

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zakup i dostawa oprogramowania do tworzenia kopii zapasowych pakietu Office 365 (dalej jako: „Oprogramowanie”) z 36 miesięcznym wsparciem producenta oraz wdrożeniem, szkoleniem administratorów i świadczeniem usług wsparcia.

1. Wymagania ogólne

- 1) Oprogramowanie ma być dostarczone w najnowszej wersji, umiejscowione na infrastrukturze zamawiającego (serwer fizyczny, Microsoft Windows Server Standard 2022);
- 2) licencja umożliwiająca korzystanie z Oprogramowania przez okres 36 miesięcy;
- 3) możliwość tworzenia oraz odtwarzania kopii zapasowych usług dla 1300 użytkowników Office 365:
 - a) Exchange Online – 1300 kont;
 - b) OneDrive dla Firm – 1300 kont;
 - c) SharePoint Online – 550 witryn;
 - d) Microsoft Teams – 300 zespołów.

2. Wymagania funkcjonalne:

- 1) możliwość tworzenia kopii zapasowych w środowisku lokalnym z wykorzystaniem mechanizmu szyfrowania AES-256;
- 2) możliwość odzyskiwania pojedynczych elementów skrzynki pocztowej;
- 3) możliwość wykonywania operacji eDiscovery w archiwach poczty;
- 4) możliwość korzystania z połączeń ze środowiskiem Office 365 Zamawiającego za pomocą macierzystych interfejsów API Exchange Web Services;
- 5) tworzenie kopii zapasowych korzystających z wartości parametru Recovery Point Objective (RPO) - co 5 min., z możliwością wyboru krytycznych lub priorytetowych elementów;
- 6) automatyzacja i skalowalność;
- 7) możliwość konfiguracji uwierzytelniania wieloskładnikowego dla konta do nawiązywania i utrzymywania połączenia między Oprogramowaniem a Office 365;
- 8) odtworzenie danych w oryginalnej lokalizacji (środowisko Office 365) bądź w nowej lokalizacji Zamawiającego;
- 9) możliwość przywrócenia konkretnego obiektu;
- 10) możliwość instalacji Oprogramowania na serwerach wirtualnych/fizycznych;
- 11) możliwość integracji Oprogramowania z biblioteką taśmową;

- 12) Zamawiający dopuszcza oferowanie produktów o szerszej niż opisana funkcjonalności.
- 13) integracja z posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniem SIEM (Splunk) poprzez przekierowywanie syslog lub poprzez API. Zamawiający wymaga, aby by do SIEM były przesyłane w szczególności takie informacje jak udane lub nie udane utworzenie kopii zapasowej (i na jakim obiekcie - skrzynka, sharepoint itp), przywrócenie kopii zapasowej (jakiego obiektu i przez kogo)
- 14) możliwość integracji z narzędziem monitorowania Zabbix, w celu monitorowania usług Oprogramowania;
- 15) możliwość definiowania jakie to kopie będą wykonywane, np. przyrostowe, różnicowe;
- 16) raportowanie stanu kopii zapasowych;
- 17) możliwość otrzymywania alertów w przypadku gdy kopia bądź przywracanie danych zakończy się niepowodzeniem;
- 18) możliwość przywrócenia danych z określonej daty;
- 19) możliwość ustawienia retencji w dowolny sposób, np. dni, tygodnie, miesiące, lata bądź na zawsze.

3. Wsparcie producenta

- 1) pomoc techniczna w trybie 24x7x365 obejmująca:
 - a) dostęp do portalu www producenta Oprogramowania umożliwiającego zarządzanie posiadanymi licencjami, założenie zgłoszenia awarii, zgłoszenia problemów związanych z użytkowaniem oraz administrowaniem Oprogramowania;
 - b) dostępność najnowszej wersji Oprogramowania oraz poprawek i uaktualnień w trakcie trwania umowy.

