

## Załącznik Nr 1 do SIWZ

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie specjalizowanej usługi wsparcia III linii administratorów systemów: Microsoft Active Directory, Microsoft Exchange, Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), Microsoft System Center Operations Manager (SCOM), Microsoft Intune, Microsoft Azure, O365, Teams, Microsoft System Center Virtual Machine Manager (VMM) oraz systemów wirtualizacyjnych Hyper-V funkcjonujących w PGW Wody Polskie.
2. Przedmiot zamówienia będzie realizowany w środowisku Zamawiającego zawierającym:
  - 1) 20 maszyn fizycznych, w tym clustry HA z dedykowanymi macierzami dyskowymi,
  - 2) kilkadziesiąt maszyn wirtualnych Hyper-V,
  - 3) Serwery Load Balance, serwery antyspam i antywirus,
  - 4) Ponad 6000 kont użytkowników.
3. Usługi zostaną zrealizowane w stosunku do systemów wdrożonych na urządzeniach w trzech lokalizacjach Zamawiającego:
  - 1) siedziba PGW WP, ul. Żelazna 59A, Warszawa,
  - 2) centrum zapasowe – serwerownia, ul. Piękna, Warszawa,
  - 3) centrum zapasowe – serwerownia, Piaseczno,
4. W ramach zamówienia Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania następujących usług:
  - 1) obsługi Awarii Krytycznych i Awarii Niekrytycznych Systemów zgodnie z zdefiniowanymi parametrami SLA (ang. Service Level Agreement).
  - 2) wykonywania bieżących przeglądów technicznych Systemów realizowanych w cyklach minimum miesięcznych.
  - 3) wykonania dodatkowych usług w zakresie modyfikacji, rozwoju oraz utrzymania Systemów w łącznym wymiarze nie mniejszym niż 24 godzin miesięcznie, gdzie niewykorzystane godziny przechodzą na kolejne miesiące trwania umowy.
  - 4) Wykonanie przeglądu zerowego i przejęcia serwisowania systemami w terminie zaoferowanym przez Wykonawcę lecz nie później niż 10 dni roboczych od dnia podpisania Umowy. Raport z przeprowadzonego przeglądu zerowego powinien zawierać informacje o systemach i infrastrukturze służącej do ich obsługi objętych usługą wsparcia., podsumowanie stanu faktycznego oraz wnioski.
5. Raport ten będzie aktualizowany na bieżąco, po każdorazowej zmianie, modyfikacji, lub rekonfiguracji systemów lub infrastruktury. Raport powinien być w postaci edytowalnego pliku/ów.
6. Przedmiot zamówienia będzie realizowany w następujący sposób:

**I. Obsługa Awarii Krytycznych i Awarii Niekrytycznych Systemów.**

1. Obsługa zgłoszeń Awarii będzie odbywała się zgodnie z następującymi parametrami

Kategoria	Czas reakcji	Czas naprawy
Awaria krytyczna	1 godzina	8 godzin
Awaria niekrytyczna	2 godziny	24 godziny

## 2. DEFINICJE POJĘĆ

- a) **Awaria Krytyczna** - awaria, której wystąpienie uniemożliwia realizację przez System funkcji biznesowych, krytycznych dla prowadzonej przez Zamawiającego działalności.
- b) Awarią Krytyczną są m.in.
- brak dostępności klastra DAG,
  - brak dostępności bazy danych Exchange,
  - brak dostępności usługi Active Directory,
  - brak dostępności usługi OWA.
- c) **Awaria Niekrytyczna** - awaria, która nie jest Awarią Krytyczną. Awarią Niekrytyczną są m.in.:
- awarie elementów redundantnych (nadmiarowych),
  - awarie pojedynczych serwerów w układach klastrowych, które nie są krytyczne z punktu widzenia realizowanych przez system komputerowy Zamawiającego podstawowych funkcji biznesowych (w tym narzędzi pomocniczych i administracyjnych),
  - sytuacje gdy system komputerowy Zamawiającego kontynuuje pracę, ale nastąpiło ograniczenie jego wydajności.
- d) **Czas reakcji** – czas liczony od momentu zgłoszenia wykonanego przez Zamawiającego do momentu odpowiedzi przez Wykonawcę.
- e) **Czas naprawy** – czas liczony od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego do momentu usunięcia przez Wykonawcę wady i przywrócenia działania Systemu.
- f) **Dzień roboczy** – dni inne niż soboty oraz dni inne niż dni ustawowo wolne od pracy w rozumieniu ustawy z dn. 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r., poz. 1920 ze zm.).
- g) **Godzina Robocza** – czas pomiędzy godz. 8.00:00 a godz. 16:00 w Dni Robocze, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
1. Wykonawca jest zobowiązany do przyjmowania i reagowania na zgłoszenia Awarii w trybie 24/7 tj. 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu również w dniu ustawowo wolne od pracy.
  2. Zgłoszenia serwisowe będą wysyłane z wykorzystaniem danych kontaktowych zdefiniowanych w Umowie z zaznaczeniem czy zgłoszenie dotyczy Awarii Krytycznej czy Awarii Niekrytycznej.
  3. Wykonawca jest zobowiązany do comiesięcznego przekazania raportu, który będzie zawierał podsumowanie realizacji wszystkich zarejestrowanych zgłoszeń. Raport ten musi zawierać minimum następujące informacje dla każdego zgłoszenia:
    - Numer porządkowy
    - Data i godzina zgłoszenia ze strony Zamawiającego (nawiązująca do daty i godziny wysłania emaila)
    - Tytuł zgłoszenia
    - Kategoria (Awarii Krytyczna, Awaria Niekrytyczna, Awaria-Odrzucone)
    - Data i godzina reakcji (nawiązująca do daty i godziny wysłania emaila)
    - Data i godzina naprawy (nawiązująca do daty i godziny wysłania emaila)
    - Czas reakcji
    - Czas naprawy
    - Informacje dodatkowe

