

**Opis przedmiotu zamówienia**

# Świadczenie usług serwisowych środowiska opartego o produkty firmy Microsoft

---

## Spis treści

1. Cel zamówienia publicznego.....	3
2. Słownik użytych pojęć.....	3
3. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym.....	5
4. Zakres przedmiotu zamówienia i termin realizacji.....	5
5. Serwis Systemu.....	5
6. Świadczenie usług Asysty Technicznej.....	6
7. Minimalne wymagania stawiane przez Zamawiającego w zakresie jednodniowego autorskiego warsztatu technicznego dla administratorów.....	7
8. Minimalne wymagania w zakresie dokumentacji.....	8
9. Zasady udzielania i realizacji zdalnego dostępu (spoza siedziby Zamawiającego) do środowiska informatycznego Zamawiającego na potrzeby realizacji Umowy.....	8
10. Skrócony opis środowiska Zamawiającego.....	9
11. Posiadane licencje Microsoft.....	11
12. Wzór zlecenia i odbioru usług w ramach Asysty Technicznej.....	12
13. Wzór protokołu odbioru.....	14
14. Raport z realizacji prac wykonanych w ramach usług Serwisu.....	14

## 1. Cel zamówienia publicznego.

Przedmiotem zamówienia jest świadczenia usług serwisowych środowiska opartego o produkty firmy Microsoft zgodnie z wymaganiami określonymi w niniejszym OPZ.

## 2. Słownik użytych pojęć.

<b>Administrator</b>	Osoba posiadająca uprawnienia do dokonywania modyfikacji w ustawieniach i konfiguracji infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego i/lub Systemu
<b>Asysta Techniczna</b>	pomoc udzielana Użytkownikom lub Administratorom Systemu w rozwiązywaniu problemów związanych z funkcjonowaniem Systemu za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji w szczególności zdalnego dostępu lub na miejscu w siedzibie NIK
<b>Awaria</b>	Problem w prawidłowym funkcjonowaniu Systemu wynikający z przyczyn technicznych niezależnych od jego Wykonawcy, jak np. problemy wniesione przez elementy współpracujące i nie wchodzące w skład Systemu, błędy użytkownika, wirusy komputerowe itd.
<b>Błąd</b>	Wada, lub nieprawidłowość powodująca utrudnienia w korzystaniu z Systemu wpływająca w sposób istotny na jego funkcjonalność;
<b>Błąd krytyczny</b>	Wada uniemożliwiająca użytkownikom korzystanie z Systemu lub jego fragmentu lub naruszenie bezpieczeństwa Systemu (dostęp do danych lub funkcji Systemu z pominięciem mechanizmów zabezpieczeń).
<b>Czas Reakcji Serwisu</b>	Czas liczony od momentu Zgłoszenia do reakcji serwisu, obejmującej co najmniej kontakt zwrotny z Zamawiającym, potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia, wstępną analizę problemu i przedstawienie planu dalszych działań
<b>CRL</b>	Lista certyfikatów unieważnionych publikowana przez wystawcę certyfikatów (CA)
<b>Dokumentacja Systemu</b>	Utrwalona w formie pliku elektronicznego i w postaci papierowej wszelka dokumentacja użytkowa i techniczna dotycząca funkcjonowania, korzystania, obsługi oraz konstrukcji Systemu i jego powiązań z oprogramowaniem narzędziowym oraz systemami funkcjonującymi w ramach Infrastruktury, obejmująca w szczególności dokumentację powykonawczą oraz dokumenty potwierdzające prawa Zamawiającego do korzystania ze wszelkiego oprogramowania składającego się na System;
<b>DMZ</b>	(ang. Demilitarized zone) strefa zdemilitaryzowana – jest to wydzielony na zaporze sieciowej (ang. firewall) obszar sieci komputerowej nie należący ani do sieci wewnętrznej (tj. tej chronionej przez zaporę), ani do sieci zewnętrznej (w tym przypadku Internet). W strefie zdemilitaryzowanej umieszczane są serwery "zwiększonego ryzyka włamania", przede wszystkim serwery świadczące usługi użytkownikom sieci zewnętrznej, którym ze względów bezpieczeństwa nie umożliwia się dostępu do sieci wewnętrznej (najczęściej są to serwery WWW i FTP). W strefie zdemilitaryzowanej umieszczane są także te serwery usług świadczonych użytkownikom sieci wewnętrznej, które muszą kontaktować się z obszarem sieci zewnętrznej (serwery DNS, proxy, poczty i inne). W przypadku włamania na serwer znajdujący się w strefie DMZ intruz nadal nie ma możliwości dostania się do chronionego obszaru sieci wewnętrznej.
<b>DNS</b>	DNS (ang. Domain Name System, system nazw domenowych) to system serwerów oraz protokół komunikacyjny zapewniający zamianę adresów znanych użytkownikom Internetu (np. www.nik.gov.pl) na adresy IP zrozumiałe dla urządzeń tworzących sieć komputerową

