

Załącznik nr 1 do Umowy nr [...]
– Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)

1. Zamawiający posiada licencje wieczyste :

1.1. Tabela 1

Lp.	Produkt	Liczba	Kod Produktu
1	MDM PROGET - Proget perpetual license per device with the right to update and technical support for 1 year (on-premise)	450 urządzeń	EMM-SPOP-P

2. Przedmiotem zamówienia jest zakup niżej wymienionych usług.

2.1. Zapewnienie na rzecz Zamawiającego **usługi utrzymania oprogramowania** do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET dla maksymalnie 450 szt. urządzeń mobilnych (w okresie od 1 marca 2025 r. do 31 października 2025 r.) w zakresie:

- 2.1.1. Świadczenie usługi Service Desk dla oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET (telefon i mail) dostępny dla Zamawiającego w godzinach 8:00-18:00 (od poniedziałku do piątku);
- 2.1.2. Wymagane SLA:
 - maksymalny czas reakcji do 1 godziny od zgłoszenia;
 - Maksymalny czas rozwiązania problemu / usunięcia awarii lub błędów do 4 godzin;
- 2.1.3. Proaktywny monitoring;
- 2.1.4. Zapewnienie rozwoju środowiska i uprawy do nowych wersji ww. oprogramowania MDM PROGET;
- 2.1.5. Utrzymanie i konserwacja oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET;
- 2.1.6. Zapewnienie stałej telefonicznej pomocy dla Administratorów Systemu Teleinformatycznego Zamawiającego w zakresie oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET zainstalowanego na serwerach w infrastrukturze z Zamawiającego od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 (dni robocze), na okres od 1 marca 2025 r. do 31 października 2025 r.;
- 2.1.7. Instalowanie, konfigurowanie oraz konserwowanie oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi producenta MDM PROGET w infrastrukturze Zamawiającego;
- 2.1.8. Wykonywanie zaleceń Administratorów Systemu Teleinformatycznego oraz zespołu cyberbezpieczeństwa Zamawiającego, a dotyczących oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET zainstalowanego w infrastrukturze Zamawiającego.
- 2.1.9. Dostarczanie raportów z wykorzystania i konfiguracji oprogramowania MDM PROGET na życzenie Zamawiającego (do 10 raportów w miesiącu);
- 2.1.10. Zapewnienie możliwości konsultacji telefonicznych oraz konsultacji w siedzibie

Zamawiającego, świadczonych przez osoby wsparcia Wykonawcy i producenta oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET. Konsultacje będą służyły do usprawnienia konfiguracji oraz optymalizacji usług świadczonych przez system teleinformatyczny Zamawiającego lub rozwiązywania problemów występujących w tym systemie w związku z funkcjonowaniem oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET;

- 2.2. Zapewnienie na rzecz Zamawiającego **usługi administrowania** posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniem do zarządzania urządzeniami mobilnym MDM PROGET (przez okres 8 miesięcy od dnia zawarcia umowy), polegającym na:
 - 2.2.1. zapewnieniu stałej dostępności w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie jeżeli charakter czynności umożliwia ich realizację w sposób zdalny przez 4 dni w tygodniu w godzinach 8:00-16:00 (dni robocze) minimum jednego przedstawiciela Wykonawcy realizującego zadania związane z instalacją i konfiguracją oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET na urządzeniach mobilnych oraz przygotowywaniem tych urządzeń do instalacji tego oprogramowania oraz wycofywaniem tych urządzeń z systemu do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET;
 - 2.2.2. świadczeniu usługi pomocy użytkownikom Zamawiającego w obsłudze urządzeń z zainstalowanym u Zamawiającego oprogramowaniem do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET oraz rozwiązywanie problemów z funkcjonowaniem tego oprogramowania na urządzeniach mobilnych znajdujących się u użytkowników Zamawiającego;
 - 2.2.3. przeprowadzeniu instruktaży dla użytkowników Zamawiającego z obsługi urządzenia z zainstalowanym u Zamawiającego oprogramowaniem do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET;
 - 2.2.4. blokowaniu/odblokowywaniu i/lub czyszczeniu z danych zapisanych na urządzeniach Zamawiającego (także w sytuacji nagłej - kradzieży bądź zagubienia urządzenia przez użytkownika) w dni robocze od 08.00 do 16.00 nie później niż do 1 godziny od momentu zgłoszenia przez Zamawianego, takiej potrzeby przedstawicielowi Wykonawcy;
 - 2.2.5. przygotowywaniu zestawień dotyczących aktywności, konfiguracji wykorzystania urządzenia znajdującego się pod kontrolą systemu do zarządzania urządzeniami mobilnymi MDM PROGET na potrzeby Zamawianego.
- 2.3. Wykonawca zapewni swojemu przedstawicielowi(om) realizującym usługi o których mowa w pkt. 2.1 i pkt. 2.2 niezbędne do realizacji tych usług wyposażenie, w tym sprzęt i oprogramowanie.
- 2.4. Zamawiający udostępni nieodpłatnie osobom o którym mowa pkt. 2.4 na czas realizacji tych usług pomieszczenie w jednej z lokalizacji Zamawiającego (maksymalnie dla 3 osób) oraz zapewni niezbędne dostępy do zainstalowanego oprogramowania w siedzibie Zamawiającego lub w sposób zdalny;
- 2.5. Wykonawca odpowiada w pełni za działania osób świadczących usługi o których mowa w pkt. 2.1. oraz pkt. 2.2. na terenie siedziby Zamawiającego;
- 2.6. Osoby realizujące usługi, o których mowa w pkt. 2.1. i pkt. 2.2. zobowiązane są do przestrzegania przepisów wewnętrznych dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy obowiązujących u Zamawiającego, a także stosować się do poleceń ochrony oraz osób odpowiedzialnych za nadzór nad realizacją Umowy po stronie Zamawiającego.

- 2.7. Osoby świadczących usługi o których mowa w pkt. 2.1. oraz pkt. 2.2 muszą posiadać aktualny certyfikat administratora systemu PROGET oraz minimum 2 letnie udokumentowane doświadczenie w administrowaniu i świadczeniu usługi Service Desk dla systemu MDM PROGET.
- 2.8. Świadczenie usług w sposób zdalny, o którym mowa w pkt. 2.1. może odbywać się wyłącznie po uzyskaniu zgody Zamawiającego, w innym przypadku Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługi w siedzibie Zamawiającego.
- 2.9. Osoba(y) realizująca(e) usługi, o których mowa w pkt. 2.1. i pkt. 2.2. muszą otrzymać przepustkę upoważniającą do wejścia na teren siedziby Zamawiającego.
- 2.10. Brak przepustki, o której mowa w pkt 2.8. uniemożliwi realizację usług, o których mowa w pkt. 2.1 i pkt. 2.2. co oznaczać będzie brak możliwości realizacji przedmiotu umowy z winy Wykonawcy.
- 2.11. Pod pojęciem „siedziba Zamawiającego” rozumie się następujące lokalizacje:
 - 2.11.1. ul. Czerniakowska 100, Warszawa;
 - 2.11.2. Al. Ujazdowskie 11, Warszawa;
 - 2.11.3. ul. Koszykowa 6, Warszawa;
 - 2.11.4. ul. Chopina 2, Warszawa;
 - 2.11.5. al. Róż 2, Warszawa.