

MINISTERSTWO EDUKACJI I NAUKI

BIURO DYREKTORA GENERALNEGO

Sprawa: BDG-WII.262.7.2022

Warszawa, dnia 28 stycznia 2022 r.

Wykonawcy

ZAPYTANIE OFERTOWE

Ministerstwo Edukacji i Nauki (Zamawiający), ul. Wspólna 1/3, 00-529 Warszawa (NIP: 7011010460, REGON: 387796051) zaprasza do złożenia oferty w postępowaniu pn. **System do zarządzanie urządzeniami mobilnymi on-premise**, prowadzonym z wyłączeniem stosowania ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129 z późn. zm.) – art. 2 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp.

1. Przedmiotem zamówienia jest: **zakup systemu do zarządzanie urządzeniami mobilnymi on-premise**.

Przedmiot zamówienia obejmuje:

- przekazanie licencji systemu do zarządzania urządzeniami mobilnymi on-premise dla 200 urzędzeń,
- wdrożenie systemu do zarządzania urządzeniami mobilnymi on-premise wraz z przygotowaniem i przeprowadzeniem warsztatów z administracji systemem,
- usługę wsparcia technicznego przez okres 3 lat, w tym wsparcie producenta systemu do zarządzania urządzeniami mobilnymi on-premise dla 200 urzędzeń przez okres 3 lat.

Opis przedmiotu zamówienia stanowi *Załącznik nr 1* do zapytania ofertowego.

2. Termin realizacji zamówienia: **do 14 dni roboczych od dnia zawarcia umowy**.

3. **Wymagania dotyczące złożenia oferty**

- 1) Wykonawca może złożyć jedną ofertę.
- 2) Ofertę należy złożyć na Formularzu ofertowym stanowiącym *Załącznik nr 2* do zapytania ofertowego.
- 3) Ofertę należy przesłać w terminie **do dnia 4 lutego 2022 r., drogą mailową na adres: ofertyIT@mein.gov.pl**. W tytule wiadomości należy wpisać: „**OFERTA – System do zarządzanie urządzeniami mobilnymi on-premise**”.
- 4) Oferta musi być:
 - podpisana przez osobę uprawnioną do reprezentowania Wykonawcy, wskazaną we właściwym rejestrze bądź w stosownym pełnomocnictwie (**pełnomocnictwo należy dołączyć do oferty**),
 - podpisana kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem tradycyjnym i zeskanowana,
 - zgodna z wymaganiami określonymi przez Zamawiającego w zapytaniu ofertowym.
- 5) Wykonawca będzie związany ofertą przez okres 30 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wystąpienia do Wykonawcy o wyrażenie zgody na przedłużenie terminu związania ofertą.

- 6) **Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści zapytania ofertowego (przed terminem składania ofert) na adres podany w pkt 3.**

4. **Cena oferty**

Cena oferty musi uwzględniać wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia, opisanego przez Zamawiającego - całkowity koszt brutto przedmiotu zamówienia, w tym: podatek od towarów i usług, ewentualne opusty. Cena oferty musi być podana w walucie polskiej, cyfrowo i słownie.

5. **Ocena złożonych ofert**

- 1) Kryterium oceny ofert będzie cena.
- 2) Jeżeli Zamawiający nie będzie mógł dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że zostały złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych. Wykonawcy, składając oferty dodatkowe, nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.
- 3) Zamawiający zastrzega sobie prawo do:
 - a) skontaktowania się z Wykonawcami w celu doprecyzowania / wyjaśnienia złożonej oferty,
 - b) negocjacji warunków umowy oraz ceny po wyborze oferty,
 - c) rezygnacji z zamówienia lub jego części bez podania przyczyny.
- 4) Z Wykonawcą, który przedstawi ofertę najkorzystniejszą zostanie zawarta umowa o udzielenie zamówienia publicznego.

6. **Informacja o wyborze oferty najkorzystniejszej / unieważnieniu postępowania**

Informacja o:

- 1) wyborze najkorzystniejszej oferty;
- 2) unieważnieniu postępowania (Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania na każdym jego etapie, bez podania przyczyn) zostanie przekazana Wykonawcom, którzy złożyli ofertę.

