**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Przedmiotem zamówienia jest **ś**wiadczenie usługi wsparcia technicznego dla posiadanego przez Zamawiającego systemu poczty elektronicznej z archiwum, ADAudit Plus Professional oraz aplikacji wchodzących w skład pakietu Microsoft Office 365 przez okres 12 miesięcy.
2. Rozpoczęcie wsparcia w momencie podpisania umowy.

1. **Opis rozwiązań objętych wsparciem – zwane dalej Systemem**
2. Środowisko oparte jest na systemie Microsoft Exchange Server 2016 Standard Edition i obejmuje ok. 500 skrzynek pocztowych.
3. System pocztowy składa się z 2 serwerów Microsoft Exchange Server 2016 Standard, posadowionych na platformie Hyper-V 2016, współpracuje z 4 kontrolerami Active Directory, poziom funkcjonalny domeny 2012.
4. Do wsparcia administracją AD używane jest narzędzie ADAudit Plus Professional.
5. Z systemem pocztowym współpracuje system archiwizacji APN Mail Supervisor oraz system autentykacji wieloskładnikowej APN MFA.
6. Na potrzeby współdzielenia kalendarzy z aplikacją MS Teams, Exchange pracuje w trybie hybrydowym.
7. Zamawiający posiada prawo do aktualizacji wersji MS Exchange Server zgodnie z posiadanymi licencjami.

**Obecnie system pocztowy obsługuje następujące funkcjonalności:**

1. Dostęp do skrzynki pocztowej z sieci Intranet z wykorzystaniem protokołów MAPI over HTTP, IMAP, Outlook Anywhere, SMTP i mechanizmów WWW.
2. Dostęp do skrzynki pocztowej z sieci Internet za pośrednictwem kanału VPN poprzez protokół HTTPS (Microsoft Outlook Web Access), MAPI over HTTP, Outlook Anywhere.
3. Dostęp do skrzynki pocztowej z urządzeń mobilnych z wykorzystaniem mechanizmu ActiveSync.
4. Wysyłanie poczty z aplikacji/systemów zewnętrznych przy pomocy protokołu SMTP (np. drukarki, skaner, serwery aplikacyjne, itp.).
5. Mechanizmy automatycznej konfiguracji dla klientów pocztowych Microsoft Outlook w oparciu o mechanizm Autodiscover.
6. Dostęp do skrzynek pocztowych systemu poprzez mechanizmy WWW (Microsoft Outlook Web Access) zabezpieczony jest przed nieautoryzowanym dostępem oraz modyfikacją z wykorzystaniem szyfrowania transmisji i protokołu TLS.
7. Możliwość wysyłania i odbierania poczty elektronicznej do i od adresatów wewnętrznych oraz zewnętrznych.
8. Mechanizm powiadomień o dostarczeniu i przeczytaniu wiadomości.
9. Tworzenie i zarządzanie osobistymi kalendarzami, listami kontaktów, zadaniami oraz notatkami.
10. Zarządzanie strukturą i zawartością skrzynki pocztowej samodzielnie przez użytkownika końcowego, w tym: organizacja hierarchii folderów, kategoryzacja treści, nadawanie ważności, flagowanie elementów do wykonania wraz z przypisaniem terminu i przypomnienia.
11. Udostępnianie kalendarzy osobistych do wglądu i edycji innym użytkownikom, z możliwością definiowania poziomów dostępu.
12. Wyświetlanie stanu dostępności innych użytkowników w oparciu o ich kalendarze.
13. Mechanizm planowania spotkań z możliwością zapraszania wymaganych i opcjonalnych uczestników oraz zasobów (np. sala, rzutnik), wraz z podglądem ich dostępności, raportowaniem akceptacji bądź odrzucenia zaproszeń, możliwością proponowania alternatywnych terminów spotkania przez osoby zaproszone.
14. Obsługa list i grup dystrybucyjnych.
15. Informowanie użytkowników przed wysyłaniem o możliwości niedostarczenia wiadomości z powodu wpisania niewłaściwego adresu, wysyłki do zbyt dużej liczby odbiorców, a także wysyłki do użytkowników, którzy pozostawili informacje o nieobecności.
16. Integracja z systemem usług katalogowych, polegająca na wykorzystaniu bazy użytkowników wbudowanej w usługę katalogową, przechowywania profili użytkowników w usłudze katalogowej oraz dostępność pojedynczej konsoli do podstawowej administracji skrzynkami w systemie poczty i użytkownikami w usłudze katalogowej.
17. System jest dostępny w przypadku awarii pojedynczego serwera pocztowego.
18. Mechanizm wysokiej dostępności serwerów skrzynek pocztowych realizowany mechanizmami klastrowymi DAG (Database Availability Group) w systemie pocztowym.
19. **Wymagania w zakresie świadczenia wsparcia technicznego:**
20. Zamawiający wymaga świadczenia usługi wsparcia technicznego dla systemu operacyjnego Windows Server, pakietu Office 365, oprogramowania wirtualizacyjnego Hyper-V, ADAudit Plus Professional oraz oprogramowania Microsoft Exchange wraz z systemem archiwum poczty elektronicznej oraz systemu wieloskładnikowej autentykacji.
21. Szczegółowy zakres prac świadczonych w ramach wsparcia technicznego.
22. Świadczenie wsparcia i konsultacji w rygorze:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Priorytet** | **Czas reakcji (h)** | **Czas rozwiązania (h)** | **Dostępność**  (dni w tyg. x h) |
| **Krytyczny** | 2 | 12 | 5 x 10 (8:00-18:00) |
| **Standardowy** | 4 | 12 | 5 x 10 (8:00-18:00) |
| **Niski** | 12 | 72 | 5 x 10 (8:00-18:00) |

