# Załącznik 1 do ogłoszenia: Opis potrzeb Zamawiającego

1. Cel:

Zamawiający planuje zapewnienie dostępu do poczty elektronicznej dla 3 000 kont poczty elektronicznej z opcją zwiększenia o 400 kont. Zamawiający dysponuje systemem poczty elektronicznej, którego specyfikacja znajduje się w załączniku 2 do ogłoszenia a zakresy dotychczasowej i oczekiwanej gwarancji oraz wsparcia technicznego w ust. 4.

Celem konsultacji jest zdobycie wiedzy przez Zamawiającego, o możliwych wariantach realizacji zamówienia wraz z oszacowaniem kosztów oraz pozyskanie informacji nt. zapisów w umowie i opisie przedmiotu zamówienia.

**Zamawiający dopuszcza przedstawienie innych wariantów realizacji zamówienia niż wymienione poniżej. Uczestnik konsultacji wskaże informacje o wariancie we formularzu zgłoszenia do konsultacji, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do Ogłoszenia.**

1. Opis funkcjonalny systemu poczty elektronicznej:
   1. przewidywany okres cyklu życia systemu: 10 lat,
   2. zapewnienie wsparcia na przewidywany czas użytkowania,
   3. obsługa min. 3 000 kont poczty elektronicznej z opcją zwiększania o 400 kont,
   4. pojemność skrzynki – co najmniej 5 GB,
   5. kopie zapasowe z możliwością odzyskania pojedynczego maila,
   6. integracja z posiadaną przez zamawiającego usługą Active Directory na poziome funkcjonalności lasu Windows Server 2008 R2 z planowaną migracją do poziomu Windows Server 2016,
   7. systemowa książka adresowa tworzona automatycznie na podstawie kont Active Directory, zawierająca co najmniej: imię, nazwisko, adres e-mail, telefon,
   8. prywatne książki adresowe z możliwością tworzenia i edycji grup dystrybucyjnych,
   9. grupy dystrybucyjne pobierane z Active Directory,
   10. automatyczne tworzenie skrzynki pocztowej po utworzeniu konta użytkownika w Active Directory,
   11. uwierzytelnianie poświadczeniami usługi Active Directory (SSO – Single Sign On),
   12. obsługa podstawowych protokołów pocztowych (POP3, IMAP, SMTP) i ich szyfrowanych odpowiedników (SSL),
   13. dostęp do skrzynki przez przeglądarkę internetową (WebMail),
   14. interfejs WebMaila ma być spójny z klientem pocztowym,
   15. interfejs aplikacji mobilnej ma być spójny z klientem pocztowym,
   16. WebMail dostępny tylko przez HTTPS,
   17. obsługa szyfrowania SSL 1.2 lub nowszego (certyfikat SSL przekaże zamawiający),
   18. zarządzanie kalendarzami z opcjami przypominania i zdarzeń cyklicznych,
   19. zarządzanie zadaniami,
   20. zarządzanie aliasami i grupami dystrybucyjnymi,
   21. możliwość podpisywania wiadomości podpisem elektronicznym,
   22. współpraca z popularnymi klientami poczty na poziomie poczty elektronicznej bez obsługi książki adresowej ani kalendarza,
   23. dostarczenie na żądanie zamawiającego programu klienckiego obsługującego wszystkie funkcje systemu,
   24. udostępnianie pojedynczego folderu skrzynki innym użytkownikom systemu z określonym dostępem (tylko odczyt, usuwanie itp.),
   25. udostępnianie całej skrzynki, kalendarza i listy zadań innym użytkownikom systemu z określonym dostępem (tylko odczyt, wysyłanie wiadomości, usuwanie itp.),
   26. śledzenie stanu przesyłek wysyłanych wewnątrz systemu (dostarczono, przeczytano, usunięto itp.),
   27. informacja o dostarczeniu do serwera adresata przesyłek wysyłanych do zewnętrznych systemów,
   28. zachowanie wiadomości w systemie przez określony przez administratora czas po usunięciu ich z kosza skrzynki użytkownika,
   29. archiwizacja poczty przez użytkownika w systemie – niedopuszczalna archiwizacja na dysku lokalnym komputera użytkownika ani udziale sieciowym,
   30. współpraca z używanym przez zamawiającego systemem elektronicznego obiegu dokumentów (SEOD):
       1. SEOD w podstawowym zakresie współpracuje z dowolnym systemem pocztowym, wspierającym standardowe protokoły pocztowe.
       2. W zakresie wysyłki wiadomości email używany jest protokół SMTP.
       3. W zakresie funkcjonalności załączania do pisma całych wiadomości email lub załączników z wiadomości email mogą być stosowane standardowe protokoły pocztowe POP3 lub IMAP4. Ponadto system SEOD posiada moduł dostosowany do systemu poczty Microsoft Exchange, który w oparciu o udostępnione przez system poczty Microsoft Exchange usługi Web Service umożliwia używanie współdzielonych skrzynek pocztowych, do których zostały użytkownikom nadane uprawnienia – po zalogowaniu się do systemu poczty lista skrzynek pojawia się w SEOD i możliwe jest przełączanie się pomiędzy skrzynkami bez dodatkowego logowania.
   31. integracja z systemami wideokonferencji,
   32. możliwość ustawienia przez administratora globalnego podpisu dla wszystkich skrzynek,
   33. możliwość ustawienia przez administratora podpisu dla poszczególnych grup skrzynek,
   34. korespondencja seryjna.
2. Opcja:

Zamawiający przewiduje zwiększenie liczby skrzynek pocztowych o maksymalnie 400 w przypadku zwiększenia potrzeb zamawiającego o dodatkowe skrzynki pocztowe oraz w sytuacji posiadania odpowiednich środków finansowych.

1. **Wymagania gwarancyjne i wsparcie techniczne**
   1. **Wariant: dostawa nowego systemu poczty elektronicznej:**
   2. 36 miesięcy gwarancji od dnia następującego po dniu podpisania protokołu odbioru końcowego z możliwością dokonywania zgłoszeń serwisowych przez pocztę elektroniczną lub stronę internetową systemu zgłoszeń. Zamawiający w momencie zgłoszenia określi jego rodzaj: awaria krytyczna albo usterka.
   3. Możliwość sprawdzenia statusu gwarancji na stronie producenta poprzez podanie unikatowego numeru urządzenia oraz pobieranie uaktualnień, sterowników i firmware’u.
   4. Uszkodzone nośniki danych pozostają u zamawiającego.
   5. W okresie wsparcia technicznego wykonawca:
      1. będzie informował zamawiającego o dostępnych aktualizacjach i poprawkach oprogramowania oraz bezpłatnie je instalował po wcześniejszym powiadomieniu zamawiającego i za jego zgodą oraz po ustaleniu terminu instalacji,
      2. będzie informował zamawiającego o dostępnych nowych wersjach oprogramowania i wdrażał je według uzgodnionego harmonogramu,
      3. zapewni dostęp do narzędzi diagnostycznych, przewodników konfiguracyjnych i baz wiedzy,
      4. zapewni wsparcie w języku polskim przez wykwalifikowanych inżynierów, świadczone telefoniczne oraz za pomocą środków komunikacji elektronicznej (m. in. wideokonferencje, poczta elektroniczna) w dni robocze w godzinach roboczych,
      5. będzie rozwiązywał problemy z pracą systemu poczty elektronicznej.
   6. Wykonawca w przeciągu 30 minut od przekazania zgłoszenia serwisowego przez zamawiającego poinformuje zamawiającego o jego przyjęciu oraz przewidywanym terminie jego usunięcia.
   7. W przypadku wystąpienia usterki bądź awarii krytycznej sprzętu naprawa lub wymiana urządzenia na urządzenie o parametrach nie gorszych niż ten, który uległ awarii krytycznej lub usterce, ma nastąpić w ciągu 4 dni roboczych licząc od dnia przekazania zgłoszenia przez zamawiającego.
   8. Zamawiający wymaga, aby wsparcie techniczne przy rozwiązywaniu problemów związanych z działaniem sprzętu było realizowane w trybie 8x5, tj. co najmniej 8 godzin roboczych/dzień przez 5 dni roboczych w tygodniu.
   9. Czas reakcji na zgłoszenie usterki wynosi maksymalnie 8 godzin roboczych liczonych w godzinach przyjmowania zgłoszeń, tj. co najmniej 8 godzin roboczych/dzień przez 5 dni roboczych w tygodniu.
   10. Czas reakcji na zgłoszenie awarii krytycznej wynosi maksymalnie 2 godziny robocze liczone w godzinach przyjmowania zgłoszeń, tj. co najmniej 8 godzin roboczych/dzień przez 5 dni roboczych w tygodniu.