7. **Inne informacje**

- 1) Niniejsze zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740, z późn. zm.), jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 2019, z późn. zm.).
- 2) Zamawiający nie odpowiada za koszty poniesione przez Wykonawcę w związku z przygotowaniem i złożeniem oferty. Koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty ponosi składający ofertę.

Łukasz Teterycz

Zastępca Dyrektora

Biura Dyrektora Generalnego

/ -podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/

Załącznik:

- 1) Opis przedmiotu zamówienia
- 2) Formularz ofertowy (FO).

Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego

Zakup systemu do zarządzanie urządzeniami mobilnymi on-premise.

Lp.	MINIMALNE WYMAGANIA ZAMAWIAJĄCEGO
1.	System musi umożliwiać instalację: <ul style="list-style-type: none">✓ on-premise✓ w chmurze✓ w chmurze prywatnej
2.	System musi wspierać instalację na serwerach: <ul style="list-style-type: none">✓ wirtualnych✓ fizycznych
3.	System musi wspierać backup maszyn wirtualnych (snapshot, checkpoint)
4.	System musi wspierać konfiguracje firewall serwera
5.	System musi umożliwiać zarządzanie z poziomu przeglądarki
6.	System musi mieć wsparcie dla min. trzech języków (PL, EN, DE)
7.	System musi umożliwiać wdrożenia w modelu High Availability
8.	System musi mieć wbudowane centrum certyfikacji
9.	System musi mieć wbudowany VPN
10.	System musi mieć wsparcie dla protokołu SCEP
11.	System musi mieć wsparcie dla Android Enterprise
12.	System musi mieć wsparcie dla Android zero-touch
13.	System musi mieć wsparcie dla Apple Business Manager
14.	System musi mieć wsparcie dla Apps and Books
15.	System musi mieć wsparcie dla Knox Mobile Enrollment
16.	System musi posiadać systemowe narzędzie do backupu serwera
17.	System musi posiadać wsparcie dla Domino Directory
18.	System musi posiadać wsparcie dla LDAP
19.	System musi posiadać wsparcie dla Active Directory
20.	System musi posiadać wsparcie dla Microsoft Exchange
21.	System musi posiadać wsparcie dla Lotus Domino
22.	System musi posiadać wsparcie dla ActiveSync, POP, IMAP
23.	System musi posiadać możliwość konfiguracji ACL dla konsoli

24.	System musi mieć możliwość zmiany motywów konsoli (główny kolor, logo, favicon)
25.	System musi mieć możliwość uwierzytelniania dwuskładnikowego dla konsoli
26.	System musi mieć możliwość audytu integralności danych i bezpieczeństwa serwera
27.	System musi mieć możliwość automatycznej i manualnej aktualizacji serwera
28.	System musi wspierać min. systemy operacyjne: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Android 5.0.1 lub nowszy ✓ Samsung KNOX 2.3 lub nowszy ✓ iOS 10.3 lub nowszy ✓ Windows 10 Pro
29.	System musi wspierać rejestracje urządzeń za pomocą: <ul style="list-style-type: none"> ✓ App + kod – Rejestracja urządzeń poprzez aplikacje za pomocą loginu i hasła, kodu QR lub SMS. ✓ Autoenrollment – Rejestracja bez potrzeby podawania poświadczeń. ✓ Enterprise QR Code – Rejestracja przez kod QR dostępny z poziomu ekranu „Witaj”. ✓ Native – Rejestracja poprzez natywne ustawienia urządzenia.
30.	System musi mieć możliwość zbierania informacji o zarejestrowanych urządzeniach takie jak: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pamięć wewnętrzna ✓ RAM ✓ Procesor ✓ Operator ✓ Roaming ✓ Język urządzenia ✓ Szyfrowanie urządzenia ✓ IP sieci komórkowej ✓ IP sieci Wi-Fi ✓ Adres MAC sieci Wi-Fi ✓ SSID sieci Wi-Fi ✓ Rozdzielczość ekranu ✓ ICCID 1 / ICCID 2 ✓ Numer telefonu ✓ IMEI 1 / IMEI 2 ✓ Numer seryjny ✓ Ostatni kontakt ✓ Status (online/offline) ✓ Karta SD ✓ Aplikacje na urządzeniu ✓ Alias urządzenia ✓ Użytkownik urządzenia ✓ Raport wykorzystania pamięci ✓ Raport wykorzystania danych mobilnych ✓ Raport wykorzystania danych przez Wi-Fi ✓ Raport wykorzystania aplikacji ✓ Informacja o nadanym uprawnieniu do rysowania po aplikacjach

