

Opis Przedmiotu Zamówienia

ZAMAWIAJĄCY

Ministerstwo Infrastruktury
ul. Chałubińskiego 4/6
00-928 Warszawa

I. PRZEDMIOTEM ZAMÓWIENIA:

1. Aktualizacja i konfiguracja systemu operacyjnego oraz oprogramowania MDM FAMOC.
2. Zapewnienie prawa do subskrypcji dla 300 licencji posiadanych przez Zamawiającego serwera MDM FAMOC obejmująca wsparcie techniczne wraz z serwisem producenta dla oprogramowania na okres 36 miesięcy.

II. POSIADANE ŚRODOWISKO

Zamawiający posiada środowisko 8 maszyn wirtualnych zbudowanych w oparciu o oprogramowanie Linux CentOS w wersji 7.6.1810.

III. SZCZEGÓŁOWY ZAKRES ZAMÓWIENIA – AKTUALIZACJA I KONFIGURACJA

1. Wykonawca przeprowadzi analizę środowiska Zamawiającego, opracuje i przedstawi Zamawiającemu plan prac niezbędnych do odpowiedniego skonfigurowania i aktualizacji nowych wersji systemu operacyjnego maszyn wirtualnych i oprogramowania systemu MDM FAMOC.
2. Plan prac będzie podlegał uzgodnieniu z Zamawiającym.
3. Wykonawca w ramach aktualizacji i konfiguracji przeprowadzi działania w zakresie:
 - 3.1. wykonania konfiguracji wszystkich komponentów Systemu wymaganych do prawidłowego funkcjonowania (realizowania wszystkich wymaganych funkcjonalności) w środowisku Zamawiającego;
 - 3.2. przygotowanie profili dla dwóch typów urządzeń (Android i iOS);
 - 3.3. segmentacji urządzeń na grupy tak, aby prawidłowo zaaplikować polityki;
 - 3.4. rewizji bieżących polityk bezpieczeństwa, z uwzględnieniem zmian w sposobie aplikacji polityk w kolejnych wersjach serwera MDM FAMOC;
 - 3.5. aktualizacji oprogramowania maszyn wirtualnych CentOS Linux do ostatniej stabilnej wersji obsługiwanej przez system MDM FAMOC. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany dystrybucji/systemu operacyjnego dla systemu MDM FAMOC;
 - 3.6. zarejestrowania w systemie min. 5 wskazanych przez Zamawiającego urządzeń mobilnych;
 - 3.7. wdrożenia stanowiskowego dla czterech pracowników Zamawiającego, trwającego minimum 2 dni robocze w godzinach pracy Zamawiającego;
 - 3.8. wykonanie i przekazanie opisu konfiguracji zaktualizowanego środowiska MDM FAMOC oraz opisu następujących czynności administracyjnych realizowanych w zaktualizowanym środowisku MDM FAMOC: tworzenie profili, dodawanie urządzeń, dodawanie aplikacji, konteneryzacja, konfiguracja dostępu do zasobów plikowych, tworzenie reguł zgodności, raportowanie, tworzenie kopii zapasowych.
4. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do serwera MDM FAMOC w zakresie i z uprawnieniami niezbędnymi do realizacji projektu. Zamawiający zapewni niezbędne do aktualizacji zasoby wirtualne oraz wsparcie administratorów w zakresie niezbędnym do realizacji projektu.