   11. Przez rozpoczęcie czynności diagnostycznych rozumie się podjęcie czynności zmierzających do usunięcia usterki lub awarii krytycznej przez samego wykonawcę (osobiście lub zdalnie).
   12. Dla sprzętu informatycznego serwis powinien być realizowany przez producenta rozwiązania lub autoryzowanego przedstawiciela producenta w zakresie serwisu gwarancyjnego.
   13. Zgłoszenia serwisowe i czas reakcji określa się, jako następujące:
   14. awaria krytyczna – incydent dotyczący nieprawidłowego działania systemu poczty elektronicznej, uniemożliwiający jednostkom zamawiającego czasowe lub trwałe korzystanie z usług składowych lub całego systemu poczty elektronicznej;
   15. usterka – incydent dotyczący nieprawidłowego działania systemu poczty elektronicznej inny niż awaria krytyczna, tzn. niepowodujący niedostępności usług;
   16. czas reakcji – czas, jaki upłynął od momentu przekazania zgłoszenia do potwierdzenia przez wykonawcę podjęcia prac. Podjęcie prac wykonawca potwierdza za pośrednictwem wiadomości e-mail lub strony internetowej systemu zgłoszeń, co uznaje się za równoznaczne z uzyskaniem wszelkich informacji niezbędnych do usunięcia awarii krytycznej lub usterki.
   17. Czas usunięcia awarii krytycznej będzie wynosił maksymalnie 8 godzin roboczych od przekazania zgłoszenia przez zamawiającego.
   18. Czas usunięcia usterki będzie wynosił maksymalnie 40 godzin roboczych od przekazania zgłoszenia przez zamawiającego.
   19. Zgłoszenia awarii krytycznej lub usterki dokonane przez zamawiającego po godzinie 16:00 będą traktowane, jako dokonane o godz. 8:00 następnego dnia roboczego.
   20. Zamawiający dokona weryfikacji poprawności usunięcia zgłoszonej awarii krytycznej lub usterki. Czas weryfikacji nie jest wliczany do czasu usunięcia awarii krytycznej lub usterki.
   21. W przypadku negatywnej weryfikacji przez zamawiającego poprawności usunięcia zgłoszonej awarii krytycznej lub usterki. Zamawiający poinformuje o tym wykonawcę za pomocą środków określonych w pkt. 1. Czas usunięcia awarii krytycznej lub usterki będzie liczony od przekazania zgłoszenia przez zamawiającego, o którym mowa w pkt. 1 z zastrzeżeniem pkt. 19, tj. z wyłączeniem czasu weryfikacji liczonego od zgłoszenia przez wykonawcę usunięcia awarii krytycznej lub usterki do czasu zgłoszenia przez zamawiającego negatywnej weryfikacji.
   22. Wszelkie koszty związane z zapewnieniem właściwego poziomu świadczenia usługi ponosić będzie Wykonawca.
   23. **Wariant przedłużenia wsparcia i gwarancji obecnie posiadanego systemu poczty elektronicznej:**
2. 48 miesięcy od 20 grudnia 2024 r. z możliwością dokonywania zgłoszeń serwisowych przez pocztę elektroniczną lub stronę internetową systemu zgłoszeń. Zamawiający w momencie zgłoszenia określi jego rodzaj: awaria krytyczna albo usterka.
3. Pozostałe warunki świadczenia usługi zostały określone w ust. 4.1 pkt pkt 2-21.