31.	<p>System musi mieć możliwość zdalnego zarządzania urządzeniami. Minimalne akcje i konfiguracje urządzeń:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Blokada urządzenia ✓ Wykonanie zdjęcia podczas blokady urządzenia ✓ Lost Mode ✓ Zdalny pulpit ✓ Zdalny pulpit z możliwością kontroli urządzenia z konsoli ✓ Reset hasła ✓ Zmiana hasła ✓ Przywrócenie do ustawień fabrycznych ✓ Usunięcie danych służbowych ✓ Zablokowanie ekranu ✓ Wysłanie notyfikacji ✓ Wyświetlenie dialogu ✓ Wysłanie alarmu ✓ Przekierowanie połączeń ✓ Odświeżenie urządzenia ✓ Restart urządzenia ✓ Sprawdzenie statusu (online/offline) ✓ Eksport SMS ✓ Eksport kontaktów ✓ Eksport dziennika połączeń ✓ Eksport logów audytowych ✓ Lokalizacja urządzenia na żądanie ✓ Lokalizacja urządzenia w interwałach czasowych ✓ Lokalizacja urządzenia w ruchu ✓ Historia lokalizacji urządzenia ✓ Ograniczenia czasowe dla lokalizacji ✓ Zablokowanie / odblokowanie aplikacji na urządzeniu ✓ Uruchomienie aplikacji na urządzeniu ✓ Wysłanie konfiguracji aplikacji na urządzeniu ✓ Usunięcie aplikacji z urządzenia ✓ Backup SMS / MMS ✓ Backup kontaktów ✓ Backup dziennika połączeń ✓ Instalacja aplikacji ✓ Instalacja aplikacji z pliku ✓ Aktualizacja aplikacji z pliku ✓ Dodawanie i instalowanie aplikacji z pliku w różnych wersjach ✓ Cicha instalacja aplikacji ✓ Instalacja skonfigurowanej aplikacji ✓ Zarządzanie uprawnieniami aplikacji ✓ Firmowy sklep z aplikacjami ✓ Włączenie Activation Lock ✓ Wyłączenie Activation Lock ✓ Konfiguracja ActiveSync ✓ Konfiguracja ActiveSync z szyfrowaniem S/MIME ✓ Konfiguracja IMAP/POP ✓ Konfiguracja Wi-Fi ✓ Konfiguracja Enterprise Wi-Fi ✓ Blokada usuwania dodanych sieci Wi-Fi ✓ Konfiguracja SCEP ✓ Dostarczenie certyfikatu ✓ VPN
-----	--