<b>Dzień Roboczy</b>	liczony od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 za wyłączeniem dni przypadających w dni wolne od pracy określone w art.1 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 90).
<b>Intranet</b>	Sieć wewnętrzna wykorzystywana przez Zamawiającego obejmująca: Centralę NIK, Delegatury oraz Ośrodek Szkoleniowy w Goławicach - połączone za pośrednictwem sieci rozległej WAN. Częścią intranetu w ograniczonym zakresie staje się pracownik mobilny korzystający z zasobów sieci udostępnionych za pośrednictwem bezpiecznych, szyfrowanych połączeń VPN (Virtual Private Network).
<b>Izba</b>	Zamawiający (Najwyższa Izba Kontroli)
<b>JONIK</b>	Jednostka organizacyjna NIK (Departament – 14 szt, Delegatura – 16 szt),
<b>LAN</b>	Sieć lokalna Zamawiającego w siedzibie w Warszawie
<b>LDAP</b>	(ang. Lightweight Directory Access Protocol ) Jest to "lekki" protokół wykorzystywany w dostępie do usług katalogowych jak np. eDirectory, Active Directory itp.
<b>Licencja</b>	prawa własności intelektualnej udzielone przez Wykonawcę lub inny podmiot uprawniony, któremu przysługują autorskie prawa majątkowe do oprogramowania, umożliwiające Zamawiającemu korzystanie z Oprogramowania,
<b>Modyfikacja</b>	Każda zmiana w Systemie lub w innych produktach stanowiących Przedmiot Umowy wytworzonych lub dostarczonych przez Wykonawcę
<b>NTP</b>	Protokół umożliwiający precyzyjną synchronizację czasu pomiędzy komputerami. Wzorcowy czas UTC może pochodzić bezpośrednio z zegarów atomowych lub pośrednio ze specjalizowanych serwerów czasu..
<b>OCSP</b>	(ang. Online Certificate Status Protocol) standard protokołu komunikacyjnego pomiędzy systemem informatycznym odbiorcy usług certyfikacyjnych a Centrum Certyfikacji umożliwiający weryfikację w czasie rzeczywistym ważności (statusu) certyfikatu.
<b>Service Desk</b>	jednostka organizacyjna, albo rola pełniona przez zespół wyznaczonych osób, odpowiedzialna za wsparcie funkcjonalne obsługi aplikacji informatycznych oraz usuwanie problemów informatycznych – sprzętowych, jak i aplikacyjnych.
<b>Siedziba NIK</b>	Budynek Najwyższej Izby Kontroli ul. Filtrowa 57 w Warszawie
<b>SSL</b>	(ang. Secure Socket Layer) protokół typu klient-serwer pozwalający na nawiązanie bezpiecznego połączenia z użyciem certyfikatów x509. Umożliwia bezpieczną transmisję zaszyfrowanego strumienia danych.
<b>Strony</b>	Zamawiający i Wykonawca
<b>System</b>	środowisko informatyczne NIK pracujące w oparciu o oprogramowanie Microsoft.
<b>Umowa</b>	Umowa wraz z jej Załącznikami i wszelkimi Aneksami zawarta pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w wyniku udzielenia zamówienia publicznego w postępowaniu prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego;
<b>Usterka</b>	Wada lub nieprawidłowość powodująca nieistotne utrudnienia w korzystaniu z Infrastruktury, Systemu, niewpływające w sposób istotny na funkcjonalność Systemu;
<b>Użytkownik</b>	Każda osoba korzystająca z Systemu w jakikolwiek sposób;
<b>WAN</b>	Sieć rozległa Zamawiającego łącząca siedzibę w Warszawie z jednostkami terenowymi - delegaturami.
<b>Wykonawca</b>	Wyłoniony w drodze postępowania o udzielenie zamówienia podmiot realizujący Umowę
<b>Zamawiający</b>	Najwyższa Izba Kontroli (NIK)
<b>Zgłoszenie</b>	udokumentowane powiadomienie Wykonawcy (telefonicznie, mailem) o problemie związanym z nieprawidłowym funkcjonowaniem Systemu.

