

Opis Przedmiotu Zamówienia

I. 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. wdrożenia stanowiskowego dla czterech pracowników, w tym instruktaże stanowiskowe i przygotowanie profili dla dwóch typów urządzeń (Android i iOS), 3 dni robocze w godzinach pracy i w siedzibie Zamawiającego
 - 3.3 aktualizacji oprogramowania maszyn wirtualnych CentOS Linux do ostatniej stabilnej wersji obsługiwanej przez system MDM FAMOC.
4. Wykonawca będzie odpowiedzialny za szczegółowe zaplanowanie procedury aktualizacji, w tym w szczególności:
 - 4.1. aktualizacja wersji serwera musi być przeprowadzona w taki sposób, by zachować komunikację z agentami zainstalowanymi na urządzeniach końcowych.
 - 4.2. Usunięcie wybranych starych urządzeń, które nie będą utrzymywane w systemie docelowym
 - 4.3. Rewizję bieżących polityk bezpieczeństwa, z uwzględnieniem zmian w sposobie aplikacji polityk w kolejnych wersjach serwera MDM FAMOC,
 - 4.4. Segmentację urządzeń na grupy tak, aby prawidłowo zaaplikować polityki,
 - 4.5. Przed rozpoczęciem prac Zamawiający wykona kopię zapasową środowiska MDM, a podczas podnoszenia wersji będzie wykonywał snapshoty stanu maszyn wirtualnych w kluczowych momentach na piśmie zlecenie Wykonawcy.
5. 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 zapewnić obsługę 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	Czas reakcji	Wstępne rozwiązanie problemu/ tymczasowa propozycja obejścia problemu	Ostateczne rozwiązanie problemu
Poziom 1 • błąd krytyczny- błąd uniemożliwiający eksploatację Systemu • poważne awarie kluczowych elementów systemów – uniemożliwiające korzystanie z Systemu, • błędy w rażącym stopniu ograniczające możliwość wykorzystywania podstawowych funkcji Systemu, • zagrożenie bezpieczeństwa Systemu	1 godz.	4 godz.	24 godz. (następnego dnia roboczego do godziny 16:15)
Poziom 2 • błąd - defekt uniemożliwiający pracę użytkowników Systemu poprzez: - zawieszenie się Systemu lub jego niespodziewane zamknięcie; - zablokowanie procesu biznesowego; - uszkodzenie danych. • błędy uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z Systemu, jednak nie dotyczące jego podstawowych funkcji, • usterki dotyczące istotnych funkcji Systemu, jednak nie mające wpływu na funkcjonowanie całego Systemu	2 godz.	8 godz.	5 dni roboczych
Poziom 3 • wada- inne działanie Systemu niezgodne z wymaganiami funkcjonalnymi i poza funkcjonalnymi, przy prawidłowo działającej infrastrukturze informatycznej, • defekty nie mające wpływu na poprawne działanie podstawowych usług Systemu,	8 godz.	3 dni robocze	w następnej wersji oprogramowania lub w uzgodnionym z Zamawiającym czasie

• usterki ograniczające możliwość wykorzystywania mniej istotnych/dodatkowych funkcji Systemu,			
--	--	--	--

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 od 8.15 - 16.15. 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 musi być certyfikowanym dostawcą rozwiązania MDM FAMOC.**
2. **Osoby realizujące usługę aktualizacji i wsparcia powinny posiadać odpowiednią wiedzę i kompetencje, w tym np. certyfikat:**
 - Certyfikat zarządzania jakością ISO 9001:2015,
 - Certyfikat zarządzania ciągłością działania ISO 22301:2019,
 - Partnerstwo FAMOC,
 - Certyfikaty inżynierskie producenta FAMOC (Famoc Certified Administrator - FCA).