

Rzeczpospolita  
PolskaDofinansowane przez  
Unię Europejską**Mazowsze.**  
serce PolskiPomoc Techniczna  
dla Funduszy EuropejskichRzeczpospolita  
PolskaDofinansowane przez  
Unię Europejską

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### A. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA:

1. W ramach niniejszej Umowy Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu wsparcie na utrzymanie sieci w Obszarach Technologicznych na zasadach określonych w Umowie oraz w załącznikach do niej, które to wsparcie przede wszystkim zapewnić ma poprawne i nieprzerwane działanie każdego z Obszarów Technologicznych. Zamawiający posługuje się wyłącznie znakami towarowymi technologii/ systemów, którymi dysponuje. Przedmiotem zamówienia nie jest zakup jakiegokolwiek opisanej technologii, a jedynie zapewnianie wsparcia dla technologii, które zamawiający posiada.
2. Wsparcie na utrzymanie Obszarów Technologicznych obowiązuje przez 12 miesięcy lub do wyczerpania limitu wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 3 Umowy, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.
3. W ramach usługi wsparcia Wykonawca zapewni poprawne i nieprzerwane działanie poszczególnych Obszarów Technologicznych poprzez:
  - 1) usuwanie Błędów - zgodnie z załącznikiem nr 1 do Umowy „Gwarantowany poziom naprawiania błędów (SLA)”;
  - 2) udzielanie pracownikom Zamawiającego konsultacji, porad i zaleceń, dokonywanie Proaktywnych Przeglądów Okresowych, konfigurowanie oprogramowania, wdrażanie poprawek i aktualizacji oprogramowania, podniesienie wersji oprogramowania, wykonywanie własnych kopii bezpieczeństwa i przywracanie Obszarów Technologicznych – zgodnie z załącznikiem nr 2 do Umowy „Gwarantowany poziom świadczenia usług dodatkowych (SLA)”.
4. Poszczególne Obszary Technologiczne podlegające wsparciu to:
  - 1) Active Directory;
  - 2) Windows Server;
  - 3) Exchange 2016;
  - 4) Windows System Update Services;
  - 5) System Center 2016 (moduł VMM, moduł Service Manager, moduł Operation Manager, moduł Configuration Manager);
  - 6) Public Key Infrastructure (PKI);
  - 7) Veeam Backup & Replication 9,5;
  - 8) SharePoint 2019;
  - 9) Usługa Microsoft 365 Enterprise E3.
5. Zamawiający dopuszcza świadczenie usług przewidzianych niniejszą Umową poprzez zdalny dostęp tylko wtedy, gdy łącznie zostaną spełnione następujące warunki:
  - 1) zasady zdalnego dostępu zostały szczegółowo uregulowane w załączniku do Umowy;
  - 2) dla danej usługi wyraźnie przewidziano w Umowie lub załączniku do niej możliwość jej świadczenia z wykorzystaniem zdalnego dostępu.
6. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać przedmiot Umowy z należytą starannością wymaganą przy usługach tego rodzaju przy zachowaniu zasad współczesnej wiedzy i zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, zgodnie z najlepszą praktyką i wiedzą zawodową, uwzględniając profesjonalny charakter swojej

działalności, w sposób i w terminach określonych w Umowie oraz w załącznikach do niej stanowiących jej integralną część.

7. Wykonawca zapewnia, że dysponuje odpowiednim potencjałem techniczno-organizacyjnym, jak również wiedzą i doświadczeniem, pozwalającymi należycie wykonywać przedmiot Umowy.
8. Wykonawca gwarantuje, że posiada personel o kwalifikacjach zawodowych, doświadczeniu i wykształceniu niezbędnym do wykonywania przedmiotu Umowy zgodnie z wymaganiami opisanymi w Ogłoszeniu o zamówieniu oraz w Umowie i załącznikach do niej.