- ✓ VPN per aplikacja
- ✓ Odblokowanie aplikacji domyślnych
- ✓ Biała lista aplikacji
- ✓ Ukrywanie aplikacji w ruchu
- ✓ Blokowanie aplikacji w ruchu
- ✓ Czarna lista aplikacji
- ✓ Dostarczenie kontaktów służbowych
- ✓ Dostarczenie dokumentów służbowych
- ✓ Konfiguracja tapety ekranu głównego
- ✓ Konfiguracja tapety ekranu blokady
- ✓ Konfiguracja APN
- ✓ Tryb kiosk – pojedyncza aplikacja
- ✓ Tryb kiosk – wiele aplikacji
- ✓ Tryb kiosk – wiele aplikacji z logowaniem użytkownika
- ✓ Personalizacja trybu kiosk (ekran główny, ikona, ułożenie aplikacji)
- ✓ Konfiguracja MTP
- ✓ Geofencing
- ✓ Biała lista kodów MNC i MCC dla usług łączności
- ✓ Biała lista krajów dla usług łączności
- ✓ Biała lista kontaktów
- ✓ Integracja z Android Enterprise
- ✓ Integracja z Android ZeroTouch
- ✓ Integracja z Apple Business Manager
- ✓ Integracja z Apps & Books
- ✓ Wsparcie dla Custom Apps
- ✓ Integracja z Knox Mobile Enrollment
- ✓ Wsparcie dla OEM Config
- ✓ Wsparcie dla Factory Reset Protection
- ✓ Zarządzanie Play Protect
- ✓ Ustawienie wymagań minimalnych hasła
- ✓ Ustawienie wymagań minimalnych hasła w przestrzeni służbowej
- ✓ Wymuszanie skomplikowanego hasła
- ✓ Pozwalaj na użycie biometrii do odblokowania urządzenia
- ✓ Pozwalaj na użycie biometrii do odblokowania przestrzeni służbowej
- ✓ Wiadomość na zablokowanym ekranie
- ✓ Zablokuj Bluetooth
- ✓ Zablokuj wykrywanie przez Bluetooth
- ✓ Zablokuj możliwość konfiguracji sieci komórkowej
- ✓ Wykrywanie i reagowanie statusu Root: Dangerous
- ✓ Wykrywanie i reagowanie statusu Root: Critical
- ✓ Wykrywanie i reagowanie na wypalony Knox Warranty Bit
- ✓ Wykrywanie i reagowanie na włączone debugowanie przez USB
- ✓ Wykrywanie i reagowanie na brak zaszyfrowania urządzenia
- ✓ Wykrywanie i reagowanie na włączone opcje developerskie
- ✓ Wykrywanie i reagowanie na podatność BlueBorne
- ✓ Wykrywanie i reagowanie na wyłączony SELinux
- ✓ Wykrywanie i reagowanie na niezaufanych administratorów
- ✓ Wykrywanie i reagowanie na instalacje niedozwolonej aplikacji
- ✓ Wykrywanie i reagowanie na połączenie do niezabezpieczonej sieci Wi-Fi
- ✓ Wykrywanie i reagowanie na podłączenie do sieci podszywającej się pod sieć firmową
- ✓ Wykrywanie i reagowanie na zmianę konfiguracji DNS
- ✓ Wykrywanie i reagowanie na zmianę konfiguracji proxy
- ✓ Wykrywanie i reagowanie na zmianę konfiguracji gateway
- ✓ Blokowanie trybu samolotowego

