

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**Dostawa pakietu usług wsparcia producenta oprogramowania dla posiadanych przez Zamawiającego produktów Microsoft przez okres 12 miesięcy**

Przedmiotem zamówienia jest standardowy, powszechnie dostępny na rynku, 12 miesięczny pakiet wsparcia technicznego produktów i rozwiązań firmy Microsoft będących w posiadaniu Zamawiającego (Microsoft Office, Office 365 w planie A3, Azure Active Directory, usługa chmurowa Microsoft Intune). Wsparcie ma być realizowane przez producenta oprogramowania, przedmiotem wsparcia mają być działania reaktywne i proaktywne.

Zakres działań objętych przez pakiet zawiera:

1. Rozwiązywanie awarii bezpośrednio przez Producenta. Godziny działań reaktywnych (wsparcie techniczne): usługa ma być dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przez 365 dni w roku. Rozwiązywanie problemów ma być możliwe w języku polskim lub angielskim, zgłaszanych telefonicznie lub pocztą elektroniczną. Wymagany czas reakcji:
  - a. 15 min. czas odpowiedzi dla incydentów krytycznych dotyczących wykorzystywanej przez Zamawiającego technologii Azure,
  - b. 1 godzina dla problemów krytycznych, które powodują całkowity brak bądź drastyczne obniżenie jakości działania kluczowych usług, liczona od czasu dokonania zgłoszenia,
  - c. 4 godziny dla pozostałych problemów, liczone od czasu dokonania zgłoszenia.
2. Nielimitowane godzinowo usługi doradcze z zakresu wsparcia.
3. Nielimitowany dostęp do autorskich narzędzi diagnostycznych pozwalających na dokonanie przeglądu konfiguracji i bezpieczeństwa wybranej technologii Microsoft.
4. Nielimitowany dostęp do platformy szkoleniowej Microsoft.
5. Usługi działań proaktywnych (wsparcie techniczne) zawierające:
  - a. 50 kredytów proaktywnych na konsultacje z inżynierami producenta,
  - b. wsparcie w wykonaniu przeglądu bezpieczeństwa użytkowanego przez Zamawiającego pakietu Microsoft 365,
  - c. transfer wiedzy dla 2 pracowników Zamawiającego na temat zarządzania urządzeniami z systemem Windows 11 przy pomocy Microsoft Intune.
6. Nielimitowany dostęp do laboratoriów i specjalistów producenta pozwalających na:
  - a. możliwość testowania specyficznych scenariuszy rozwiązań klienta w laboratorium Producenta,
  - b. możliwość szybkiego rozwiązywania problemów w ramach wsparcia projektów wdrożeniowych i developerskich, poprzez przygotowanie dedykowanych projektów oraz poprawek w kodzie produktów Microsoft (tzw. Hotfix-y).
7. W przypadku problemów technicznych, możliwość wnioskowania poprawek w kodzie źródłowym oprogramowania producenta.
8. Dostęp do zbiorczych, comiesięcznych raportów zawierających listę wszystkich poprawek do produktów.
9. Dostęp do bazy wiedzy produktów:
  - a. dostęp do bazy wiedzy producenta oraz do zastrzeżonych prawami autorskimi bibliotek architektury referencyjnej i najlepszych praktyk w obszarze wdrożenia i eksploatacji Produktów oraz tworzenia własnych rozwiązań.
  - b. dostęp do historii wszystkich incydentów (awarii) dotyczących produktów i rozwiązań, zgłoszonych przez klientów producenta na całym świecie.
10. Zapewnienie informacji o nowych wersjach i funkcjonalnościach produktów:
  - a. informacja o datach dostępności i datach planowanego zakończenia wsparcia,
  - b. możliwości otrzymania wersji przedprodukcyjnych w tym wersji Beta do testów, oraz uczestnictwo w programach typu Technology Adoption Program (wsparcia oceny i wdrożenia nowych technologii) – (TAP) po przejściu procesu kwalifikacyjnego).

11. Możliwość zgłaszania wymagań do grup produktowych producenta.
12. Dostęp do portalu producenta tj. Microsoft Services Hub z historią wszystkich incydentów zgłoszonych przez Zamawiającego.
13. Objęcie pakietem wsparcia produktów producenta nabytych w trakcie działania umowy.
14. Zamawiający przed podpisaniem umowy otrzyma w ramach udostępnienia pakietu wsparcia:
  - a. opis dostępu do pomocy technicznej producenta (telefon, e-mail, portal lub WWW) w zakresie rozwiązywania problemów związanych z bieżącą eksploatacją dostarczonych rozwiązań,
  - b. opis sposobu bezpośredniego zgłaszania awarii do producenta lub autoryzowanego partnera producenta,
  - c. opis bezpośredniego dostępu do usług w pakiecie wsparcia z poziomu użytkownika,
  - d. opis sposobu zakładania zgłoszeń bezpośrednio u producenta z poziomu użytkownika,
  - e. opis dostępu do pomocy technicznej producenta – z poziomu użytkownika.