

## Opis przedmiotu zamówienia

Dotyczy wniosku na zakup usług wsparcia technicznego dla produktów Microsoft na okres 12 miesięcy.

### 1. Skrótowy opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest pakiet usług wsparcia technicznego dla Produktów Microsoft (Unified Support) na okres 12 miesięcy od daty podpisania umowy.

### 2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Standardowy, powszechnie dostępny na rynku pakiet wsparcia technicznego realizowany przez specjalistów będących pracownikami producenta (lub spółek zależnych producenta). Pakiet wsparcia ma zapewnić działania reaktywne i proaktywne z zakresu wsparcia technicznego dla produktów i rozwiązań producenta.

Wsparcie ma dotyczyć wszystkich usług i produktów firmy Microsoft (Produktów).

Pakiet ma zapewnić:

2.1. Rozwiązywanie awarii 24x7x365 bezpośrednio przez pracowników producenta oprogramowania. Wsparcie techniczne będzie realizowane w języku polskim lub angielskim. Usługa ta musi być dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

2.2. Wymagany czas reakcji:

- a) 1 godzina dla problemów krytycznych, które powodują całkowity brak bądź drastyczne obniżenie jakości działania kluczowych usług, liczona od czasu dokonania zgłoszenia;
- b) 4 godziny dla pozostałych problemów, liczone od czasu dokonania zgłoszenia.

2.3. Nielimitowane godzinowo usługi doradcze z zakresu wsparcia

2.4. Nielimitowany dostęp do autorskich narzędzi diagnostycznych pozwalających na dokonanie przeglądu konfiguracji i bezpieczeństwa wybranej technologii Microsoft

2.5. Nielimitowany dostęp do platformy szkoleniowej Microsoft

2.6. Usługi działań proaktywnych (wsparcie techniczne) w wymiarze 100 godzin, zawierających.:

- a) działania redukujące ryzyko wystąpienia awarii;
- b) wykonywanie przeglądów i audytów, na bazie rekomendacji grup Producenta;

c) przygotowywanie standardów eksploatacyjnych;

2.7. Nielimitowanego dostępu 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. HOT FIXy).

2.8. Dostęp do zbiorczych, comiesięcznych raportów zawierających listę wszystkich poprawek do produktów Microsoft.

2.9. 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 Producenta oraz tworzenia własnych rozwiązań.
- b) dostęp do historii wszystkich incydentów (awarii) dotyczących Produktów i rozwiązań, zgłoszonych przez klientów Producenta na całym świecie.

2.10. Możliwość zgłaszania wymagań do grup produktowych Producenta.

2.11. Dostęp do portalu WWW z historią wszystkich incydentów zgłoszonych przez Zamawiającego

2.12. Zamawiający przed podpisaniem umowy powinien otrzymać w ramach udostępnienia pakietu wsparcia:

- a) opis dostępu do pomocy technicznej Producenta (telefon, e-mail lub WWW) w zakresie rozwiązywania problemów związanych z bieżącą eksploatacją dostarczonych rozwiązań;
- b) opis sposobu bezpośredniego zgłaszania awarii do Producenta lub Autoryzowanego Partnera;

2.13. Realizacja usług wsparcia Producenta będzie potwierdzana okresowymi raportami Wykonawcy. Terminy przekazywania raportu Zamawiającemu określa Umowa.

2.14. Wykonawca, jeżeli nie jest Producentem musi posiadać status certyfikowanego partnera Producenta rozwiązania przez okres wykonywania Umowy.