## II. Wykonywanie bieżących przeglądów technicznych Systemów

- 1) Przeglądy techniczne Systemów będą wykonywane w cyklach minimum miesięcznych i będą obejmować co najmniej:
  - a) Monitorowanie logów systemowych,
  - b) Weryfikacja poprawności działania replikacji w klastrach DAG (ang. Database Availability Group),
  - c) Weryfikacja poprawności działania/publikacji usług OWA (ang. Outlook Web App), Mobile Sync, Autodiscovery, ECP (ang. Exchange Control Panel), Exchange Online (hybryda),
  - d) Weryfikacja ważności certyfikatów odpowiedzialnych za poprawność działania usługi poczty,
  - e) Weryfikacja poprawności działania Active Directory (replikacja, DNS, event log),
  - f) Weryfikacja poprawności działania synchronizacji z Azure AD, O365,
  - g) Weryfikacja poprawności działania Clustrów Hyper-V oraz VMM
  - h) Aktualizację serwerów przejętych przez Wykonawcę do serwisowania zgodnie z zaleceniami producenta i z zachowaniem ustalonej procedury,
  - i) Raportowania zakresu prac wykonanych w ramach przeglądu wraz z ewentualnymi rekomendacjami działań dodatkowych, które powinny zostać podjęte przez Zamawiającego, w celu zapewnienia ciągłości działania Systemów.

### **III. Wykonanie dodatkowych usług w zakresie modyfikacji, rozwoju oraz utrzymania**

1. Poza usługami opisanymi w punktach I i II Zamawiający może zlecić Wykonawcy wykonanie dodatkowych prac przy założeniu, że:
  - 1) Łączny wymiar tych prac będzie nie mniejszy niż 24 godziny miesięcznie, gdzie niewykorzystane godziny przechodzą na kolejne miesiące trwania umowy,
  - 2) Wykonawca jest zobowiązany do przyjmowania i reagowania na zlecenie wykonania dodatkowych usług w trybie 8/5 tj. w Godzinach Roboczych zgodnie z definicją w pkt. I.
  - 3) Wykonawca jest zobowiązany przedstawić swoje oszacowanie pracochłonności i czasu wykonania zleczonej dodatkowej usługi w przeciągu do 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia zapotrzebowania.
  - 4) Wykonawca uruchomi realizację zleczonej, dodatkowej usługi nie później niż 1 dzień roboczy po potwierdzeniu pracochłonności i czasu wykonania zleczonej dodatkowej usługi przez Zamawiającego.
  - 5) Komunikacja w zakresie realizacji zleceń dodatkowych usług będzie realizowana z wykorzystaniem adresów e-mail zdefiniowanych w Umowie.
  - 6) Wykonawca jest zobowiązany do comiesięcznego przekazania raportu, który będzie zawierał podsumowanie wykonanych zleceń dodatkowych usług. Raport ten musi zawierać minimum następujące informacje dla każdego zgłoszenia:
    - Numer porządkowy
    - Data i godzina zgłoszenia ze strony Zamawiającego (nawiązująca do daty i godziny wysłania emaila)
    - Tytuł zgłoszenia
    - Kategoria (Usługa dodatkowa. Usługa dodatkowa - Odrzucone)
    - Data i godzina oszacowania (nawiązująca do daty i godziny wysłania emaila)
    - Data i godzina wykonania (nawiązująca do daty i godziny wysłania emaila)
    - Czas oszacowana
    - Czas wykonania
    - Czy warunki OPZ zostały spełnione?
    - Informacje dodatkowe