- ✓ Zablokowanie danych mobilnych w roamingu
- ✓ Zablokowanie tetheringu i mobilnych hotspotów
- ✓ Zablokowanie nowych konfiguracji Wi-Fi
- ✓ Konfiguracja Wi-Fi w trybie uśpienia
- ✓ Zablokowanie konfiguracji VPN przez użytkownika
- ✓ Zablokowanie podłączania nośników fizycznych
- ✓ Zablokowanie usuwanie użytkowników
- ✓ Zablokowanie połączeń wychodzących
- ✓ Zablokowanie SMS
- ✓ Zablokowanie transferu plików przez USB
- ✓ Automatyczne ustawienie czasu
- ✓ Automatycznie ustawienie strefy czasu
- ✓ Ustawianie metody wprowadzania danych
- ✓ Ustawianie usług dostępności
- ✓ Domyślny launcher
- ✓ Zarządzanie usługami lokalizacji
- ✓ Pozwalaj odinstalowywać aplikacje
- ✓ Ustawianie sposobu nadawania uprawnień
- ✓ Aktualizacja aplikacji ze sklepu Google Play
- ✓ Zablokowanie dodawanie użytkowników
- ✓ Zablokowanie zrzutów ekranu
- ✓ Zablokowanie opcji developerskich
- ✓ Zablokowanie safe boot
- ✓ Zablokowanie przywracania do ustawień fabrycznych
- ✓ Zablokowanie czyszczenie danych aplikacji
- ✓ Zablokowanie dodawania konta Google
- ✓ Zablokowanie instalowanie aplikacji z nieznanymi źródłami
- ✓ Ustawienie maksymalnego czasu nieaktywności
- ✓ Wymuszanie cyklicznego połączenia urządzenia z serwerem
- ✓ Wykonaj akcje w przypadku przekroczenia czasu nieaktywności
- ✓ Zablokowanie Smart Lock
- ✓ Zablokowanie NFC
- ✓ Zablokowanie WiFi Direct
- ✓ Zablokowanie WAP push w roamingu
- ✓ Zablokowanie OTG przez USB
- ✓ Zablokowanie mikrofonu
- ✓ Zablokowanie nagrywania audio
- ✓ Zablokowanie wysyłanie crash report do Google
- ✓ Zablokowanie zmian tapety
- ✓ Zablokowanie cookies
- ✓ Zablokowanie JavaScript
- ✓ Zablokowanie popupów
- ✓ Zablokowanie Google Play
- ✓ Wymuszanie szyfrowania urządzenia
- ✓ Zablokowanie aktualizacji systemu operacyjnego
- ✓ Zablokowanie firmware recovery
- ✓ SIM pinning
- ✓ Zablokowanie S Voice
- ✓ Zablokowanie usług Android backup
- ✓ Zablokowanie FaceTime
- ✓ Zablokowanie zrzutów ekranu i nagrywania ekranu
- ✓ Zablokowanie AirDrop
- ✓ Zablokowanie iMessage
- ✓ Zablokowanie usług Apple Music
- ✓ Zablokowanie usługi radio