4. Usługa wdrożeniowa

Wykonawca zobowiązuje się wdrożyć oprogramowanie w środowisku Zamawiającego (Microsoft Windows Server 2022), w terminie do 20 dni roboczych od dnia zawarcia umowy. Usługa wdrożeniowa obejmuje:

- 1) instalację Oprogramowania;
- 2) konfigurację środowiska backupowego;
- 3) integracja ze środowiskiem Office 365 Zamawiającego;
- 4) integracja z biblioteką taśmową;
- 5) przeprowadzenie testów działania Oprogramowania.

Prace będą prowadzone z udziałem przedstawicieli Zamawiającego poprzez zdalne połączenie lub obecność w siedzibie Zamawiającego.

5. Dokumentacja

Wykonawca dostarczy dokumentację powdrożeniową zawierającą w szczególności:

- 1) dokumentację techniczną środowiska backupowego;
- 2) opis wraz z procedurami instalacji i konfiguracji Oprogramowania;
- 3) plan odtwarzania systemu po awarii (w tym procedurę tworzenia i przywracania Oprogramowania) itp. oraz postępowania w sytuacjach awaryjnych (w postaci wykazu typowych problemów i sposoby ich rozwiązywania).

6. Usługa szkoleniowa

Wykonawca zapewni przeprowadzenie certyfikowanych szkoleń dla 4 administratorów Zamawiającego obejmujących kompleksowe szkolenie z zaproponowanego Oprogramowania w wymiarze minimum 3 dni, przeprowadzone przez certyfikowanych inżynierów producenta Oprogramowania.

Szkolenie odbędzie się w terminie ustalonym przez strony, nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia odbioru Oprogramowania.

7. Wsparcie techniczne

Wykonawca zapewni usługę wsparcia technicznego i konsultacje dla zaproponowanego rozwiązania, która będzie realizowana przez min. 2 specjalistów po stronie Wykonawcy posiadających aktualny certyfikat autoryzowany przez producenta Oprogramowania w dni robocze w języku polskim w okresie 36 miesięcy od dnia odbioru Oprogramowania, w wymiarze nie przekraczającym 80 roboczogodzin. Usługa wdrożenia oraz szkolenie nie wchodzi w skład ww. godzin. Usługa wsparcia technicznego obejmuje w szczególności:

- 1) udzielanie konsultacji i wsparcia technicznego;
- 2) świadczenie pomocy zdalnej administratorom Zamawiającego;
- 3) świadczenie pomocy na miejscu w przypadku niemożliwości rozwiązania problemu z oprogramowaniem zdalnie;
- 4) obsługę zgłoszeń błędów i usterek.

Kategorie zgłoszeń:

- 1) Krytyczny błąd - wada uniemożliwiająca użytkownikom korzystanie z usługi lub jej fragmentu oraz naruszenie bezpieczeństwa usługi (dostęp do danych lub funkcji usługi z pominięciem mechanizmów zabezpieczeń);
- 2) Poważny błąd - nieprawidłowość działania usługi, która wpływa w istotny sposób na wyniki pracy, ogranicza funkcjonalność usługi, w wyniku czego praca jest utrudniona, ale możliwa;
- 3) Usterka - dysfunkcja, czy uciążliwość utrudniająca działanie usługi.

Wsparcie będzie świadczone w dni robocze w godzinach 8:00-17:00.

Wykonawca skieruje min. 2 osoby do realizacji zamówienia posiadające aktualny certyfikat autoryzowany przez producenta rozwiązania potwierdzający wiedzę z wdrażanego Oprogramowania.

Wykonawca zobowiązany jest podjąć niezwłocznie po przyjęciu zgłoszenia czynności zmierzające do jego zdiagnozowania oraz podjęcia naprawy, jednak nie później niż w terminach wskazanych poniżej.

O rozpoczęciu diagnozy, wyniku diagnozy oraz podjęciu czynności zmierzających do naprawy błędu lub usterki Wykonawca powiadomi Zamawiającego drogą elektroniczną.

Kategoria zgłoszenia	Maksymalny czas reakcji (robocze)	Maksymalny czas naprawy
Krytyczny błąd	do 1 godz. roboczej	do 8 godz. roboczych
Poważny błąd	do 2 godz. roboczych	do 16 godz. roboczych
Usterka	do 8 godz. roboczych	do 32 godz. roboczych