**Szacowanie wartości zamówienia**

1. **ZAMAWIAJĄCY**

Ministerstwo Spraw Zagranicznych,

Biuro Informatyki i Telekomunikacji

Al. J.Ch. Szucha 23, 00-580 Warszawa

1. **OPIS PRZEDMIOTU SZACOWANIA**

**Wsparcie techniczne platformy SharePoint, aplikacji hostowanych na platformie SharePoint oraz usług współpracujących** Wykonawca będzie świadczył wsparcie techniczne dla ewentualnych problemów z platformą SharePoint 2016 oraz w szczególności aplikacjami hostowanymi na w/w platformie w trybie Provider Hosted Apps (Intranet, eObiegówka).

Wykonawca będzie również świadczył wsparcie dla usług współpracujących, z których korzysta Platforma SP Zamawiającego, takich jak:

Mechanizm keszowania danych Redis oraz Redis Sentinel, mechanizm wywoływania zadań Hangfire oraz raporty generowane przez Power BI.

Do tego celu Wykonawca udostępni system zgłoszeń w którym rejestrowane będą wszystkie zgłoszenia.
Ponadto Zamawiający posiadać będzie możliwość zgłoszenia problemu (przez grupę wsparcia ze strony Zamawiającego) bezpośrednio w systemie zgłoszeń, mailowo lub telefonicznie. W przypadku pozostałych dwóch form kontaktu, Wykonawca wprowadzi zgłoszenie do systemu zgłoszeniowego samodzielnie.

Wsparcie świadczone będzie w godzinach: 8:15 – 16:15 w dni robocze przez okres 4 lat od podpisania umowy.

Kategorie zgłoszeń i czasy reakcji:

1. Awaria: czas reakcji 1h, czas realizacji 2dni robocze
Awaria to problem, który uniemożliwia wykorzystanie jednej z kluczowych funkcjonalności lub niedostępność systemu
2. Błąd: czas reakcji 4h, czas realizacji 5dni roboczych
Błąd to problem, który nie uniemożliwia wykorzystanie jednej z kluczowych funkcjonalności lub pozwala na pracę poprzez wykorzystanie obejścia
3. Usterka: czas reakcji 4h, czas realizacji 15dni roboczych
Usterka to problem nie mający wpływu na możliwość wykorzystania danej funkcjonalności
4. Pytania/Wnioski: czas reakcji 4h, czas realizacji 5dni roboczych
Pytania i wnioski dotyczą możliwości wykonania zmiany w systemie oraz ich wycenę przez Wykonawcę.
5. **Rozwój aplikacji na platformie SharePoint 2016**

Zamawiający posiada 2 aplikacje (wraz z pełnymi źródłami) działające na platformie SharePoint: Intranet MSZ oraz eObiegówka. Do zadań Wykonawcy będzie należał rozwój w/w aplikacji za pomocą puli godzin rozwojowych.

Ponadto Zamawiający zastrzega sobie możliwość zgłaszania innych prac do realizacji z puli godzin rozwojowych – takich jak np. migracja platformy SP do wyższej wersji.

Każda zmiana zgłoszona przez Zamawiające musi zostać przeanalizowana oraz wyceniona przez Wykonawcę. Następnie koszt takiej zmiany musi zostać zaakceptowany przez Zamawiającego.

Zamawiający na realizację swoich celów wymaga 1600 godzin rozwojowych na cały okres obowiązywania umowy.
Ponadto Zmawiający planuje wykorzystać 1000 dodatkowych godzin w formie opcji, którą może wykorzystać w dowolnym zakresie w trakcie trwania umowy – w zależności od ewentualnych potrzeb, które mogą zaistnieć.

1. **Przeglądy środowiska**

Raz na rok (w terminie uzgodnionym przez obie strony) Wykonawca wykona przegląd całego środowiska SharePoint Zamawiającego oraz przekaże raport wraz z ew. zaleceniami.

Przegląd ma obejmować następujące elementy:

* Przegląd platformy SharePoint pod kątem błędów, konfliktów oraz niezbędnych aktualizacji;
* Przygotowanie raportu błędów, konfliktów oraz niezbędnych aktualizacji wraz z rekomendacjami ich rozwiązania;
* Przegląd platformy SharePoint pod kątem wydajności;
* Przygotowanie raportu wydajności wraz z rekomendacjami ich optymalizacji;
* Wdrożenie rekomendowanych i zaakceptowanych przez Zamawiającego rozwiązań (konfliktów, błędów oraz optymalizacji) – na podstawie zaakceptowanej wyceny Wykonawcy (godziny rozwojowe);
* Wdrożenie rekomendowanych i zaakceptowanych przez Zamawiającego niezbędnych aktualizacji –na podstawie zaakceptowanej wyceny Wykonawcy (godziny rozwojowe);
* Raport końcowy z wykonanych prac.

Przegląd stanu środowiska odbywać się będzie w siedzibie Zamawiającego i szacunkowo może potrwać ok. 3-5dni roboczych.

