Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego oraz Załącznik nr 1 do Umowy

Opis przedmiotu zamówienia

Świadczenie usługi rozszerzonego wsparcia technicznego dla środowiska Microsoft SharePoint

Spis treści

1. Cel zamówienia publicznego. ... 3
2. Słownik użytych pojęć. ... 3
3. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym. ... 4
4. Zakres przedmiotu zamówienia i termin realizacji ... 4
5. Świadczenie usług Rozszerzonego Wsparcia Technicznej ... 4
6. Informacje o licencjach i założenia wdrożenia środowiska ... 5
7. Minimalne wymagania w zakresie Dokumentacji ... 6
8. Zasady udzielania i realizacji zdalnego dostępu (spoza siedziby Zamawiającego) do środowiska informatycznego Zamawiającego na potrzeby realizacji Umowy. ... 7

1. Cel zamówienia publicznego.

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi rozszerzonego wsparcia technicznego dla Microsoft SharePoint zgodnie z wymaganiami określonymi w niniejszym OPZ.

2. Słownik użytych pojęć.

Rozszerzone Wsparcie Techniczna (zwane również Wsparciem Technicznym)	Usługi eksperckie związane z realizacją zadań informatycznych w obszarze Sharepoint Server
Dokumentacja	wszelkie dokumenty dostarczone lub wytworzone przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy
Dzień Roboczy	liczony od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 za wyłączeniem dni przypadających w dni wolne od pracy określone w art.1 i 1a ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920).
Izba	Zamawiający (Najwyższa Izba Kontroli)
Siedziba NIK	Budynek Najwyższej Izby Kontroli ul. Filtrowa 57 w Warszawie
System	Platforma Sharepoint Server (cała farma wraz z konfiguracją)
Umowa	Umowa wraz z jej Załącznikami zawarta pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w wyniku udzielenia zamówienia publicznego.
Zlecenie	Zlecenie Wykonawcy realizacji prac w ramach Rozszerzonego Wsparcia Technicznego

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 usługę Wsparcia Technicznego przez okres 12 miesięcy od następnego dnia od podpisania Umowy albo do wyczerpania roboczogodzin wskazanych w pkt 5.2,w zależności co nastąpi pierwsze.

5. Świadczenie usług Rozszerzonego Wsparcia Technicznej

5.1. Wsparcie Techniczne Wykonawcy będzie rozliczana zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy w zależności od faktycznie przepracowanych godzin, rozliczanych zgodnie ze stawką godzinową zawartą w ofercie.

5.2. Możliwa do wykorzystania ilość godzin pracy w ramach Wsparcia Technicznego wynosi 550 godzin. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę dodatkowych bezpłatnych godzin Wsparcia Technicznego (25,50,75,100[1]) będą one zużyte przed rozpoczęciem wykorzystania puli 550 godzin.

5.3. W ramach Wsparcia Technicznego Wykonawca będzie zobowiązany do realizacji prac zleconych przez Zamawiającego, w szczególności w zakresie:

5.3.1 budowa środowiska Sharepoint Server na infrastrukturze Zamawiającego zgodnie z założeniami pkt 6,

[1] Liczba godzin w zależności od oferty Wykonawcy. Dodatkowe, punktowane kryterium oceny ofert.

5.3.2 rozbudowa środowiska Sharepoint Server o nowe rozwiązania powiązane,

5.3.3 konfiguracja zbiorów danych, witryn, konfiguracja udostępniania danych poza infrastrukturę,

5.3.4 transfer wiedzy, warsztatów, tworzenia dokumentacji;

5.3.5 innych zadań zleconych przez Zamawiającego.

6. Informacje o licencjach i założenia wdrożenia środowiska

6.1 Zamawiający posiada 2 licencje Sharepoint Server oraz uprawnienie klienckie do wykorzystania Sharepoint Server Standard;

6.2 Zamawiający posiada licencje infrastrukturalne (w tym bazodanowe) potrzebne do wdrożenia instancji Sharepoint Server;

6.3 Zamawiający zakłada, że Zamawiający zbuduje instancję Sharepoint Server wykorzystując następującą konfigurację, zgodnie z zaleceniami producenta oprogramowania (konfiguracja Small Non-HA MinRole farm (2 servers):

SP Frontend	Windows Server 2019 min.12 GB RAM min. 4 core x64 min. 150 HDD (C:)
SP Application + Search	min. Windows Server 2019 min. 12 GB RAM min. 4 core x64 min. 150 HDD (C: + D:)
Office Online Serwer (OOS)	Windows Server 2019 min.12 GB RAM min.4 core x64 min.150 HDD (C:)

6.4 Zamawiający dopuszcza wdrożenie innej konfiguracji rozwiązania po wcześniejszych konsultacjach i akceptacji.

6.5 Zamawiający może wymagać od Wykonawcy przedstawienia alternatywnego projektu środowiska bazującego.

6.6 Zamawiający oczekuje, że jako źródło bazodanowe dla instancji Wykonawca wykorzysta rozwiązanie Microsoft SQL Server 2019.