### **3. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym.**

3.1. Możliwe kanały komunikacji to:

- a) Wideokonferencja (obsługę zapewnia Zamawiający),
- b) Telefon,
- c) E-mail,
- d) Spotkanie w siedzibie NIK,
- e) Zdalny dostęp.

3.2. Wszystkie prace będą realizowane przy udziale lub w konsultacji z pracownikami Zamawiającego.

3.3. Wykonawca będzie konsultował z Zamawiającym wszystkie przyjmowane założenia poczynione w związku z realizacją umowy. W związku z tym, w razie potrzeby dostarczy wszelkich niezbędnych wyjaśnień i materiałów dodatkowych (opisów, dokumentacji itp.) pracownikom Zamawiającego tak, aby możliwe było jednoznaczne zrozumienie proponowanych przez niego rozwiązań.

3.4. Wszystkie ustalenia poczynione za pośrednictwem wideokonferencji, telefonicznie lub w trakcie spotkania muszą zostać niezwłocznie potwierdzone za pośrednictwem wiadomości e-mail. Mogą zostać z nich także sporządzone notatki zgodnie ze wzorem dostarczonym przez Zamawiającego.

3.5. Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o wszystkich zdarzeniach lub przeszkodach mogących spowodować opóźnienie w wykonaniu Umowy w stosunku do terminów przewidzianych w umowie.

### **4. Zakres przedmiotu zamówienia i termin realizacji**

4.1. Wykonawca będzie świadczył usługi Serwisu i Asysty Technicznej przez 36 miesięcy:

- a) od 25.07.2021 r., jeżeli podpisanie umowy nastąpi przed tym terminem;
- b) od następnego dnia po podpisaniu umowy, jeżeli jej podpisanie nastąpi po 24.07.2021 r.

4.2. Wykonawca zrealizuje jednodniowy autorski warsztat techniczny dla administratorów / 2 jednodniowe autorskie warsztaty techniczne dla administratorów / 3 jednodniowe autorskie warsztaty techniczne dla administratorów<sup>1</sup>, w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, zgodnie z warunkami określonymi w pkt 7 Załącznika nr 2 do Umowy<sup>2</sup>.

### **5. Serwis Systemu**

5.1. Serwis Systemu świadczony będzie w Dni Robocze.

5.2. W ramach Serwisu Wykonawca zobowiązuje się do:

- c) analizy problemów zgłaszanych przez użytkowników Systemu,
- d) analizy i usuwania zgłoszonych Usterek oraz Błędów i Błędów krytycznych,
- e) usuwania przyczyn oraz skutków Usterek oraz Błędów i Błędów krytycznych.

---

<sup>1</sup> Podana w Umowie ilość będzie zgodna z ofertą Wykonawcy.

<sup>2</sup> Punkt będzie obowiązywał w przypadku zaoferowania przez Wykonawcę warsztatu/warsztatów.

