**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest zakup w ramach tzw. umowy Unified Enterprise Support kompleksowego zestaw usług wsparcia technicznego oferowanego przez Microsoft zapewniającej pełen zakres pomocy technicznej oraz zakup pełnego zakresu pomocy technicznej w zakresie wsparcia usług proaktywnych na okres 36 miesięcy.

W ramach usługi wsparcia Wykonawca zapewni Zamawiającemu zdalne wsparcie oraz kontakt z działem serwisowym Wykonawcy telefonicznie, za pomocą poczty elektronicznej oraz portal internetowy serwis internetowy Microsoft Services Hub. Szczegółowy wykaz usług zawiera poniższa Tabela 1:

|  |  |
| --- | --- |
| **Obszar** | **Opis** |
| Pomoc techniczna (24/7) | Wsparcie techniczne na żądanie z poziomami błędów i oczekiwanymi czasami reakcji na nie opisanymi w Tabeli 2 |
| Zarządzanie eskalacją | Przydzielanie zasobów dla błędów krytycznych biznesowo po 15-min dla Azure lub 1 godzinie dla wszystkich innych produktów |
| Pomoc techniczna na połączeniu technologii | Pełne wsparcie wraz ze współpracą z innymi dostawcami, przeglądem konfiguracji i troubleshooting’iem |
| Zarządzanie świadczeniem usług z narzędziami | Portal Services Hub do kompleksowego zarządzania pomocą techniczną, rekomendacjami oraz pełnego Katalogu Usług firmy Microsoft i aktualizacji produktów |
| Kondycja IT | Nielimitowane oceny na żądanie z wymaganymi usługami instalacyjnymi i konfiguracyjnymi |
| Pomoc w chmurze | Pomoc techniczna dotycząca rozliczeń świadczona przez zespół pomocy technicznej platformy Azure |
| Zarządzanie umową | Dedykowana osoba do kontaktu i obsługi umowy (Customer Success Account Manager) |
| Wsparcie doradcze | Nielimitowane wsparcie techniczne (do 6 godzin na każde zgłoszenie) |
| Szkolenia techniczne | Nielimitowane szkolenia na żądanie, warsztaty edukacyjne, laboratoria, ścieżki szkoleniowe, webcasts’y z inżynierami |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Poziom błędu** | **Opis** | **Czas reakcji** | **Dostępność usługi** |
| Poziom A (Krytyczny wpływ na działalność biznesową) | Krytyczny wpływ na działalność biznesową Zamawiającego, z poważną utratą lub degradacją usług, wymagający natychmiastowej reakcji i działalność Zamawiającego jest narażona na straty lub wstrzymanie realizacji usług | do 15-minut dla Azure oraz 1 godziny dla wszystkich innych produktów Microsoft | 24/7 |
| Poziom B (Umiarkowany wpływ na działalność biznesową) | Umiarkowany wpływ na działalność biznesową Zamawiającego, z utratą lub degradacją niektórych usług, ale praca może być kontynuowana w ograniczonym zakresie | do 2 godzin | W godzinach pracy 7:30-15:30 |
| Poziom C (Minimalny wpływ na działalność biznesową) | Minimalny wpływ na działalność biznesową Zamawiającego, z niewielkimi utrudnieniami w działaniu usług | do 4 godzin | W godzinach pracy 7:30-15:30 |

*Tabela 2*

W ramach pomocy technicznej w liczbie 200 godzin rocznie w zakresie wsparcia usług proaktywnych Wykonawca zapewni Zamawiającemu zdalne wsparcie, na miejscu u Zamawiającego (po uzgodnieniu z Wykonawcą) oraz kontakt z inżynierami Wykonawcy w zakresie produktów Microsoft na potrzeby:

* planowania – obejmującego oceny i przeglądy aktualnej infrastruktury, danych, aplikacji oraz środowiska bezpieczeństwa Zamawiającego, aby pomóc w planowaniu modernizacji, migracji, wdrożeń lub implementacji rozwiązań Microsoft
* wdrażania – obejmującego techniczne wsparcie techniczne na potrzeby projektowania, wdrażania, migracji, aktualizacji i implementacji rozwiązań technologicznych Microsoft na infrastrukturze Zamawiającego oraz tworzenie prototypów i koncepcji, aby ocenić wykonalność proponowanych rozwiązań technicznych
* utrzymania – obejmującego działania mające na celu utrzymanie systemów IT Zamawiającego w optymalnym stanie oraz zapobieganie potencjalnym problemom, a w szczególności: sprawdzanie stanu technicznego systemów, aby wykryć i naprawić potencjalne problemy zanim wpłyną one na działanie

Wsparcie będzie realizowane w języku polskim lub za wcześniejszą zgodą Zamawiającego w języku angielskim. Zgłoszenie na wsparcie Zamawiający będzie mógł złożyć telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.

Przynajmniej raz na kwartał Wykonawca przedstawi Zamawiającemu raport z aktualnie wykorzystanych godzin prac inżynierów z podstawowym opisem realizowanych zadań.