6.7 Zamawiający zgodnie z tabelą powyżej oczekuje integracji rozwiązania Sharepoint z Office Online Serwer (OOS).

6.8 Zamawiający wymaga pełnej integracji rozwiązania w ramach istniejącego w Najwyższej izbie Kontroli Active Directory.

6.9 Zamawiający może wymagać od Wykonawcy przedstawienia propozycji rozwiązań związanych z udostępnianiem treści z instancji Sharepoint poza środowisko infrastrukturalno-sieciowe Najwyższej Izby Kontroli. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca będzie posiadał wiedzę dotyczącą najlepszych praktyk

związanych z udostępnianiem takiej treści i znajomość implementacji rozwiązań takiej klasy. W ramach zadań z asysty technicznej Zamawiający będzie mieć prawo zlecić takie zadanie Wykonawcy.

6.10 Z uwagi na specyfikę działalności Najwyższej Izby Kontroli Zamawiający może oczekiwać modyfikacji konfiguracji wskazanej w pkt. 6.3 poprzez wykonanie środowiska umożliwiającego odseparowanie treści dostępnych dla użytkowników zewnętrznych od treści dostępnej dla użytkowników wewnętrznych.

6.11 Zamawiający oczekuje, że wdrożone rozwiązanie Sharepoint Server będzie zintegrowane z posiadanym przez Zamawiającego rozwiązaniem Exchange Server.

7. Minimalne wymagania w zakresie Dokumentacji

7.1 Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty wytworzone lub aktualizowane w ramach realizacji Umowy (w tym wskazana w Umowie Dokumentacja użytkowa Systemu) charakteryzowały się wysoką jakością, w szczególności:

7.1.1 czytelną i zrozumiałą strukturą zarówno poszczególnych dokumentów jak i całej dokumentacji z podziałem na rozdziały, podrozdziały i sekcje,

7.1.2 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.

7.2 Dokumentacja musi zawierać w szczególności:

7.2.1 opis wykonanych prac,

7.2.2 szczegółowy opis aktualnej konfiguracji Systemu (jeśli zmieni się w ramach zlecenia Wsparcia Technicznego),

7.2.3 procedury eksploatacyjne (związane z procedurą Wsparcia Technicznego).

7.3. Każda z procedur powinna zawierać co najmniej następujące dane:

7.3.1 nazwa,

7.3.2 opis,

7.3.3 częstotliwość wykonywania,

7.3.4 kroki do zrealizowania w procedurze,

7.3.5 informacje (o ile są znane, jeśli jest ich dużo to przykłady bądź wzorce) na jakie należy zwrócić uwagę w trakcie wykonywania procedury,

7.3.6 omówienie zawartości komunikatów jeśli są prezentowane,

7.3.7 kroki, jakie należy podjąć w przypadku natknięcia się na nietypowe sytuacje.

7.4 Zamawiający wymaga, aby cała Dokumentacja, o której mowa powyżej, podlegała jego akceptacji przed zakończeniem realizacji Zlecenia.

8. Zasady udzielania i realizacji zdalnego dostępu (spoza siedziby Zamawiającego na potrzeby realizacji Umowy.

8.1 Zdalny dostęp będzie realizowany za pośrednictwem rozwiązania udostępnianego przez Zamawiającego i na zasadach przez niego określonych.

8.2 Zdalny dostęp do systemu będzie przyznany wyłącznie w celu wykonywania prac wynikających z Umowy.

8.3 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.

8.4 Minimalne warunki techniczne jakie muszą spełniać komputery Wykonawcy wykorzystywane do zdalnego dostępu to:

8.4.1 system operacyjny wspierany przez klienta VPN Pulse Secure (np. Windows 10, CenOS/RHEL, Ubuntu/Debian, MacOS) z instalowanymi na bieżącymi aktualizacjami bezpieczeństwa,

8.4.2 na bieżąco aktualizowane oprogramowanie zabezpieczającej w zakresie ochrony przed wirusami i malware,

8.4.3 zainstalowany oprogramowanie VPN Pulse Secure w wersji wskazanej przez Zamawiającego.

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

8.5 Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób, którym przyznany zostanie zdalny dostęp.

8.6 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.

8.7 Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.

8.8 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.

8.9 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.

8.10 Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.

8.11 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.