- 5.3. W ramach serwisu Wykonawca zapewni wsparcie w postaci konsultacji telefonicznych i e-mailowych dotyczące Systemu w Dni Robocze pod podanym w umowie nr telefonu i adresem e-mail w średnim miesięcznym wymiarze 8 roboczogodzin, przy czym jeden e-mail traktowany jest jak 15 min rozmowy.
- 5.4. Zgłoszenie przyjmowane będą przez Wykonawcę pod podanym w umowie:
- a) nr telefonu,
  - b) adresem e-mail,
  - c) stroną www.
- 5.5. Wykonawca niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia przystąpi do analizy zaistniałej sytuacji i podjęcie działania zmierzające do usunięcia zgłoszonych nieprawidłowości w działaniu Systemu.
- 5.6. Czas Reakcji Serwisu na otrzymane zgłoszenie nie może być dłuższy niż 2 godziny. (Brak potwierdzenia we wskazanym czasie oznacza, iż zgłoszenie zostało przyjęte i po upływie 2 godzin od momentu zgłoszenia rozpoczyna się bieg terminu skutecznej naprawy).
- 5.7. Czas skutecznej naprawy **Błędu krytycznego** to maksymalnie 1 dzień roboczy od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
- 5.8. Czas skutecznej naprawy **Błędu** to maksymalnie 2 dni robocze od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
- 5.9. Czas skutecznej naprawy **Usterki** to maksymalnie 4 dni robocze godzin od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
- 5.10. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny lub fizyczny dostęp do elementów Systemu w celu wykonania prac niezbędnych dla jego serwisowania.

## 6. Świadczenie usług Asysty Technicznej

- 6.1. Asysta Techniczna Wykonawcy będzie rozliczana zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy w zależności od faktycznie przepracowanych godzin, rozliczanych zgodnie ze stawką godzinową zawartą w ofercie.
- 6.2. Minimalna możliwa do wykorzystania ilość godzin pracy certyfikowanej osoby w ramach Asysty Technicznej wynosi 600 godzin. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę dodatkowych bezpłatnych godzin Asysty Technicznej (50,100,150,200<sup>3</sup>) będą one zużyte przed rozpoczęciem wykorzystania puli 600 godzin.
- 6.3. W ramach Asysty Technicznej Wykonawca będzie zobowiązany do realizacji dodatkowych prac zleconych przez Zamawiającego nie wchodzących w zakres Serwisu, w szczególności w zakresie instalacji i konfiguracji nowych wersji oprogramowania składającego się na System, przeprowadzenia warsztatów i szkoleń lub innych prac zleconych przez Zamawiającego, a dotyczących Systemu.
- 6.4. Zlecenie na usługi będzie wysyłane do Wykonawcy z wyprzedzeniem 3 dni roboczych w stosunku do terminu rozpoczęcia realizacji usługi. W zleceniu określony zostanie oczekiwany zakres usługi.

---

<sup>3</sup> Liczba godzin w zależności od oferty Wykonawcy. Dodatkowe, punktowane kryterium oceny ofert.

- 6.5. W przypadku realizacji zleconych zadań, których realizacja w ocenie Wykonawcy będzie przekraczała 8 godzin roboczych, konieczne jest przed rozpoczęciem tych prac oszacowanie czasu ich trwania, uzyskanie zgody Zamawiającego na ich rozpoczęcie.
- 6.6. Zamawiający w uzasadnionych przypadkach, ze względu m.in. na zakres i złożoność, może zlecić wcześniejsze opracowanie projektu dla prac realizowanych w ramach Asysty Technicznej.
- 6.7. Na zakończenie realizacji każdej jednostkowej usługi Asysty Technicznej sporządzony zostanie protokół odbioru.
- 6.8. Wzory protokołów zlecenia i odbioru usług Asysty Technicznej znajdują się w pkt 11.
- 6.9. W ramach Asysty Technicznej Strony każdorazowo będą ustalały terminy realizacji usługi.
- 6.10. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny lub fizyczny dostęp do elementów Systemu w celu wykonania prac realizowanych w ramach Asysty Technicznej.

## **7. Minimalne wymagania stawiane przez Zamawiającego w zakresie jednodniowego autorskiego warsztatu technicznego dla administratorów<sup>4</sup>.**