**Opis systemu**

Na platformie SharePoint w środowisku Zamawiającego uruchomione są obecnie dwie aplikacje: Intranet oraz eObiegówka.
Intranet jest portalem służącym zarówno do komunikacji wewnętrznej w Ministerstwie i na Placówkach Zagranicznych (publikacja aktualności, artykułów, komunikatów, baz wiedzy) jak również miejscem pracy grupowej (generowane na podstawie informacji z systemu kadrowego witryny jednostek organizacyjnych oraz witryny zdaniowe tworzone na podstawie zapotrzebowania grup pracowników). Ponadto Intranet MSZ zawiera rozbudowany moduł Książki Teleadresowej generowanej na podstawie danych dostarczanych za pośrednictwem MIM (Microsoft Identity Manager) z innych systemów Zamawiającego. Na podstawie tych danych mechanizmy Intranetu nadają odpowiednie uprawnienia w systemie.

eObiegówka jest mechanizmem pozwalającym rozliczyć pracownika, który jest zatrudniany, kończy pracę w MSZ lub zmienia komórkę organizacyjną, z posiadanych zasobów oraz uprawnień. Każda wygenerowana obiegówka trafia równolegle do zdefiniowanych właścicieli zasobów/uprawnień w celu ich weryfikacji i/lub rozliczenia

**Architektura i technologia**

Poniższy rysunek przedstawia architekturę farmy produkcyjnej SharePoint 2016 wraz z usługami



W ww. architekturze występują następujące komponenty:

- MS SQL SERVER High Availability wraz z wydzieloną instancją pod system.

- Cała komunikacja jest skonfigurowana po SSL wraz z certyfikatami wewnętrznymi.

- Server Power BI do obsługi raportów Intranetu (statystyki oraz audyty uprawnień)

- Aplikacja Hangfire .Net do automatyzacji obsługi zadań i job-ów.

- Mechanizm Proxy uruchomiony na IIS do komunikacji z API

- monitoring SCOM

- Redis oraz Redis Sentinel jako mechanizm cash-ujący.

- architektura Provider Hosted Apps dla Sharepoint 2016.

- load balancing software oraz sprzętowy (LB) wraz z monitoringiem dostępności.

Synchronizacja kont użytkowników odbywa się z wykorzystaniem usługi MIM, która integruje dane z systemu kadrowego, systemu zasobów oraz AD.

Obecnie wielkość baz danych wszystkich elementów systemu określa się na poziomie 1,4 TB.

Zamawiający dysponuje środowiskiem testowym, które jest zbudowane z wykorzystaniem pojedynczych serwerów (front, APP, DB, IIS) odzwierciedlających ww. architekturę.

**Wsparcie**

Wsparcie ze strony Wykonawcy obowiązuje w dni robocze w godz. 8:15 – 16:15. Okres wsparcia rozpoczyna się w momencie podpisania umowy.

Wszelkie modyfikacje wykonane na stronie muszą spełniać wymagania Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 poz. 848).

**Kary umowne**

1. W wypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania niniejszej umowy, z przyczyn za które Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy kary umowne:
2. Kara za niedotrzymanie terminów w przypadku awarii - 50 PLN za każdą rozpoczęta godzinę
3. Kara za niedotrzymanie terminów w przypadku błędów - 30 PLN za każdą rozpoczęta godzinę
4. Kara za niedotrzymanie terminów w przypadku usterki - 10 PLN za każdą rozpoczęta godzinę
5. Kara za niedotrzymanie terminów w przypadku Pytania/Wniosku – 10 PLN za każdą rozpoczętą godzinę.
6. Kara za niedotrzymanie terminów w przypadku Przeglądu środowiska – 80 PLN za każdy rozpoczęty dzień.
7. Suma kar umownych nie przekroczy 30% wartości umowy.
8. Zamawiający wyraża zgodę na potrącenie kary umownej z należnego mu wynagrodzenia. W przypadku gdy takie potrącenie nie będzie możliwe, Zleceniobiorca zobowiązuje się zapłacić karę umowną w terminie 7 dni od otrzymania pisemnego wezwania do zapłaty.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych.

**Zakres gwarancji**

1. Wykonawca udziela gwarancji na przedmiot Umowy w zakresie działania aplikacji.
2. Wykonawca będzie usuwał wady produktu, czyli udokumentowane błędy w systemie, na żądanie Zamawiającego.
3. Koszty usuwania udokumentowanych błędów w okresie gwarancji ponosi Wykonawca.

**Gwarancja nie dotyczy:**

1. Funkcjonowania elementów rozwiązania zapewnianych przez Zamawiającego – między innymi działania infrastruktury serwerowej z wyłączeniem usług i mechanizmów będących częścią Platformy SharePoint.
2. **MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA SZACOWANIA**

Szacowanie powinno być przesłane drogą elektroniczną z opisem w temacie: „Szacowanie *wsparcia technicznego dla platformy SharePoint oraz godziny programistyczne*” na adres **kontakt\_oferta@msz.gov.pl** do dnia 3 listopada 2021 r.

1. **PLANOWANY TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA**

Wykonawca zobowiązany będzie do świadczenia wsparcia technicznego oraz rozwoju platformy SharePoint oraz jej aplikacji od momentu podpisania umowy przez okres 4 lat.

1. **OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA SZACOWANIA**
2. Oferta musi mieć formę pliku w formacie pdf w języku polskim.
3. Oferta musi zawierać:

|  |  |
| --- | --- |
| **Zakres** | **Cena PLN Netto / Brutto** |
| 1) Wsparcie techniczne |  |
| 2a) Rozwój – 1600 godzin programistycznych |  |
| 2b) Rozwój – 1000 godzin programistycznych (OPCJA) |  |
| 3) Przeglądy środowiska |  |
| Łącznie |  |

1. cenę netto/brutto poszczególnych elementów zgodnie z załączoną tabelą
2. **DODATKOWE INFORMACJE**

Termin ważności oferty winien obejmować 90 dni.

Dodatkowych informacji udziela Maciej Świderski (maciej.swiderski@msz.gov.pl) oraz Michał Kozera (michal.kozera@msz.gov.pl) drogą elektroniczną pod wskazanymi adresami email.

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją niniejszego zamówienia zawarte są na stronie:

<https://www.gov.pl/web/dyplomacja/ochrona-danych-osobowych>

**Ministerstwo Spraw Zagranicznych zastrzega sobie prawo do negocjacji warunków zawartych w ofertach oraz do nie wybrania żadnej z wpływających ofert.**