#### B. OBOWIĄZKI WYKONAWCY I PARAMETRY SLA:

1. Wykonawca odpowiada za poprawne i nieprzerwane działanie Obszarów Technologicznych zgodnie z parametrami SLA zdefiniowanymi w niniejszym dokumencie i związku z tym zobowiązany jest on do usuwania Błędów w Czasie Naprawy. Celem usunięcia wątpliwości Strony zgodnie oświadczają, że usunięcie Błędu może również polegać na konfiguracji oprogramowania wchodzącego w skład Obszarów Technologicznych.
2. Dla uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Wykonawca usunie wszelkie zgłoszone przez Zamawiającego Błędy, w tym także po zakończeniu okresu świadczenia usługi (także na skutek odstąpienia od Umowy Głównej lub jej wypowiedzenia), o ile zostaną one zgłoszone przed upływem tego okresu.
3. Zamawiający dopuszcza wykonywanie obowiązków przewidzianych w niniejszym dokumencie przez Personel Wykonawcy.
4. Zamawiający dopuszcza wykonywanie obowiązków przewidzianych w niniejszym dokumencie z wykorzystaniem zdalnego dostępu.
5. W przypadku braku możliwości wykonania obowiązków przewidzianych w niniejszym dokumencie przy wykorzystaniu zdalnego dostępu personel Wykonawcy musi stawić się osobiście w siedzibie Zamawiającego.
6. Zamawiający może w każdym momencie odmówić Wykonawcy wykonywania obowiązków z wykorzystaniem zdalnego dostępu, wówczas Wykonawca będzie musiał wykonywać obowiązki przewidziane w niniejszym dokumencie osobiście w siedzibie Zamawiającego.
7. Wykonawca gwarantuje następujące Czasy Reakcji:

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Błąd Krytyczny</b>    | max 4 godziny zegarowe (zgodnie z ofertą Wykonawcy, w ramach kryterium oceny ofert) |
| <b>Błąd niekrytyczny</b> | max 8 godzin roboczych  |
| <b>Usterka</b>           | max 12 godzin roboczych   |

8. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu następujące Czasy Naprawy:

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>Błąd Krytyczny</b>    | max 8 godzin zegarowych (zgodnie z ofertą Wykonawcy, w ramach kryterium oceny ofert) |
| <b>Błąd niekrytyczny</b> | max 16 godzin roboczych  |
| <b>Usterka</b>           | max 24 godziny robocze   |

9. Godzina zegarowa to każde kolejne 60 minut od poniedziałku do niedzieli.
10. Godzina robocza to każde kolejne 60 minut w przedziale czasowym od 8:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
11. Jeżeli Czas Naprawy będzie się kończył poza godzinami roboczymi u Zamawiającego, automatycznie ulega on przedłużeniu do następnego dnia roboczego u Zamawiającego<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Na przykład: jeżeli Zamawiający zgłosi Błąd Krytyczny o godzinie 14:00 w poniedziałek, naprawa błędu powinna zakończyć się najpóźniej do godziny 8:00 dnia następnego.

12. Zamawiający oświadcza, że posiada stosowne licencje, które zezwalają m.in. na trwałe lub czasowe zwielokrotnianie programów komputerowych zawierających się w poszczególnych Obszarach Technologicznych oraz na dokonywanie tłumaczenia, przystosowania, zmiany układu lub dokonywania jakichkolwiek innych zmian w powyższych programach komputerowych, jeżeli jest to niezbędne do poprawiania występujących w nich błędów.
13. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania Błędów z należytą starannością wymaganą przy usługach tego rodzaju przy zachowaniu zasad współczesnej wiedzy i zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, zgodnie z najlepszą praktyką i wiedzą zawodową, uwzględniając profesjonalny charakter swojej działalności, w sposób i w terminach określonych w niniejszym dokumencie. Nadto, Wykonawca zapewnia, że:
- 1) dysponuje odpowiednim potencjałem techniczno-organizacyjnym oraz osobowym, jak również wiedzą i doświadczeniem pozwalającym należycie usuwać Błędy;
  - 2) usuwając Błędy osobiście lub przez podmioty z nim powiązane nie naruszy przepisów prawa, jak również praw podmiotów trzecich, w szczególności przysługujących podmiotom trzecim praw autorskich, praw z rejestracji wzorów przemysłowych, praw ochronnych na znaki towarowe oraz dóbr osobistych.