1. Kwartalne przeglądy całego środowiska Exchange, AD oraz Office365, wynikiem których będzie raport wraz z zaleceniami.
2. Rekonfiguracji i aktualizacji oprogramowania archiwum poczty elektronicznej, systemu wieloskładnikowej autentykacji, AD Audit Plus Professional.
3. Instalacji poprawek dla oprogramowania systemowego, narzędziowego i aplikacyjnego.
4. Aktualizacji domeny AD, Exchange, Office 365, systemu PKI – odpowiednie licencje będą zapewnione przez Zamawiającego.
5. Świadczenie usług rozwojowych dotyczących wszystkich produktów firmy Microsoft (z wyłączeniem rodziny Dynamics) zarówno on premises jak również online w ilości do 100 godz.
6. Każda zmiana, o której mowa w ppkt 2 lit. c, d, e, będzie zgłoszona Wykonawcy wciągu 14 dni przed datą jej wprowadzenia.
7. Wykonawca ma prawo zgłoszenia zastrzeżeń do planowanych zmian w terminie 2 dni od daty otrzymania zgłoszenia od Zamawiającego.
8. Wykonawca w zakresie wsparcie powoła i utrzyma zespół wsparcie zgodnie z warunkami udziału w zamówieniu.

1. **Wykonawca ma obowiązek zapewnić:** 
   * 1. Instalowanie i konfigurowanie w porozumieniu z Zamawiającym poprawek, aktualizacji i nowych wersji oprogramowania z którego składa się System, wskazanych pkt II ppkt 2 lit. c, d, e, niezwłocznie po udostępnieniu ich przez producenta.
     2. Obsługę zgłoszeń i błędów systemu zgodnie z wymaganiami zawartymi w pkt II ppkt 2 lit. a.
     3. Podjęcie działań prewencyjnych, takich jak rekomendowanie aktualizacji, zmian w Systemie wpływających na bezawaryjną pracę Systemu.
     4. Wykonanie pierwszego przeglądu okresowego w okresie do 21 dni od podpisania Umowy, obejmującego co najmniej inwentaryzację komponentów wchodzących w skład Systemu i ich wersję, ewentualne błędy wraz ze sposobem ich usunięcia oraz rekomendację zalecanych ulepszeń (aktualizacja, nowe wersje oprogramowania).
     5. Rekomendowanie zmian w zakresie rekonfiguracji nowych rozwiązań technicznych dla poprawy wydajności usługi Systemu.
     6. Bieżącą aktualizację dokumentacji Systemu przekazaną przez Zamawiającego. Zamawiający wymaga wprowadzenia zmian w dokumentacji po każdej wprowadzonej zmianie w Systemie, dotyczy to również zmian, o których Wykonawca został poinformowany, a wykonane zostały przez Zamawiającego.
     7. Przekazywanie wiedzy Zamawiającemu w zakresie Systemu, osobom wskazanym przez Zamawiającego w szczególności poprzez udział tych osób w pracach realizowanych przez Wykonawcę, w tym usuwania błędów i prac prewencyjnych. Na koniec każdego roku obowiązywania Umowy Zamawiający zastrzega sobie prawo do zorganizowania spotkania z udziałem osób realizujących zadania po stronie Wykonawcy z osobami wskazanymi przez Zamawiającego w celu uzyskania informacji o rozwiązaniach technicznych Systemu i sposobie rozwiązywania błędów systemu. Wykonawca zostanie powiadomiony o terminie spotkania z co najmniej 5 dniowym wyprzedzeniem. Wykonawca ma obowiązek zapewnić obecność co najmniej 1 osoby realizującej zadania po stronie Wykonawcy.
     8. Stały kontakt telefoniczny lub mailowy w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 w celu udzielania konsultacji dotyczących działania, modyfikacji ewentualnych problemów w Systemie. Zamawiający wymaga komunikacji w języku polskim.

**IV. Obsługa Błędów i zgłoszeń wsparcia administracyjnego:**

* 1. Wykonawca zapewni dostęp dla 2 pracowników Zamawiającego do aplikacji serwisowej zapewniającej co najmniej:
     1. Możliwość zgłaszania błędów z nadaniem im statusu.
     2. Możliwość śledzenia statusu zgłoszenia wraz ze wskazaniem czasu

zgłoszenia, czasu reakcji, czasu obejścia oraz czasu naprawy.