- 7.1. Wykonawca zorganizuje każdy jednodniowy autorski warsztat techniczny dla jednej grupy administratorów, składającej się z maksymalnie 15 osób, na terenie Warszawy, np. w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem systemu wideokonferencyjnego
- 7.2. Warsztat rozpocznie się w terminie nie przekraczającym 90 dni od momentu wysłania (e-mail) zapotrzebowania do Wykonawcy przez Zamawiającego. Termin i miejsce warsztatu zostaną uzgodnione z Zamawiającym z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem.
- 7.3. Autorski warsztat techniczny musi trwać co najmniej 5 efektywnych godzin zajęć prowadzonych w języku polskim.
- 7.4. Program autorskiego warsztatu technicznego będzie obejmował w szczególności zagadnienia:
  - 7.4.1. możliwe kierunki rozwoju środowiska Microsoft w NIK.
  - 7.4.2. nowe produkty i usługi jakie pojawiły się w ofercie Microsoft oraz możliwość ich implementacji i integracji z infrastrukturą NIK.
  - 7.4.3. Bezpieczeństwo wybranych systemów i usług w środowisku Microsoft.
  - 7.4.4. Integracja produktów i usług Microsoft z innymi systemami i usługami posiadanymi i używanymi przez Zamawiającego.
  - 7.4.5. Zasady licencjonowania produktów i usług Microsoft
- 7.5. Szczegółowy zakres tematyczny warsztatu zostanie uzgodniony przez Wykonawcę z Zamawiającym przed jego rozpoczęciem.
- 7.6. Każdy jednodniowy autorski warsztat techniczny dla administratorów zostanie zakończony podpisaniem protokołu odbioru bez uwag, przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy.

---

<sup>4</sup> Punkt będzie obowiązywał w przypadku zaoferowania przez Wykonawcę jednego, dwóch lub trzech autorskich warsztatów technicznych. Jest to dodatkowym, punktowanym kryterium oceny ofert.

## 8. Minimalne wymagania w zakresie dokumentacji

- 8.1. Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji umowy charakteryzowały się wysoką jakością, w szczególności:
- a) czytelną i zrozumiałą strukturą zarówno poszczególnych dokumentów jak i całej dokumentacji z podziałem na rozdziały, podrozdziały i sekcje,
  - b) zachowaniem standardów oraz sposobu pisania, rozumianych jako zachowanie jednolitej i spójnej struktury, formy i sposobu prezentacji treści poszczególnych dokumentów, oraz fragmentów tego samego dokumentu, jak również całej dokumentacji.
- 8.2. Dokumentacja powykonawcza musi zawierać w szczególności:
- a) opis wykonanych prac
  - b) szczegółowy opis aktualnej konfiguracji Systemu
  - c) procedury eksploatacyjne
- 8.3. Każda z procedur powinna zawierać co najmniej następujące dane:
- a) nazwa,
  - b) opis,
  - c) częstotliwość wykonywania,
  - d) kroki do zrealizowania w procedurze,
  - e) informacje (o ile są znane, jeśli jest ich dużo to przykłady bądź wzorce) na jakie należy zwrócić uwagę w trakcie wykonywania procedury,
  - f) omówienie zawartości komunikatów jeśli są prezentowane,
  - g) kroki, jakie należy podjąć w przypadku natknięcia się na nietypowe sytuacje.
- 8.4. Zamawiający wymaga, aby cała dokumentacja, o której mowa powyżej, podlegała jego akceptacji.

## 9. Zasady udzielania i realizacji zdalnego dostępu (spoza siedziby Zamawiającego) do środowiska informatycznego Zamawiającego na potrzeby realizacji Umowy.

- 9.1. Zdalny dostęp będzie realizowany za pośrednictwem rozwiązania udostępnianego przez Zamawiającego i na zasadach przez niego określonych.
- 9.2. Zdalny dostęp do systemu będzie przyznany wyłącznie w celu wykonywania prac wynikających z umowy.
- 9.3. Wykonawca przekaże Zamawiającemu listę pracowników wraz z niezbędnymi danymi określonymi każdorazowo przez Zamawiającego (w szczególności: imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu komórkowego oraz dane jednoznacznie identyfikujące komputer z którego będzie uzyskiwany dostęp) do konfiguracji zdalnego dostępu.
- 9.4. Minimalne warunki techniczne jakie muszą spełniać komputery Wykonawcy wykorzystywane do zdalnego dostępu to:
- 9.4.1. system operacyjny wspierany przez klienta VPN Pulse Secure (np. Windows 10, CentOS/RHEL, Ubuntu/Debian, MacOS) z instalowanymi na bieżącymi aktualizacjami bezpieczeństwa,
  - 9.4.2. na bieżąco aktualizowane oprogramowanie zabezpieczające w zakresie ochrony przed wirusami i malware,
  - 9.4.3. zainstalowane oprogramowanie VPN Pulse Secure w wersji wskazanej przez Zamawiającego.



