

Wytyczne do postępowania na Zakup i Wdrożenie Systemu Backupowego dla Środowiska Microsoft 365.

1. Przedmiot Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zakup oraz wdrożenie systemu backupowego dla środowiska Microsoft 365 (M365), obejmującego **Exchange (Online)**, **OneDrive** oraz **SharePoint**.

2. Wymagania Techniczne

2.1. Zarządzanie Czasem Retencji i Wyszukiwanie

System backupowy musi umożliwiać:

- **Zarządzanie czasem retencji** – definiowanie czasu przechowywania kopii zapasowych.
- **Wyszukiwanie kontekstowe** – wyszukiwanie danych na podstawie takich parametrów jak nazwa załącznika czy temat, słowa kluczowe.

2.2. Wymagania dotyczące Backupu dla poszczególnych Usług

Exchange Online

System musi zapewniać:

- **Rodzaje Backupów:**
 - Ręczny i zaplanowany pełny backup skrzynek pocztowych, kalendarzy i kontaktów.
 - Ręczny i zaplanowany przyrostowy backup skrzynek pocztowych, kalendarzy i kontaktów.
- **Możliwości Przywracania:**
 - Przywracanie usuniętych i archiwalnych wiadomości, kontaktów, wydarzeń kalendarza na to samo lub inne konto, inną ścieżkę.
 - Wsparcie dla przywracania wcześniejszych wersji wiadomości z opcją nadpisania.
- **Możliwości Pobierania:**
 - Pobieranie wiadomości użytkownika, kontaktów, wydarzeń kalendarza oraz ich usuniętych wersji.

OneDrive

System musi obsługiwać:

- **Rodzaje Backupów:**
 - Ręczny i zaplanowany pełny oraz przyrostowy backup danych OneDrive.

- **Możliwości Przywracania:**
 - Przywracanie usuniętych elementów, elementów na inne konto, inną ścieżkę
- **Możliwości Pobierania:**
 - Pobieranie wielu elementów użytkownika, w tym wcześniejszych wersji plików i usuniętych elementów.

SharePoint

System musi oferować:

- **Rodzaje Backupów:**
 - Ręczny i zaplanowany pełny oraz przyrostowy backup danych SharePoint.
- **Możliwości Przywracania:**
 - Przywracanie usuniętych elementów, elementów na inną ścieżkę, wcześniejszych wersji elementów oraz całych witryn.
- **Możliwości Pobierania:**
 - Pobieranie elementów witryny, w tym wcześniejszych wersji i usuniętych elementów.

2.3. Raportowanie i Monitoring

System musi posiadać:

- **Raportowanie:**
 - Codzienne, tygodniowe i miesięczne raporty o statusie backupu.
 - Powiadomienia o nieudanych zadaniach oraz raporty zgodności z politykami backupu.
- **Monitoring:**
 - Narzędzia do monitorowania w czasie rzeczywistym oraz dashboardy do przeglądu statusu zadań.

2.4. Integracja

System musi:

- Być kompatybilny z istniejącą infrastrukturą IT (systemami operacyjnymi, bazami danych, aplikacjami).
- Posiadać możliwość integracji z narzędziami IT i bezpieczeństwa oraz obsługiwać API do automatyzacji.

2.5. Bezpieczeństwo

System backupowy musi:

- Stosować szyfrowanie danych w spoczynku i tranzyście.
- Obsługiwać uwierzytelnianie wieloskładnikowe (MFA).
- Umożliwiać definiowanie polityki retencji oraz zarządzanie danymi wrażliwymi.

3. Opcjonalne Moduły Systemu

3.1. Teams

System musi zapewniać:

- **Rodzaje Backupów:**
 - Ręczny i zaplanowany pełny oraz przyrostowy backup danych Teams.
- **Możliwości Przywracania:**
 - Przywracanie usuniętych zespołów, kanałów, czatów oraz plików.
- **Możliwości Pobierania:**
 - Pobieranie zespołów, kanałów, czatów oraz usuniętych plików.