	<ul style="list-style-type: none">✓ Zablokowanie głosowego wybierania numeru na zablokowanym ekranieZablokowanie Siri✓ Zablokowanie iBooks✓ Zablokowanie zakupów w aplikacji✓ Zablokowanie hasła iTunes podczas zakupów✓ Zablokowanie iCloud backup✓ Zablokowanie synchronizacji dokumentów w iCloud✓ Zablokowanie Keychain w iCloud✓ Zablokowanie backupu iCloud aplikacji zarządzanych✓ Zablokowanie backupu służbowych książek✓ Zablokowanie dzielenia zdjęć z iCloud✓ Zablokowanie biblioteki zdjęć z iCloud✓ Zablokowanie My Photo Stream✓ Wymuszanie ograniczonego śledzenia reklam✓ Zablokowanie niezaufanych certyfikatów TLS✓ Zablokowanie instalacji profili konfiguracyjnych✓ Zablokowanie modyfikowanie kont✓ Zablokowanie zmiany nazwy urządzenia✓ Zablokowanie konfiguracji Find My Friends✓ Zablokowanie zmian notyfikacji✓ Zezwalaj otwierać dokumenty z niezarządzanych źródeł w zarządzanych aplikacjach✓ Zezwalaj otwierać dokumenty z zarządzanych źródeł w niezarządzanych aplikacjach✓ Zablokowanie zarządzania AirDrop✓ Zablokowanie Handoff✓ Zablokowanie wyników wyszukiwania z Internetu w Spotlight✓ Zablokowanie danych diagnostycznych Apple✓ Zablokowanie wykrywania Apple Watch✓ Zablokowanie parowanie Apple Watch✓ Zablokowanie klawiatury predykcyjnej✓ Zablokowanie skrótów klawiszowych✓ Zablokowanie autokorekty✓ Zablokowanie sprawdzania pisowni✓ Zablokowanie Define✓ Zablokowanie notyfikacji Wallet na ekranie blokady✓ Zablokowanie Control Center na ekranie blokady✓ Zablokowanie Notification Center na ekranie blokady✓ Zablokowanie widoku Today na ekranie blokady✓ Zablokowanie AirPrint✓ Zablokowanie przechowywania poświadczeń AirPrint✓ Zablokowanie wykrywania iBeacon w AirPrint✓ Zablokowanie dyktowania✓ Zablokowanie modyfikacji eSIM✓ Zablokowanie autouzupelniania haseł✓ Opóźnienie aktualizacji systemu operacyjnego✓ Wymagaj autentykacji przed autouzupelnianiem haseł✓ Wymuszanie korzystania z WiFi✓ Zablokowanie iTunes✓ Zablokowanie News✓ Zablokowanie Podcasts✓ Zablokowanie Game Center✓ Zablokowanie Safari✓ Konfiguracja Safari✓ Zablokowanie App Store
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zablokowanie klawiatury QuickPath ✓ Zablokowanie dostępu Files do dysków sieciowych ✓ Zablokowanie dostępu Files do dysków USB ✓ Zablokowanie Find My Device ✓ Zablokowanie Find My Friends ✓ Zablokowanie usuwania aplikacji systemowych ✓ Ustawienie dostępnych treści ✓ Filtrowanie treści w Safari ✓ Dostosowywanie Dex ✓ Zarządzanie klawiaturą Samsung ✓ Konfiguracja Quick Panel ✓ Dostosowywanie ekranu blokady ✓ Konfiguracja firewall ✓ Manualna konfiguracja proxy ✓ Proxy auto-config (PAC) ✓ Konfiguracja UCM plugin ✓ Białe i czarne listy kont ✓ Zarządzanie aktualizacjami systemu operacyjnego ✓ Wykonywanie własnych skryptów ✓ Zarządzanie BitLocker ✓ Pozwalaj na App Clips ✓ Pozwalaj na spersonalizowane reklamy Apple ✓ Dodanie użytkownika do urządzenia ✓ Odjęcie użytkownika z urządzenia
31.	<p>Wdrożenie zaofertowanego systemu w modelu HA i architekturze z podziałem na osobne instancje (z serwerami w DMZ i w LAN)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analiza ustaleń i przygotowanie projektu konfiguracji fizycznej i logicznej ✓ Konfiguracja wirtualnych serwerów w infrastrukturze zamawiającego ✓ Instalacja i konfiguracja elementów systemu ✓ Konfiguracja funkcjonalności ustalonych z Zamawiającym ✓ Dodanie 5 urządzeń Zamawiającego do systemu ✓ Testy poprawnego działania systemu ✓ Wykonanie dokumentacji powykonawczej wraz z procedurami disaster recovery
32.	<p>Przygotowanie i przeprowadzenie warsztatów z administracji systemem dla 4 administratorów w formie online lub w siedzibie Zamawiającego.</p> <p>Warsztaty zostaną przeprowadzone w terminie uzgodnionym w kontaktach roboczych między Zamawiającym i Wykonawcą.</p> <p>Warsztaty muszą być przeprowadzone w języku polskim.</p> <p>Dla każdego uczestnika warsztatów muszą zostać dostarczone materiały szkoleniowe w postaci elektronicznej.</p>
33.	<p>W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca dla dostarczonego Systemu będzie świadczył usługi wsparcia technicznego na rzecz Zamawiającego.</p>
34.	<p>W ramach usług wsparcia technicznego Zamawiający ma prawo do:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ nieograniczonej ilości zgłoszeń serwisowych, ✓ przeprowadzenia nieograniczonej liczby konsultacji technicznych przez pracownika serwisu producenta Systemu lub autoryzowanego przedstawiciela producenta Systemu,