### C. ZGŁOSZENIE BŁĘDU I NAPRAWA:

1. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Błędu dokona on jego zgłoszenia oraz nada mu status (Błąd Krytyczny/Błąd Niekrytyczny/Usterka). Wskazany przez Zamawiającego status Błędu jest wiążący dla Wykonawcy.
2. Zamawiający ma prawo zmienić status Błędu na niższy, w szczególności po otrzymaniu od Wykonawcy informacji, o której mowa w punkcie 13 lit. a części C Załącznika nr 1 do Umowy.
3. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje nt. nieprawidłowego działania danego Obszaru Technologicznego istotne w ocenie Zamawiającego dla zdiagnozowania i usunięcia nieprawidłowości w działaniu tego Obszaru Technologicznego. System zgłoszeniowy udostępniony przez Wykonawcę nie może uzależniać rozpoczęcia obsługi zgłoszenia od przekazania innych informacji niż opis Błędu i znane Zamawiającemu okoliczności jego wystąpienia ani nie może wymagać określonego stopnia szczegółowości tych opisów.
4. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować zgłaszane Błędy wykorzystując rozwiązania techniczne oraz informatyczne umożliwiające raportowanie zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi m.in. na śledzenie czasu ich usunięcia, a w szczególności Czasu Reakcji oraz Czasu Naprawy za pomocą aplikacji serwisowej (systemu zgłoszeniowego) udostępnionej przez Wykonawcę, W razie uzyskania przez Wykonawcę wiedzy o wystąpieniu Błędu z innego źródła niż zgłoszenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia stosownych działań przewidzianych dla Czasu Reakcji oraz niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o wystąpieniu Błędu.
5. Wykonawca zapewnia, że zgłoszenia Błędów mogą być dokonywane zgodnie z ofertą Wykonawcy, która stanowi załącznik do Umowy Głównej, jednakże co najmniej od poniedziałku do piątku w godzinach od 8 do 16 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
6. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia odpowiednim wpisem w aplikacji serwisowej.
7. W Czasie Reakcji Wykonawca zobowiązany jest ustalić przyczynę (diagnoza), która spowodowała Błąd, a następnie zgłosić Zamawiającemu przystąpienie do naprawy Błędu. Najpóźniej w chwili zgłoszenia przystąpienia do naprawy Błędu powinien przekazać Zamawiającemu następujące informacje:
  - a) jaki status w ocenie Wykonawcy ma zgłoszony Błąd (Błąd Krytyczny, Błąd Niekrytyczny, Usterka);
  - b) jaka jest przyczyna Błędu;
  - c) ile w jego ocenie potrwa w przybliżeniu naprawa Błędu.
8. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia Zamawiającemu dokonania naprawy, pod warunkiem, że Błąd oraz jego przyczyna zostały całkowicie i skutecznie usunięte wskutek czego została przywrócona pełna funkcjonalność danego Obszaru Technologicznego istniejąca przed wystąpieniem Błędu. Jeżeli podczas weryfikacji usunięcia Błędu okaże się, że Błąd nie został usunięty, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej Błąd. W celu usunięcia wątpliwości Strony

zgodnie oświadczają, że jeżeli po dokonaniu naprawy Błędu poszczególne Obszary Technologiczne nie będą ze sobą współpracować w taki sposób, w jaki współpracowały przed wystąpieniem Błędu, naprawa nie jest dokonana.

9. Wraz z informacją o usunięciu Błędu Wykonawca prześle Zamawiającemu informację o przyczynie Błędu wraz ze zwięzłym opisem czynności jakie zostały podjęte w celu jego naprawienia.
10. Zamawiający ma obowiązek dokonać weryfikacji usunięcia Błędu w terminie 4 godzin roboczych licząc od chwili zgłoszenia przez Wykonawcę dokonania naprawy. Celem usunięcia wątpliwości Strony oświadczają, że niedochowanie wyżej wymienionego terminu nie oznacza przyznania przez Zamawiającego, że Błąd został naprawiony.