Warunki te mogą być przez Zamawiającego aktualizowane w trakcie realizacji umowy po uprzednim powiadomieniu Wykonawcy.

- 9.5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób, którym przyznany zostanie zdalny dostęp.
- 9.6. Pracownicy Wykonawcy, którym przyznany został zdalny dostęp zobowiązani są do nie przekazywania danych umożliwiających jego uzyskanie (w szczególności są to: adres systemu, login, hasło, kody jednorazowe) osobom trzecim.
- 9.7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 9.8. Zabrania się wykonywania jakichkolwiek działań, których efektem będzie ukrycie czynności wykonywanych przez Wykonawcę za pomocą zdalnego dostępu. Tego rodzaju postępowanie będzie skutkowało odebraniem uprawnień do zdalnego dostępu.
- 9.9. W przypadku czasowej niedostępności zdalnego dostępu z przyczyn niezależnych od Wykonawcy lub Zamawiającego prace wynikających z umowy będą realizowane przez pracowników Wykonawcy, w siedzibie Zamawiającego.
- 9.10. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 9.11. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych działań, w tym organizacyjnych i technicznych, mających na celu zabezpieczenie sprzętu za pomocą, którego pracownicy Wykonawcy będą realizowali prace za pośrednictwem zdalnego dostępu.

## **10. Skrócony opis środowiska Zamawiającego**

W niniejszym rozdziale zawarty jest ogólny opis środowiska opartego o produkty Microsoft działającego w środowisku sieciowym Zamawiającego.

### **10.1. Sieć rozległa**

Centrala i wszystkie jednostki terenowe Zamawiającego są połączone siecią WAN zrealizowaną w oparciu o usługę MPLS u operatora.

Lista lokalizacji dostępna jest pod adresem <https://www.nik.gov.pl/o-nik/struktura-organizacyjna-nik/>

### **10.2. Active Directory**

Serwery usługi katalogowej są umieszczone we wszystkich lokalizacjach Zamawiającego. W centrali znajdują się cztery kontrolery domeny i dwa serwery RODC, natomiast w delegaturach znajdują się serwery RODC po jednym na lokalizację.

Domena Active Directory opiera się na serwerach z systemem operacyjnym Windows Server 2012 R2 oraz Windows Server 2019

Usługa AD ma aktualnie poziom funkcjonalności 2012R2

### **10.3. Poczta Exchange 2013**

Usługa jest zainstalowana na dwu serwerach znajdujących się w centrali (DAG). Dostęp do usługi Exchange jest realizowany przez dwa serwery równoważące obciążenie KEMP VLM-2000, na które Zamawiający posiada wsparcie producenta obowiązujące do marca 2022 r.

### **10.4. Zasoby plikowe, usługa wydruku, DHCP**

W całej sieci Zamawiającego został wdrożony DFS. Dane z jednostek terenowych są replikowane między nimi i centralą. W każdej jednostce terenowej jest osobny serwer DFS pełniący również funkcję serwera wydruku.

W centrali są dwa serwery zasobów plikowych DFS i trzy serwery wydruku. Usługa DHCP jest uruchomiona na dwu serwerach w centrali pracujących w trybie wysokiej dostępności (typ Load balance) a w jednostkach terenowych na jednym serwerze w trybie „Failover” ze wskazaniem na jeden z serwerów w centrali.

### **10.5. SCOM i SCCM**

W środowisku Zamawiającego został wdrożony pakiet SCOM i SCCM na platformach Windows Server 2019. Serwery obu systemów znajdują się w centrali.

W każdej jednostce terenowej na serwerze plików/wydruków jest zainstalowany punkt dystrybucyjny i punkt migracyjny SCCM.

### **10.6. Orchestrator**

W sieci Zamawiającego wykorzystywany jest System Center Orchestrator będący składnikiem posiadanego pakietu System Center.

### **10.7. Sharepoint**

W środowisku Zamawiającego wykorzystywany jest pakiet SharePoint Foundation.

Szczegółowy opis środowiska Zamawiającego zostanie udostępniony Wykonawcy po podpisaniu umowy.