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ konsultacji technicznych świadczonych w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 18.00 telefonicznie pod wskazanym numerem telefonu, wskazanym adresem e-mail oraz w sesji zdalnego połączenia, ✓ dostępu do poprawek i uaktualnień Systemu objętego usługą wsparcia, ✓ dostępu do materiałów producenta takich jak: techniczna dokumentacja, internetowa baza wiedzy, forum internetowe producenta System, ✓ obsługi zgłoszeń w okresie wsparcia technicznego świadczonej w języku polskim.
35.	<p>W terminie realizacji umowy Wykonawca dostarczy Zmawiającemu dokument potwierdzający nabycie prawa przez Ministerstwo Edukacji i Nauki do usług wsparcia technicznego przez producenta Systemu na poziomie odpowiadającym wymaganiom określonym w niniejszym załączniku przez okres 3 lat.</p>
36.	<p>W ramach usług wsparcia technicznego Zamawiający będzie miał prawo do zgłoszeń usterek. Przez usterkę rozumie się awarię/nieprawidłowe działanie Systemu.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zgłoszeń usterek Zamawiający będzie dokonywać w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 8.00 do 16.00. 2. Zgłoszenie o wystąpieniu danego zdarzenia, awarii/nieprawidłowego działania Systemu będzie polegało na telefonicznym lub mailowym powiadomieniu na wskazany przez Wykonawcę nr telefonu lub adres e-mail. 3. Zamawiający w zgłoszeniu usterki przekaże Wykonawcy, na wskazany przez niego adres e-mail, informację dotyczącą zdarzenia wraz z określeniem priorytetu usterki zgodnie z następującymi definicjami: <ol style="list-style-type: none"> 1) błąd krytyczny – błąd powodujący brak dostępności Systemu, mający krytyczny wpływ na systemy Zamawiającego; 2) błąd poważny – błąd nie powodujący braku dostępności Systemu, Ma wpływ na główną funkcjonalność lub występuje znaczące obniżenie wydajności mający bardzo duży wpływ na systemy Zamawiającego; 3) błąd niewielki – błąd nie powodujący braku dostępności Systemu, występuje częściowa, niekrytyczna utrata możliwości korzystania z usługi, która ma średni lub niski wpływ na systemy Zamawiającego. 4. Wykonawca potwierdzi na adres mailowy przyjęcie zgłoszonej usterki. Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie usterki wynosi o priorytecie: <ol style="list-style-type: none"> 1) błąd krytyczny – maksymalnie do 30 minut; 2) błąd poważny – maksymalnie do 2 godzin roboczych; 3) błąd niewielki – maksymalnie do 4 godzin roboczych. 5. Wykonawca po dokonaniu naprawy/zamknięciu zgłoszenia przekaże Zamawiającemu na wskazany przez niego adres mailowy podsumowanie wykonanych czynności/napraw. W terminie 1 dnia roboczego od dnia przekazania informacji o dokonaniu naprawy, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Zamawiający dokona odbioru naprawy usterki lub zawiadomi Wykonawcę o zastrzeżeniach do realizacji naprawy usterki. Za wystarczające uznaje się formę elektronicznego powiadomienia na wskazany przez Wykonawcę adres mailowy. 6. Naprawy usterek o priorytecie: <ol style="list-style-type: none"> 1) błąd krytyczny

	<p>a) wstępne rozwiązanie problemu/tymczasowa propozycja obejścia problemu – następować będą w ciągu 8 godzin roboczych, b) ostateczne rozwiązanie problemu – 24 godziny robocze;</p> <p>2) błąd poważny</p> <p>a) wstępne rozwiązanie problemu/ tymczasowa propozycja obejścia problemu – następować będą w ciągu 8 godzin roboczych, b) ostateczne rozwiązanie problemu – 5 dni roboczych;</p> <p>3) błąd niewielki</p> <p>a) wstępne rozwiązanie problemu/ tymczasowa propozycja obejścia problemu – następować będą w ciągu 3 dni roboczych, b) ostateczne rozwiązanie problemu – w następnej wersji oprogramowania lub w uzgodnionym z Zamawiającym czasie.</p> <p>Wyjątkiem są potwierdzone błędy krytyczne, poważne i niewielkie producenta oprogramowania, gdzie czas naprawy może być dłuższy niż określony w ppkt 1-3 zdania poprzedniego i zostanie uzgodniony przez Strony w każdym przypadku zgłoszonej usterki oprogramowania.</p> <p>Przez czas naprawy usterki rozumie się okres od momentu upłynięcia terminu czasu reakcji na zgłoszenie usterki o określonym przez Zamawiającego priorytecie, o którym mowa pkt. 4, do momentu przywrócenia pierwotnie normatywnych funkcjonalności i efektywności działania systemu.</p>
37.	<p>Wykonawca zapewni świadczenie usługi wsparcia technicznego z najwyższą starannością, z aktualnym poziomem wiedzy technicznej, przy wykorzystaniu wiedzy i doświadczeniu.</p>