#### **D. KONSULTACJE:**

1. W ramach obowiązku udzielania pracownikom Zamawiającego konsultacji dotyczących infrastruktury informatycznej (całokształt rozwiązań sprzętowo-programowych) związanej z Obszarami Technologicznymi Wykonawca zapewni konsultantów, którzy będą posiadać odpowiednią wiedzę i doświadczenie w zakresie oprogramowania, w tym jego konfiguracji wchodzącego w skład Obszarów Technologicznych.
2. Istotą konsultacji jest to, aby pracownicy Zamawiającego w możliwie jak najkrótszym czasie otrzymywali odpowiedzi, które mają prowadzić do rozwiązania konkretnych problemów związanych z infrastrukturą informatyczną.
3. Zamawiający dopuszcza możliwość udzielania konsultacji przez podwykonawców. Wykonawca zapewnia, że w takim przypadku podwykonawca będzie zobowiązany do świadczenia usługi konsultacji na dokładnie takich samych warunkach, na jakich zobowiązany jest sam to robić. Wykonawca odpowiada za jakość udzielonych przez podwykonawcę konsultacji.
4. Konsultacje będą świadczone co najmniej telefonicznie (np. centrum obsługi telefonicznej, biuro obsługi klienta) oraz z wykorzystaniem poczty elektronicznej i komunikatora Teams, a jeżeli Wykonawca przewiduje także inne sposoby komunikacji, np. chat, sms, wszelkiego rodzaju komunikatory, także z wykorzystaniem tych sposobów komunikacji.
5. Najpóźniej do godziny 9:00 dnia następnego po wejściu w życie Umowy Głównej Wykonawca przekaze Zamawiającemu wszelkie informacje niezbędne do korzystania z konsultacji w sposób podany w ustępach poprzednich, a w szczególności przekaze Zamawiającemu numer telefonu, adres e-mail oraz identyfikator Teams.
6. Wykonawca zapewnia, że Zamawiający będzie mógł korzystać z konsultacji od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
7. Do korzystania z konsultacji uprawnieni są wyłącznie pracownicy Zamawiającego.
8. Konsultant ma prawo dokonać weryfikacji czy zgłaszający się po konsultacje jest do tego uprawniony, o ile Wykonawca wcześniej określi stosowną procedurę weryfikacji i przekaze jej szczegóły Zamawiającemu.
9. W przypadku konsultacji prowadzonych telefonicznie lub przy pomocy komunikatora Teams pracownik Zamawiającego ma prawo zażądać od konsultanta potwierdzenia zaproponowanego mu rozwiązania problemu. Wówczas treść informacji stanowiącej odpowiedź Wykonawca niezwłocznie prześle na co najmniej jeden z adresów e-mail podanych w Umowie Głównej do kontaktu z Zamawiającym, wskazany mu przez pracownika Zamawiającego.
10. Jeżeli pracownik Zamawiającego uzna, że:
  - a) konsultant nie udzielił odpowiedzi na zadane mu pytanie albo
  - b) udzielona przez konsultanta odpowiedź nie wyczerpuje jego wątpliwości albo
  - c) konsultant stwierdzi, że nie jest w stanie odpowiedzieć na zadane pytanie albo
  - d) istnieje stosowna potrzeba,– ma prawo zwrócić się do Wykonawcy z pytaniem zadany na piśmie lub z wykorzystaniem poczty elektronicznej (adresy do kontaktu z Wykonawcą podane są w Umowie Głównej). Wykonawca zapewnia zaś, że zatrudnia osoby, które posiadają wykształcenie, wiedzę i doświadczenie, które umożliwią udzielenie pytającemu wyczerpującej odpowiedzi.

11. Wykonawca zobowiązuje się, że udzieli odpowiedzi na zadane przez pracownika Zamawiającego na piśmie lub przy pomocy poczty elektronicznej pytanie najpóźniej w ciągu 16 godzin roboczych<sup>2</sup> licząc od chwili przekazania pytania. Odpowiedź powinna być udzielona co najmniej z wykorzystaniem poczty elektronicznej jednocześnie na wszystkie podane w Umowie Głównej do kontaktu z Zamawiającym adresy e-mail.
12. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Zamawiający - w odpowiedzi na należycie umotywowaną prośbę Wykonawcy - może odpowiednio wydłużyć termin do udzielenia odpowiedzi. Uzasadnionym przypadkiem może być np. potrzeba zapoznania się przez Wykonawcę ze środkami technicznymi znajdującymi się w siedzibie Zamawiającego. Wydłużenie powyższego terminu nie może być potwierdzone ustnie (np. telefonicznie).

#### **E. DORADZTWO:**

Zamawiający przewiduje tworzenie nowej infrastruktury informatycznej oraz nowych usług informatycznych i w związku z tym oczekuje także od Wykonawcy doradztwa w powyższym zakresie. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Zamawiającego takie doradztwo, a w szczególności w zakresie następujących tematów:

- 1) optymalizacja infrastruktury informatycznej (całokształt rozwiązań sprzętowo-programowych), a w szczególności związanej z Obszarami Technologicznymi (np. wskazanie o ile niezbędne jest zwiększenie zasobów przypisanych do poszczególnych Obszarów Technologicznych po to, aby zapewniały one poprawną pracę tych obszarów);
- 2) rozbudowa infrastruktury informatycznej (np. wskazanie potrzeby rozbudowy infrastruktury informatycznej lub wymiany sprzętu);
- 3) reinstalacja oprogramowania;
- 4) kolejne przedsięwzięcia informatyczne.

#### **F. PROAKTYWNE PRZEGLĄDY OKRESOWE:**

W ramach obowiązku przeprowadzania Proaktywnych Przeglądów Okresowych Wykonawca zobowiązuje się na żądanie Zamawiającego do przeprowadzania weryfikacji poprawności funkcjonowania poszczególnych Obszarów Technologicznych. PPO w szczególności polegać będzie na analizie podstawowych logów w odniesieniu do poszczególnych Obszarów Technologicznych oraz poziomu ich aktualizacji.