**11. Posiadane licencje Microsoft**

Zamawiający dysponuje następującymi licencjami dla środowiska Microsoft wraz z aktywną usługą Software Assurance obowiązującą do 31 grudnia 2021 r. Planowane jest przedłużenie usługi SA na kolejny okres.

Lp.	Licencja	Sposób licencjonowania	Ilość
1.	Core Infrastructure Server Datacenter	Licencja na 2 rdzenie	112
2.	Core Infrastructure Server Standard	Licencja na 2 rdzenie	136
3.	Exchange Server Enterprise	Licencja na serwer	2
4.	Exchange Server Enterprise	Licencja na użytkownika	200
5.	Exchange Server Standard	Licencja na użytkownika	1700
6.	System Center Server Configuration Manager	Licencja na użytkownika	1700
7.	Windows Server User CAL + SA	Licencja na użytkownika	1700
8.	Windows Server Standard + SA	Licencja na 2 rdzenie	16
9.	Windows Remote Desktop Services	Licencja na użytkownika	30
10.	Windows Enterprise E3	Licencja na użytkownika	150

**12. Wzór zlecenia i odbioru usług w ramach Asysty Technicznej****ZLECENIE WYKONANIA USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ**

Na podstawie Umowy z dnia .....2021 r.

**Najwyższa Izba Kontroli** zwana dalej Zamawiającym zleca

..... zwanymi dalej Wykonawcą

wykonanie usług Asysty Technicznej w zakresie:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Zlecenie sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

	Zamawiający 1..... (czytelny podpis)
--	--

Oszacowana pracochłonność realizacji wynosi ..... godzin.

Termin realizacji .....

Uwagi i dodatkowe uzgodnienia:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Zamawiający  ..... (czytelny podpis)	Wykonawca  ..... (czytelny podpis)
---	---

<b>Protokół odbioru usług Asysty Technicznej</b>
--

Na podstawie Umowy z dnia .....2021 r.

..... zwanymi dalej Wykonawcą

przekazuje **Najwyższej Izbie Kontroli** zwanej dalej Zamawiającym przedmiot odbioru w postaci zrealizowanych usług Asysty Technicznej

Zakres zrealizowanych prac:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Czas trwania ..... godzin.

Uwagi i wnioski końcowe:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Zamawiający przyjmuje przedmiot odbioru **bez uwag / z uwagami \*)**:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Niniejszy protokół odbioru, sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Zamawiający	Wykonawca
..... (czytelny podpis)	..... (czytelny podpis)

## 13. Wzór protokołu odbioru

PROTOKÓŁ ODBIORU.....*
------------------------

Na podstawie Umowy z dnia .....2021r.

..... zwan(y/a) dalej Wykonawcą

przekazuje **Najwyższej Izbie Kontroli** zwanej dalej Zamawiającym przedmiot odbioru w postaci:

.....  
 .....  
 .....Z

Zamawiający przyjmuje przedmiot odbioru **bez uwag / z uwagami \*\***):

.....  
 .....  
 .....

Niniejszy protokół odbioru, sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Warszawa dnia .....202...r.

<p>Odbierający (NIK)</p>   <p>.....</p> <p>(czytelny podpis)</p>	<p>Przekazujący</p>   <p>.....</p> <p>(czytelny podpis)</p>
---	--

\*) wpisać rodzaj protokołu odbioru np. odbioru/odbioru końcowego/odbioru usługi, itp.

\*\*) niepotrzebne skreślić

## 14. Raport z realizacji prac wykonanych w ramach usług Serwisu

**Raport z realizacji prac wykonanych na rzecz Zamawiającego w ramach usług Serwisu  
w okresie rozliczeniowym .....**

Lp.	Rodzaj zgłoszenia <sup>5</sup>	Sposób zgłoszenia <sup>6</sup>	Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Opis wykonanych prac

Zamawiający przyjmuje raport **bez uwag / z uwagami:**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Niniejszy raport, sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Warszawa dnia .....202...r.

<p align="center">Odbierający (NIK)</p> <p align="center">.....</p> <p align="center">(czytelny podpis)</p>	<p align="center">Przekazujący</p> <p align="center">.....</p> <p align="center">(czytelny podpis)</p>
---	--

<sup>5</sup> Błąd krytyczny, Błąd, Usterka, Konsultacje

<sup>6</sup> Telefon, e-mail, www