

## Załącznik A do SWZ

### Opis przedmiotu zamówienia

Standardowy, powszechnie dostępny na rynku pakiet wsparcia technicznego, realizowany przez specjalistów będących pracownikami producenta (lub spółek zależnych producenta-dalej Producenta) oprogramowania będącego przedmiotem wsparcia ma zapewnić działania reaktywne i proaktywne z zakresu wsparcia technicznego dla produktów i rozwiązań Producenta.

Wsparcie ma dotyczyć będących w dyspozycji Zamawiającego produktów firmy Microsoft (Produktów).

Zakres działań objętych przez pakiet, to:

1. Rozwiązywanie awarii 24x7x365 bezpośrednio przez pracowników Producenta. Godziny działań reaktywnych (nielimitowane wsparcie techniczne) - rozwiązywanie problemów w języku polskim lub angielskim, zgłoszonych telefonicznie lub pocztą elektroniczną. Usługa ta musi być dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Wymagany czas reakcji:
  - 1 godzina dla problemów krytycznych, które powodują całkowity brak bądź drastyczne obniżenie jakości działania kluczowych usług, liczona od czasu dokonania zgłoszenia;
  - 4 godziny dla pozostałych problemów, liczone od czasu dokonania zgłoszenia.
2. Nielimitowane godzinowo usługi doradcze z zakresu wsparcia,
3. Nielimitowany dostęp do autorskich narzędzi diagnostycznych pozwalających na dokonanie przeglądu konfiguracji i bezpieczeństwa wybranej technologii Microsoft,
4. Nielimitowany dostęp do platformy szkoleniowej Microsoft.
5. Usługi działań proaktywnych (wsparcie techniczne) w wymiarze odpowiadającym 200 (słownie: dwustu) godzinom, m.in.:
  - a. Działania redukujące ryzyko wystąpienia awarii.
  - b. Wykonywanie przeglądów i audytów, na bazie rekomendacji grup Producenta.
  - c. Przygotowywanie standardów eksploatacyjnych.
6. Nielimitowanego dostępu do laboratoriów i specjalistów producenta pozwalających na:
  - a. Możliwość testowania specyficznych scenariuszy rozwiązań klienta w laboratorium Producenta.
  - b. Możliwość szybkiego rozwiązywania problemów w ramach wsparcia projektów wdrożeniowych i developerskich, poprzez przygotowanie dedykowanych projektów oraz poprawek w kodzie produktów Microsoft (tzw. HOT FIXy).
7. W przypadku problemów technicznych, możliwość wnioskowania poprawek w kodzie źródłowym oprogramowania Producenta.
8. Dostęp do zbiorczych, comiesięcznych raportów zawierających listę wszystkich poprawek do Produktów.
9. Dostęp do bazy wiedzy produktów:

- a. Dostęp do bazy wiedzy Producenta oraz do zastrzeżonych prawami autorskimi bibliotek architektury referencyjnej i najlepszych praktyk w obszarze wdrożenia i eksploatacji Produktów oraz tworzenia własnych rozwiązań.
  - b. dostęp do historii wszystkich incydentów (awarii) dotyczących Produktów i rozwiązań, zgłoszonych przez klientów Producenta na całym świecie.
10. Zapewnienie informacji o nowych wersjach i funkcjonalnościach Produktów przed oficjalnym upublicznieniem:
  - a. Informacja o datach dostępności i datach planowanego zakończenia wsparcia,
  - b. Możliwość otrzymania wersji przedprodukcyjnych w tym wersji Beta do testów, oraz uczestnictwo w programach typu Technology Adoption Program (wsparcia oceny i wdrożenia nowych technologii) - (TAP) po przejściu procesu kwalifikacyjnego)
11. Możliwość zgłaszania wymagań do grup produktowych Producenta.
12. Dostęp do portalu WWW z historią wszystkich incydentów zgłoszonych przez Zamawiającego.
13. Możliwość rozszerzania zakresu wsparcia poprzez zakup dodatkowych pakietów wsparcia stanowiących usługę rozszerzającą podstawowy zakres wsparcia.
14. Objęcie pakietem wsparcia Produktów Producenta nabytych w trakcie działania umowy.
15. Zamawiający przed podpisaniem umowy otrzyma w ramach udostępnienia pakietu wsparcia:
  - Opis dostępu do pomocy technicznej Producenta (telefon, e-mail, portal lub WWW) w zakresie rozwiązywania problemów związanych z bieżącą eksploatacją dostarczonych rozwiązań;
  - Opis sposobu bezpośredniego zgłaszania awarii do Producenta lub autoryzowanego partnera Producenta;
  - Opis bezpośredniego dostępu do usług w pakiecie wsparcia z poziomu użytkownika;
  - Opis sposobu zakładania zgłoszeń bezpośrednio u Producenta z poziomu użytkownika;
  - Opis dostępu do pomocy technicznej Producenta - z poziomu użytkownika.