3.2. Exchange On-Premises

System musi wspierać:

- **Rodzaje Backupów:**
 - Ręczny i zaplanowany pełny oraz przyrostowy backup skrzynek pocztowych, kalendarzy, kontaktów i folderów publicznych.
- **Możliwości Przywracania:**
 - Usunięte i archiwalne wiadomości, kontakty, wydarzenia kalendarza oraz foldery publiczne, z możliwością przywrócenia na inne konto, ścieżkę.
- **Możliwości Pobierania:**
 - Pobieranie wiadomości, kontaktów, wydarzeń kalendarza oraz folderów publicznych.

4. Wdrożenie i Dokumentacja

Wdrożenie obejmuje:

- **Instalację i konfigurację systemu backupowego.**
- **Dostarczenie dokumentacji:**
 - **Projekt Techniczny** – dokument zawierający w szczególności:
 - Opis funkcjonalny Systemu.
 - Wykaz wymaganych elementów Systemu oraz sposób ich wdrożenia i konfiguracji.
 - Wykaz licencji niezbędnych do działania Systemu jako całości.

- Szczegółowy opis architektury proponowanego rozwiązania wraz z opisem integracji z infrastrukturą techniczną Zamawiającego.
- **Plan Testów Akceptacyjnych** – zawiera harmonogram i procedury testów akceptacyjnych.
- **Dokumentacja Powykonawcza** – powinna zawierać:
 - Szczegółową konfigurację oraz opis infrastruktury technicznej wdrażanego Systemu.
 - Opis struktury i konfiguracji Systemu, w tym pliki konfiguracyjne, skrypty uruchomieniowe oraz skrypty zatrzymujące.

Testy Adaptacyjne

W celu zapewnienia prawidłowej funkcjonalności wdrożonego systemu backupowego, Wykonawca przeprowadzi testy adaptacyjne po zakończeniu instalacji i konfiguracji.

Zakres testów adaptacyjnych obejmuje:

- **Testy integralności danych** – sprawdzanie, czy dane są poprawnie przechowywane i odtwarzane we wszystkich systemach objętych backupem (Exchange Online, OneDrive, SharePoint, opcjonalnie Teams oraz Exchange On-Premises).
- **Testy zgodności** – sprawdzenie zgodności z istniejącą infrastrukturą IT Zamawiającego, w tym poprawności integracji z systemami operacyjnymi, bazami danych, narzędziami bezpieczeństwa oraz API.
- **Testy wydajności** – określenie czasu wykonywania pełnych i przyrostowych backupów oraz ich przywracania, aby zapewnić zgodność z wymaganymi wskaźnikami wydajnościowymi.
- **Testy funkcjonalności przywracania** – testy przywracania danych w różnych scenariuszach, m.in. przywracanie usuniętych i archiwalnych elementów na to samo lub inne konto oraz przywracanie wcześniejszych wersji plików, wiadomości i innych zasobów z opcją nadpisania.
- **Testy wyszukiwania kontekstowego** – sprawdzenie funkcji wyszukiwania według parametrów (nazwa załącznika, temat wiadomości, słowa kluczowe).
- **Testy raportowania i monitoringu** – weryfikacja poprawności generowania codziennych, tygodniowych i miesięcznych raportów oraz powiadomień o nieudanych zadaniach zgodnie z politykami backupu.

Proces zatwierdzenia wyników testów adaptacyjnych

Wyniki testów adaptacyjnych zostaną przedstawione w formie raportu, który musi zostać zatwierdzony przez Zamawiającego. Raport powinien zawierać:

- Szczegółowy opis wykonanych testów.
- Wyniki testów oraz ewentualne uwagi.
- Propozycje działań naprawczych w przypadku wykrycia nieprawidłowości.

Testy adaptacyjne są warunkiem odbioru końcowego wdrożenia systemu backupowego i muszą zostać zakończone pozytywnie, aby system mógł być przekazany do eksploatacji.