#### **G. POMOC TECHNICZNA:**

1. W ramach pomocy technicznej Wykonawca zobowiązany będzie do wykonania:
  - 1) prac związanych z konfiguracją oprogramowania wchodzącego w skład Obszarów Technologicznych;
  - 2) prac polegających na aktualizowaniu oprogramowania wchodzącego w skład Obszarów Technologicznych;
  - 3) prac polegających na podnoszeniu wersji oprogramowania wchodzącego w skład Obszarów Technologicznych do najnowszych wersji;
2. W ramach wsparcia na utrzymanie sieci Wykonawca zobowiązany jest na żądanie Zamawiającego wdrożyć poprawki lub aktualizacje do oprogramowania wchodzącego w skład Obszarów Technologicznych.
3. W terminie 24 godzin roboczych - licząc od chwili otrzymania żądania wystosowanego przez Zamawiającego - Wykonawca dokona oceny czy żądana poprawka lub aktualizacja w jego ocenie powinna być czy też nie powinna być wdrożona, i przedstawi Zamawiającemu zwięzłe uzasadnienie swojego stanowiska.
4. Wykonawca może przystąpić do prac związanych z wdrożeniem poprawki lub aktualizacji dopiero po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego.
5. Poprawka lub aktualizacja powinna zostać wdrożona w czasie 24 godzin roboczych licząc od chwili otrzymania akceptacji Zamawiającego, a w przypadku, w którym Zamawiający zwolni Wykonawcę od obowiązku wykonania oceny, o której mowa w ust. 2, w terminie 24 godzin roboczych licząc od chwili otrzymania informacji o zwolnieniu Wykonawcy z tegoż obowiązku.

---

<sup>2</sup> Godzina robocza to każde kolejne 60 minut w przedziale czasowym od 8:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Za pierwszą minutę godziny roboczej należy uznać tę, w której nastąpiło określone zdarzenie.

6. Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o zakończeniu prac związanych z wdrożeniem poprawki lub aktualizacji.
7. Prace związane z wdrożeniem poprawek i aktualizacji nie mogą być wykonywane w godzinach roboczych u Zamawiającego jeżeli mogłoby to doprowadzić do sytuacji, w której nie byłoby możliwe korzystanie z danego Obszaru Technologicznego zgodnie z jego przeznaczeniem.
8. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania prac związanych z aktualizacją oprogramowania przy pomocy zdalnego dostępu.
9. Zamawiający zapewnia, że posiada stosowne licencje udzielone przez producentów oprogramowania, które umożliwiają wykonywanie czynności aktualizacyjnych przewidzianych w niniejszym paragrafie.
10. Wykonawcy należeć się będzie wynagrodzenie wyłącznie za prace związane z aktualizacją oprogramowania lub wdrożeniem poprawek na zasadach określonych w niniejszym dokumencie oraz w Umowie Głównej. Pozostałe czynności przewidziane w niniejszym paragrafie Wykonawca wykona nieodpłatnie.

#### **H. PODNOSZENIE WERSJI OPROGRAMOWANIA:**

1. W ramach pomocy technicznej Wykonawca zobowiązany jest także dokonać na żądanie Zamawiającego podniesienia wersji Obszarów Technologicznych wymienionych w Umowie Głównej.
2. Zamawiający oświadcza, że posiada stosowne licencje producentów ww. Obszarów Technologicznych, które umożliwiają podniesienie wersji tych Obszarów Technologicznych.
3. Prace związane z podniesieniem wersji oprogramowania, o których mowa w ust. 1, nie mogą być wykonywane w godzinach roboczych u Zamawiającego, jeżeli mogłoby to doprowadzić do sytuacji, w której nie byłoby możliwe korzystanie z danego Obszaru Technologicznego zgodnie z jego przeznaczeniem.
4. Wykonawca powinien dokonać podniesienia wersji oprogramowania, o którym mowa w ust. 1, najpóźniej w terminie 3 miesięcy licząc od chwili otrzymania żądania, o którym mowa w ust. 1.
5. Przed rozpoczęciem prac związanych z podniesieniem wersji Wykonawca powinien poinformować o tym Zamawiającego z wyprzedzeniem co najmniej 5 dni roboczych.
6. Po wykonaniu prac związanych z podniesieniem wersji oprogramowania Wykonawca przeprowadzi konfigurację danego Obszaru Technologicznego, której przeprowadzenie jest niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Obszaru Technologicznego zgodnie z jego przeznaczeniem.
7. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania prac związanych z podniesieniem wersji oprogramowania przy pomocy zdalnego dostępu.