2. Zamawiający dopuszcza zbiorcze, comiesięczne raportowanie realizacji zgłoszeń Awarii i zgłoszeń Usług dodatkowych.

**IV. Wszystkie usługi będą wykonane przez osoby po stronie Wykonawcy posiadające niezbędną wiedzę ekspercką.**

1. W zakresie dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia Zamawiający, wymaga aby Wykonawca dysponował Zespołem w skład którego wchodzi:

1) **Koordinator Zespołu Wykonawcy (1 osoba)** – odpowiedzialny za nadzór merytoryczny i organizacyjny nad realizacją przedmiotu zamówienia ze strony Wykonawcy, w szczególności nad zarządzaniem zgłoszeniami, zarządzaniem jakością, prowadzeniem dokumentacji zarządczej i przygotowywaniem raportów, kontrolę i koordynację pracy zespołu Wykonawcy, kontrolę formalną i merytoryczną przekazywanych dokumentów oraz kontakty z Zamawiającym. Zamawiający wymaga aby Koordynator Zespołu Wykonawczego:

- a. posiadał minimum pięcioletnie doświadczenie w roli koordynatora zespołu serwisowego usług informatycznych,
- b. posiadał kompetencje w zakresie zarządzania zespołami serwisowymi realizującymi usługi informatyczne, potwierdzone certyfikatem ITIL Expert in IT Service Management lub równoważnym,
- c. Nabył, w okresie 3 lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej jednoroczne doświadczenie w pełnieniu funkcji koordynatora dla:
  - co najmniej 1 zamówienia lub usługi dotyczącej serwisowania i wsparcia technicznego systemu poczty elektronicznej MS Exchange Serverz którego korzysta minimum 6 tysięcy użytkowników;
  - co najmniej 1 zamówienia lub usługi dotyczącej serwisowania i wsparcia technicznego systemu usługi katalogowej MS Active Directory dla minimum 6 tysięcy kont użytkowników.

2) **Inżynier Systemowy MS Exchange Server (2 osoby):**

- a. posiada minimum pięcioletnie doświadczenie w roli inżyniera systemowego systemów poczty elektronicznej.
- b. posiada kompetencje merytoryczne w zakresie serwisowania, administracji, utrzymania oraz rozwoju systemów pocztowych MS Exchange Server, potwierdzone certyfikatem Designing and Deploying Microsoft Exchange Server 2016, MCSA Windows 2016 oraz MCSE Productivity lub równoważnymi,
- c. nabył, w okresie 3 lat przed upływem terminu składania ofert, minimum jednoroczne doświadczenie w pełnieniu funkcji inżyniera systemowego w co najmniej jednym zamówieniu lub usłudze dotyczącej serwisowania i wsparcia technicznego systemu poczty elektronicznej, z którego korzysta minimum 6 tysięcy użytkowników.

**3) Inżynier Systemowy MS Windows Server (1 osoba):**

- a. posiada minimum pięcioletnie doświadczenie w roli inżyniera systemowego systemu usług katalogowych MS Active Directory
- b. posiada kompetencje merytoryczne w zakresie serwisowania, administracji, utrzymania oraz rozwoju systemów usług katalogowych, potwierdzone certyfikatem MCSE Productivity lub równoważny<sup>1</sup>
- c. nabył, w okresie 3 lat przed upływem terminu składania ofert, minimum jednoroczne doświadczenie w pełnieniu funkcji inżyniera systemowego w co najmniej 1 zamówieniu lub usłudze dotyczącej serwisowania i wsparcia technicznego systemu usługi katalogowej MS Active Directory dla minimum 6 tysięcy kont użytkowników.

**4) Inżynier Systemowy MS Windows Server (1 osoba):**

- a. posiada minimum pięcioletnie doświadczenie w pełnieniu roli inżyniera systemowego systemów usług katalogowych MS Active Directory;
- b. posiada kompetencje merytoryczne w zakresie serwisowania, administracji, utrzymania oraz rozwoju systemów usług katalogowych, potwierdzone certyfikatem MCSE Productivity oraz Office 365 lub równoważne.