracji Systemem pocztowym dla administratorów Zamawiającego i zostanie uzgodniony przed ustalonym terminem instruktażu z Zamawiającym.
  - d) Instruktaże zostaną przeprowadzone w okresie wskazanym w Harmonogramie Realizacji migracji. Termin realizacji poszczególnych sesji Instruktaży zostanie uzgodniony z Zamawiającym, z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem.
  - e) Instruktaże poprowadzi certyfikowany inżynier Wykonawcy, który brał aktywny udział w realizacji przedmiotu zamówienia
  - f) Instruktaż odbędzie się w siedzibie Zamawiającego lub w postaci online.
  - g) Każda sesja instruktażu, musi trwać minimum 5 dni roboczych w wymiarze, co najmniej 40 godzin efektywnych zajęć.
  - h) Wykonawca zapewni uczestnikom odpowiednie materiały dotyczące Systemu pocztowego

zarówno w postaci elektronicznej, jak i papierowej. Instruktaż musi być przeprowadzony w języku polskim.

- i) Zamawiający zastrzega sobie prawo nagrania Instruktaży prowadzonych w postaci online, celem późniejszego odtworzenia wyłącznie przez pracowników Zamawiającego. Nagrania nie będą udostępniane podmiotom zewnętrznym.
- 2) W ramach Instruktażu dla pracowników Service Desk Wykonawca zobowiązany będzie do:**
- a) Przeprowadzenia dwóch Instruktaży dla maksymalnie 6 pracowników Service Desk Zamawiającego.
  - b) Instruktaże zostaną przeprowadzone w dwóch sesjach każda po 3 pracowników.
  - c) Zakres Instruktaży obejmie wszystkie wdrożone komponenty. Instruktaż będzie dotyczył konfiguracji oraz obsługi Systemu pocztowego dla pracowników Service Desku Zamawiającego z zakresu konfiguracji stacji końcowych i aplikacji klienckich wdrożonych w ramach realizacji przedmiotu zamówienia i zostanie uzgodniony przed ustalonym terminem instruktażu z Zamawiającym.
  - d) Instruktaże zostaną przeprowadzone w okresie wskazanym w Harmonogramie Realizacji migracji. Termin realizacji poszczególnych sesji Instruktaży zostanie uzgodniony z Zamawiającym, z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem.
  - e) Instruktaże poprowadzi certyfikowany inżynier Wykonawcy, który brał aktywny udział w realizacji przedmiotu zamówienia..
  - f) Instruktaż odbędzie się w siedzibie Zamawiającego lub w postaci online.
  - g) każda z sesji instruktażu musi trwać minimum 2 dni robocze w wymiarze, co najmniej 16 godzin efektywnych zajęć.
  - h) Wykonawca zapewni uczestnikom odpowiednie materiały dotyczące Systemu zarówno w postaci elektronicznej, jak i papierowej.
  - i) Instruktaż musi być przeprowadzony w języku polskim.
  - j) Zamawiający zastrzega sobie prawo nagrania Instruktaży prowadzonych w postaci online, celem późniejszego odtworzenia wyłącznie przez pracowników Zamawiającego. Nagrania nie będą udostępniane podmiotom zewnętrznym.
- 3) W ramach Instruktażu dla użytkowników końcowych Wykonawca zobowiązany będzie do:**
- a) dostarczenia dedykowanego Instruktażu dla maksymalnie 1150 użytkowników końcowych z obsługi systemu pocztowego skonfigurowanego przez Wykonawcę oraz obsługi archiwum poczty.
  - b) Instruktaż będzie dostarczony w postaci online.
  - c) Instruktaże zostaną przeprowadzone w okresie wskazanym w Harmonogramie Realizacji migracji. Termin realizacji poszczególnych sesji Instruktaży zostanie uzgodniony z Zamawiającym, z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem.
  - d) Wykonawca zapewni 1 sesję dla użytkowników końcowych, która będzie składała się z:
    - a. wprowadzenia na temat systemu pocztowego skonfigurowanego przez Wykonawcę,
    - b. obsługi programu pocztowego,
    - c. obsługi programu pocztowego przez przeglądarkę,
    - d. obsługi archiwizacji programu pocztowego,
    - e. obsługa poczty elektronicznej ze służbowego telefonu komórkowego
    - f. sesji pytań oraz odpowiedzi dla użytkowników.
  - e) Sesja będzie trwała przynajmniej 4 godziny.
  - f) Zamawiający zastrzega sobie prawo nagrania Instruktażu prowadzonego w postaci online, celem późniejszego odtworzenia wyłącznie przez pracowników Zamawiającego. Nagranie nie będzie udostępniane podmiotom zewnętrznym.

## **ETAP II**

### Usługi wsparcia technicznego

W ramach Etapu II Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia usług wsparcia technicznego przez okres 12 miesięcy od daty odbioru Etapu I.