* + 1. Możliwość generowania raportów zgłoszeń realizowanych w ramach realizacji Umowy.
    2. Automatyczne generowanie i przesyłanie na adresy mailowe wskazane przez Zamawiającego powiadomień o statusie zgłoszenia i jego zmianach.
  1. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane przez Zamawiającego za pośrednictwem:
     1. Aplikacji serwisowej, o której mowa w ppkt 1 lub
     2. Poczty elektronicznej na adres: ……..
  2. Wykonawca jest zobowiązany do podjęcia działań zmierzających do usunięcia błędów, w przypadku, gdy informacja o nieprawidłowym działaniu Systemu została pozyskana z innych niż wskazane w ppkt 2 źródeł. Wówczas Wykonawca ma obowiązek niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o błędzie, wprowadzenia go do aplikacji serwisowej oraz nadania jej wstępnego statusu, przy czym Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany nadanego przez Wykonawcę statusu.
  3. W czasie reakcji przewidzianym dla poszczególnych rodzajów zgłoszeń Wykonawca odpowiada za potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia, wprowadzenie go do aplikacji serwisowej, jeżeli zostało przekazane mailowo i podjęcie działań zmierzających do ustalenia przyczyn i usunięcia błędu lub udzielenia informacji w zakresie wsparcia administracyjnego. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego podjęcia wszelkich niezbędnych działań zmierzających do rozwiązania zgłoszenia i przywrócenia w pełni prawidłowego działania Systemu.
  4. Wykonawca zobowiązuje się do udzielania odpowiedzi dla zgłoszeń, o których mowa w pkt IV ppkt 1 w zakresie wsparcia administracyjnego w terminie do 5 dni roboczych od zgłoszenia.
  5. W przypadku naprawy Systemu, dla których konieczne jest wprowadzenie zmian w oprogramowaniu przez producenta oprogramowania, Wykonawca zobowiązany będzie do naprawy błędu w terminie nie dłuższym niż 2 dni od udostępnienia zmian przez producenta oprogramowania.
  6. W przypadku braku możliwości dokonania naprawy z uwagi na konieczność wprowadzenia zmian w oprogramowaniu przez producenta oprogramowania, zamawiający wymaga zastosowania rozwiązania tymczasowego za pomocą obejścia, tj. tymczasowego przywrócenia funkcjonalności Systemu do czasu wprowadzenia zmian w oprogramowaniu przez producenta oprogramowania, z zachowaniem terminu usunięcia błędów zgodnie z ppkt. 6.
  7. Po dokonaniu naprawy lub zastosowaniu obejścia wykonawca ma obowiązek przekazania informacji o przywróceniu prawidłowego działania Systemu Zamawiającemu za pośrednictwem aplikacji serwisowej lub poczty elektronicznej na adres UmowyIT@map.gov.pl.
  8. Zamawiający po otrzymaniu informacji, o której mowa powyżej zweryfikuje prawidłowość działania Systemu i przekaże Wykonawcy uwagi lub zaakceptuje wykonanie naprawy/zastosowanie obejścia. Akceptacja wykonania naprawy stanowi podstawę do zmiany statusu zgłoszenia w aplikacji serwisowej na „zakończone/zamknięte”. Akceptacja wykonania obejścia nie uprawnia do zmiany statusu Zgłoszenia w aplikacji serwisowej na „zakończone/zamknięte”.
  9. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia ewidencji otwartych i zamkniętych Zgłoszeń, obejmującej w szczególności opis stanu realizacji danej naprawy.

Powyższe dane dostępne są cały czas dla Zamawiającego za pośrednictwem aplikacji serwisowej.

* 1. W przypadku, gdy nieprawidłowe działanie Systemu nie jest spowodowane błędem Systemu, Wykonawca zobowiązany jest przekazać informację wskazującą prawdopodobną przyczynę nieprawidłowego działania Systemu np. poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje.
  2. Wykonawca zobowiązany jest do udzielania wszelkich informacji Zamawiającemu lub osobie, przez niego wskazanej, o Systemie mogących mieć wpływ, na usunięcie błędu.
  3. Weryfikacji poprawności działania Systemu po usunięciu przez Zamawiającego lub podmiot trzeci błędu.
  4. Wykonawca zobowiązuje się do zawiadamiania z minimum 48 godzinnym wyprzedzeniem przedstawicieli Zamawiającego o planowanych przerwach technologicznych aplikacji serwisowej, o której mowa w ppkt 1, za pomocą poczty elektronicznej na adresy [Pawel.Witkowski@map.gov.pl](mailto:Pawel.Witkowski@map.gov.pl), [Artur.Brawura‑Biskupski@map.gov.pl](mailto:Artur.BrawuraBiskupski@map.gov.pl), UmowyIT@map.gov.pl.
  5. W trakcie planowanej niedostępności aplikacji serwisowej Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania Zgłoszeń za pomocą poczty elektronicznej wysyłanej na adres …………, o którym mowa w ppkt 2.  
     Wykonawca zobowiązuje się również do udzielania na bieżąco informacji o ich statusie.
  6. Wyżej wymieniony brak dostępu nie będzie podstawą do naliczania kary umownej pod warunkiem, że przerwa ta nie będzie trwała dłużej niż 24 godziny rocznie w okresie obowiązywania Umowy.