IV. SZCZEGÓŁOWY ZAKRES ZAMÓWIENIA - WYMAGANIA DOTYCZĄCE WSPARCIA TECHNICZNEGO W RAMACH SUBSKRYBCJI

1. Wykonawca zapewni Zamawiającemu prawo do aktualizacji i konserwacji rozwiązania FAMOC zgodnie z zasadami producenta.
2. Wykonawca przez okres 36 miesięcy będzie świadczyć usługi wsparcia technicznego systemu MDM FAMOC, w tym będzie świadczyć usługi w zakresie przyjmowania zgłoszeń dotyczących eksploatacji systemu, pierwszej linii wsparcia dla zgłoszeń w reżimie 8x5.
3. W okresie wsparcia technicznego Wykonawca umożliwi przekazywanie zgłoszeń serwisowych poprzez dedykowany adres e-mail, numer telefonu należący do polskiej strefy numeracyjnej,
4. Wykonawca, w okresie wsparcia technicznego, zobowiązany jest zapewnienia obsługi zgłoszeń serwisowych, w tym w szczególności do usunięcia zgłoszonych wad / błędów / problemów / usterek zgodnie z SLA i warunkami wskazanymi w poniższej Tabeli nr 1.

Poziom zgłoszenia serwisowego	Gwarantowany czas rozwiązania
Poziom Krytyczny - System jest poważnie zagrożony lub całkowicie niedostępny, - błędy krytyczne uniemożliwiające eksploatację Systemu, - poważne awarie kluczowych elementów systemów – uniemożliwiające korzystanie z Systemu, - zagrożenie bezpieczeństwa Systemu.	2 dni robocze, po dniu otrzymania zgłoszenia.
Poziom Poważny - podstawowe funkcje i procesy biznesowe Systemu nie są dostępne lub działają z ograniczonymi możliwościami, - błędy w rażącym stopniu ograniczające możliwość wykorzystywania podstawowych funkcji Systemu, - defekty uniemożliwiające pracę użytkowników Systemu poprzez zawieszenie się Systemu lub jego niespodziewane zamykanie, zablokowanie procesu biznesowego lub uszkodzenie danych.	5 dni roboczych, po dniu otrzymania zgłoszenia.
Poziom Średni - System produkcyjny nie działa zgodnie ze specyfikacją (funkcjonalność jest naruszona, ale nadal dostępna), - błędy uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z Systemu, nie dotyczące jego podstawowych funkcji, - wady powodujące działanie Systemu niezgodne z wymaganiami funkcjonalnymi i poza funkcjonalnymi, przy prawidłowo działającej infrastrukturze informatycznej, - usterki ograniczające możliwość wykorzystywania mniej istotnych/dodatkowych funkcji Systemu.	18 dni roboczych, po dniu otrzymania zgłoszenia.
Poziom Drobny - niepilny problem, który wymaga zbadania, na przykład sugestie dotyczące zmiany lub ulepszenia Systemu, - defekty nie mające wpływu na poprawne działanie podstawowych usług Systemu.	40 dni roboczych, po dniu otrzymania zgłoszenia.

Tabela 1. Tabela SLA.

5. W ramach wsparcia technicznego, Zamawiający uprawniony będzie do skorzystania z konsultacji telefonicznych świadczonych przez specjalistów Wykonawcy oraz producenta oprogramowania.

6. Konsultacje świadczone będą w dni robocze, w godzinach 9.00-15.00. Jeśli zajdzie taka konieczność, wsparcie techniczne może się odbywać w innym terminie ustalonym w drodze kontaktów roboczych Wykonawcy lub Producenta oprogramowania z Zamawiającym, przy czym zmiana wymaga akceptacji Zamawiającego.
7. W ramach zakresu serwisu producenta Zamawiający uzyska dostęp do materiałów producenta dotyczących eksploatacji Systemu, w tym np. do bazy wiedzy, e-szkoleń oraz innych pomocnych dla administrowania Systemem.

V. INNE WYMAGANIA

1. Wykonawca udokumentuje w formie oświadczenia lub referencji, że w ciągu ostatnich 3 lat, licząc wstecz od dnia w którym upływa termin składania ofert wykonał należycie co najmniej 2 wdrożenia Systemu MDM FAMOC, każde obejmujące minimum 200 urządzeń końcowych.
2. Osoby skierowane do realizacji usługi aktualizacji powinny posiadać odpowiednią wiedzę i kompetencje oraz mieć doświadczenie zawodowe w zakresie co najmniej 2 wdrożeń Systemu MDM FAMOC, każde obejmujące minimum 200 urządzeń końcowych.