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 pod podany w umowie:
  - a) nr telefonu,
  - b) adresem e-mail,
  - c) serwisem www.
7. Wykonawca niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia przystąpi do jego rozpoznania i podjęcie działania zmierzające do rozwiązania.
8. Fakt przystąpienia do rozpoznania zgłoszenia będzie potwierdzany przez Wykonawcę drogą elektroniczną na adres wskazany przez Zamawiającego nie później niż do 60 minut od chwili przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego.
9. Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do elementów Systemu pocztowego w celu wykonania prac niezbędnych dla serwisowania Systemu.
10. Całkowity czas rozwiązania zgłoszenia serwisowego lub znalezienia rozwiązania zastępczego nie może przekroczyć:
  - a. dla Błędu krytycznego - uniemożliwiającego eksploatację Systemu, w tym błędu mogącego powodować przełamanie zabezpieczeń związanych z poufnością, integralnością i dostępnością Systemu, oraz utratę, uszkodzenie, lub utratę spójności danych - 4 godziny od momentu zgłoszenia,
  - b. dla Błędu – powodującego nieprawidłowe działanie istotnych funkcji użytkowych Systemu, uniemożliwiającego lub istotnie ograniczającego wykorzystanie Systemu do realizacji zadań urzędu np. brak możliwości wysyłania wiadomości z kilku skrzynek, bardzo powolna praca Systemu, błędne działanie funkcjonalności, lub inny błąd w istotny sposób wpływający na wynik pracy użytkowników Systemu – 6 godzin roboczych.
  - c. Całkowity czas ostatecznego rozwiązania zgłoszenia serwisowego lub dostarczenia rozwiązania zastępczego nie może przekroczyć 96 godzin od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
11. Zgłoszenie uważa się za zamknięte po otrzymaniu od Wykonawcy informacji zwrotnej o rozwiązaniem 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 całkowity czasu ostatecznego dostarczenia rozwiązania.
12. Za bieżące administrowanie systemu pocztowego będzie odpowiedzialny Zamawiający.
13. 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.

14. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania dodatkowych czynności serwisowych na rzecz Zamawiającego przez okres obowiązywania umowy. Dodatkowe czynności serwisowe to w szczególności:
15. Dokonywanie aktualizacji oprogramowania Systemu pocztowego zależności od potrzeb i zaleceń producenta serwerowego oprogramowania pocztowego, mających na celu poprawę wykrytych błędów w Systemie pocztowym.
16. Aktualizacje krytyczne muszą być instalowane w możliwie jak najkrótszym czasie po ich opublikowaniu przez producenta jednak po wcześniejszym uzgodnieniu terminu wdrożenia z Zamawiającym.
17. Instalacja aktualizacji niekrytycznych wymaga zatwierdzenia przez Zamawiającego.

### **Usługi asysty technicznej**

W ramach Etapu II Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia usług Asysty technicznej przez okres 12 miesięcy od daty odbioru Etapu I.

W ramach usług wsparcia 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.
3. Usługi asysty technicznej Wykonawca zobowiązuje się realizować w dwóch formach:
  - a) 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,
  - b) 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.
4. Po wykonaniu usług Wykonawca przedłoży Zamawiającemu protokół z wykonania usług asysty zawierający ich rodzaj, zakres oraz termin.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do nie udzielenia zlecenia na usługi asysty technicznej.
6. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca będzie świadczył usługi asysty technicznej, nie więcej niż 120 godzin w okresie 12 miesięcy od odbioru Etapu I.

### **POZOSTAŁE WYMAGANIA W ZAKRESIE REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

1. Wykonawca przekazuje do odbioru każdy z Etapów realizacji przedmiotu zamówienia poprzez przesłanie zgłoszenia e-mail na wskazany przez Zamawiającego adres.
2. Każdy z Etapów Zamawiający weryfikuje i dokonuje odbioru odrębnie.
3. Dokumentacja wytworzona w ramach przedmiotu zamówienia, w tym projekt techniczny, dokumentacja powykonawcza muszą być utworzone 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 przesłane za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku przekazania plików na nośniku CD konieczne jest sporządzenie protokołu dokumentującego ten fakt.
4. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji wszystkich prac związanych z przedmiotem zamówienia, konfiguracją serwerowego oprogramowania pocztowego na infrastrukturze Zamawiającego z uwzględnieniem aktualnie istniejących wytycznych, zasad i zaleceń dotyczących bezpieczeństwa (np. producenta oprogramowania, podmioty w kompetencji, których jest, tak aby w efekcie osiągnięty został maksymalny możliwy stopień bezpieczeństwa Systemu pocztowego przy jak najmniejszym wpływie na funkcjonalność i ciągłość pracy jego użytkowników końcowych).
5. Po zrealizowaniu każdego z Etapów, o których mowa w ramowym Harmonogramie, należy zweryfikować bezpieczeństwo elementów realizowanych w danym Etapie. Weryfikacja może być realizowana w sposób automatyczny lub ręcznie.



6. 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.