Załącznik nr 2 do zapytania ofertowego
FORMULARZ OFERTOWY (FO)

Wykonawca (pełna nazwa albo imię i nazwisko)		
Siedziba/miejsce zamieszkania i adres jeżeli jest miejscem wykonywania działalności Wykonawcy		
numer KRS (w zależności od podmiotu)		
Imię nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji		
NIP/REGON		
telefon		
e-mail		
Osoba do kontaktów z Zamawiającym		
Czy Wykonawca jest mikroprzedsiębiorstwem bądź małym lub średnim przedsiębiorstwem ¹ ?	<input type="checkbox"/> Tak / <input type="checkbox"/> Nie	Mikroprzedsiębiorstwo
	<input type="checkbox"/> Tak / <input type="checkbox"/> Nie	Małe przedsiębiorstwo
	<input type="checkbox"/> Tak / <input type="checkbox"/> Nie	Średnie przedsiębiorstwo

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia należy podać pełne nazwy i dokładne adresy wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, a także wskazać Pełnomocnika)

Ministerstwo Edukacji i Nauki
ul. Wspólna 1/3
00-529 Warszawa

W odpowiedzi na zapytanie ofertowe pn. **System do zarządzanie urządzeniami mobilnymi on-premise**, oferuję wykonanie przedmiotu zamówienia, zgodnie z wymogami przedstawionymi w zapytaniu ofertowym (sprawa: BDG-WII.262.7.2022) jak niżej:

¹Por. zalecenie Komisji z dnia 6 maja 2003 r. dotyczące definicji mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw (Dz.U. L 124 z 20.5.2003, s. 36). Te informacje są wymagane wyłącznie do celów statystycznych. Mikroprzedsiębiorstwo: przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 10 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 2 milionów EUR. Małe przedsiębiorstwo: przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 50 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 10 milionów EUR. Średnie przedsiębiorstwa: przedsiębiorstwa, które nie są mikroprzedsiębiorstwami ani małymi przedsiębiorstwami i które zatrudniają mniej niż 250 osób i których roczny obrót nie przekracza 50 milionów EUR lub roczna suma bilansowa nie przekracza 43 milionów EUR.

Lp.	Przedmiot zamówienia	Nazwa oferowanej licencji	Producent	Wartość netto PLN	Podatek VAT	Wartość brutto PLN
1	Licencja sytemu do zarządzania urządzeniami mobilnymi on-premise dla 200 urządzeń%
2	Wdrożenie systemu do zarządzania urządzeniami mobilnymi on-premise wraz z warsztatami z administracji systemem		%
3	Usługa wsparcia technicznego przez okres 3 lat, w tym wsparcie producenta sytemu do zarządzania urządzeniami mobilnymi on-premise dla 200 urządzeń przez okres 3 lat		%
RAZEM CENA OFERTY			
Cena oferty brutto (słownie złotych)						

Oświadczam/y, że posiadamy niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponujemy odpowiednimi zasobami osobowymi i potencjałem technicznym umożliwiającymi wykonanie zamówienia zgodnie z warunkami określonymi w zapytaniu ofertowym.

data

.....

*podpis osoby/osób uprawnionej/uprawnionych
do reprezentowania Wykonawcy*

Zamawiający wymaga, aby kwalifikowany podpis elektroniczny wystawiony był przez dostawcę kwalifikowanej usługi zaufania, będącego podmiotem świadczącym usługi certyfikacyjne – podpis elektroniczny, spełniające wymogi bezpieczeństwa określone w ustawie z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz. U. 2020 r. poz. 1173 z późn. zm.).