- **Zalecenia i procedury eksploatacyjne** – dotyczą konserwacji Systemu, w tym przeglądu logów wraz z procedurami.
- **Dokumentacja Powdrożeniowa** – jeden spójny dokument obejmujący procedury administracyjne i operacyjne oraz inne informacje istotne dla eksploatacji Systemu, w tym:
 - Procedury i instrukcje dotyczące instalacji, konfiguracji oraz aktualizacji Systemu.
 - Procedury wykonywania i przechowywania kopii bezpieczeństwa.
 - Instrukcje dla użytkowników i administratorów, w tym procedury zarządzania zdarzeniami dotyczącymi bezpieczeństwa.
 - Inne niezbędne dokumenty powstałe w trakcie wdrożenia, uzgodnione z przedstawicielami Zamawiającego.
- **Dokumentacja Eksploatacyjna** – dostarczona w wersji elektronicznej w języku polskim. Procedury i instrukcje producenta mogą być dostarczone w języku angielskim lub polskim.

5. Warsztaty dla Administratorów

Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia warsztatów dla minimum trzech wyznaczonych administratorów w celu zapewnienia prawidłowej obsługi systemu.

6. Wsparcie w ramach Gwarancji

Wymagania dotyczące wsparcia gwarancyjnego producenta

1. **Okres gwarancji:**
 - a. Producent zobowiązany jest zapewnić wsparcie gwarancyjne przez okres minimum 36 miesięcy od daty odbioru końcowego oprogramowania.
2. **Reakcja na błędy:**
 - a. W trakcie okresu gwarancyjnego producent zobowiązany jest do świadczenia wsparcia technicznego zgodnie z poniższymi klasami błędów oraz czasami reakcji:

Klasa błędu	Opis	Maksymalny czas reakcji	Maksymalny czas rozwiązania problemu
Błąd krytyczny (Krytyczny)	Błąd powodujący całkowitą niedostępność systemu, uniemożliwiający jego podstawowe funkcje oraz pracę użytkowników.	1 godzina	4 godziny

Błąd istotny (Wysoki)	Błąd znacząco wpływający na funkcjonowanie systemu lub powodujący duże utrudnienia dla użytkowników, lecz nie powodujący całkowitej niedostępności systemu.	4 godziny	12 godzin
Błąd standardowy (Średni)	Błąd wpływający na wybrane funkcje systemu, jednak nie uniemożliwiający jego podstawowej funkcjonalności.	8 godzin	24 godziny
Błąd drobny (Niski)	Błąd o niewielkim wpływie na działanie systemu lub mający jedynie charakter estetyczny.	24 godziny	5 dni

3. SLA (Service Level Agreement):

- a. Producent zobowiązany jest do zapewnienia dostępności wsparcia technicznego zgodnie z ustalonymi SLA:
 - i. **Dostępność wsparcia:** 24/7 dla błędów krytycznych oraz istotnych; 8/5 dla błędów standardowych i drobnych.
 - ii. **Czas odpowiedzi:** Zgłoszenia będą przyjmowane przez całą dobę (telefonicznie, e-mailowo lub przez system zgłoszeniowy).
 - iii. **Raportowanie:** Producent zobowiązuje się do przesyłania comiesięcznego raportu z zakresu wsparcia technicznego, obejmującego liczbę zgłoszeń, czas reakcji oraz czas rozwiązania błędów.

4. Procedura eskalacji:

- a. W przypadku nieprzebrzegania ustalonych czasów reakcji, Zamawiający ma prawo eskalować zgłoszenie zgodnie z poniższą procedurą:
 - i. **Pierwszy poziom eskalacji:** 2 godziny po przekroczeniu maksymalnego czasu reakcji - poinformowanie koordynatora projektu po stronie producenta.
 - ii. **Drugi poziom eskalacji:** 4 godziny po przekroczeniu maksymalnego czasu reakcji - poinformowanie kierownika działu wsparcia technicznego po stronie producenta.
 - iii. **Trzeci poziom eskalacji:** 8 godzin po przekroczeniu maksymalnego czasu reakcji - poinformowanie kierownictwa producenta.

5. Wskaźniki SLA:

- a. W przypadku nieprzebrzegania warunków SLA, zamawiający zastrzega sobie prawo do zastosowania kar umownych w wysokości określonej w umowie.