

Program Operacyjny Inteligentny Rozwój 2014-2020
Oś priorytetowa- Wsparcie prowadzenia prac B+R przez przedsiębiorstwa
Działanie - Projekty B+R przedsiębiorstw
Poddziałanie - Badania przemysłowe i prace rozwojowe realizowane przez przedsiębiorstwa

Załącznik nr 1 – Specyfikacja zamówienia

1. Ilość wymaganych licencji:

- a. Office 365 Business Premium – **22 licencje**
- b. Office 365 Business Essentials – **9 licencje**

2. Wsparcie

- Kompetencje wymagane od dostawcy:
 - Posiadanie minimalnie jednej złotej kompetencji w programie partnerskim Microsoft dla dostawców Office 365
 - Posiadanie referencji od Klientów stosujących już rozwiązanie Office 365 od dostawcy
 - Uczestnictwo w programie Cloud Solution Provider
- Wsparcie Microsoft w przypadkach krytycznych wykraczających poza możliwości konfiguracyjne Zamawiającego lub Dostawcy.
- Możliwość reprezentowania Zamawiającego względem Producenta rozwiązania w zakresie spraw i zgłoszeń technicznych dotyczących Office 365
- Wsparcie dedykowanej infolinii dostępnej całodobowo przez siedem dni w tygodniu dla użytkowników końcowych produktu Office 365 (koszt połączenia zgodny ze stawką operatora)
- Wsparcie poprzez e-mail, dostępne całodobowo przez siedem dni w tygodniu dla użytkowników końcowych i administratora produktu Office 365.

Zakres wsparcia infolinii

- Podstawowa konfiguracja
- Instalacji oprogramowania
- Przyjmowania zgłoszeń wymagających weryfikacji/konsultacji
- Konsultacje techniczne dotyczące Office 365
- Analiza i rozpatrywanie niedostępności usług i braku ich funkcjonalności przez konsultanta. W wypadkach wymagających tego, konsultant musi mieć możliwość wystawienia zgłoszenia bezpośrednio do Microsoft
- Zapewnienie wsparcia dla Użytkowników końcowych obejmującego wskazywanie rozwiązań w zakresie konfiguracji i instalacji Office 365 z wyłączeniem konsultacji w zakresie korzystania z funkcji, aplikacji/programów
- Pomoc konsultanta przy realizacji lub konfiguracji (uzyskaniu) wskazywanego rozwiązania dla użytkownika końcowego. Pomoc ta jest rozumiana przez przeprowadzenie użytkownika krok po kroku celem uzyskania pojedynczej funkcjonalności z zapytania klienta. Wsparcie to nie obejmuje złożonych i wielostopniowych konfiguracji / rozwiązań.

Program Operacyjny Inteligentny Rozwój 2014-2020
Oś priorytetowa- Wsparcie prowadzenia prac B+R przez przedsiębiorstwa
Działanie - Projekty B+R przedsiębiorstw
Poddziałanie - Badania przemysłowe i prace rozwojowe realizowane przez przedsiębiorstwa

Zakres wsparcia dla administratorów

1. Dla administratorów / przedstawicieli organizacji: bezpłatne wsparcie specjalisty z ramienia Dostawcy w godzinach roboczych określanych na 8-16.
Zakres usług świadczonych przez specjalistę:
 - Doradztwo merytoryczne w zakresie wskazywania administratorowi/przedstawicielowi optymalnych rozwiązań dla uzyskania funkcjonalności zakładanych przez nabywcę usługi.
 - Konsultacje w przypadkach zastosowania rozwiązań wskazanych przez Microsoft dotyczących zgłaszanych błędów czy braków funkcjonalności usługi.
 - Wszystkie zgłoszenia kierowane do specjalisty telefonicznie lub mailowo przed godzinami roboczymi zostaną rozpatrzone w trakcie godzin roboczych, wszystkie zapytania skierowane do specjalisty po wymienionych godzinach roboczych zostaną rozpatrzone następnego dnia roboczego w godzinach pracy specjalisty.
 - konsultacje zostaną rozpoczęte w ciągu 4 godzin od przyjęcia zgłoszenia
2. Dla administratorów / przedstawicieli organizacji: Możliwość zlecenia Dostawcy usług dodatkowych prac technicznych w całym okresie trwania abonamentu zakupionych licencji. W szczególności prac wykraczających poza standardowe wsparcie dla użytkowników i administratorów, prac związanych z dodatkową konfiguracją środowiska Office 365 zgodną z zamówieniem Nabywcy. W razie dodatkowych kosztów powyższych prac, realizacja dodatkowych zleceń musi być ustalana i realizowana za obopólną akceptacją stron, Nabywcy oraz Dostawcy.
3. Gwarancji dostępności usług

Dostawca zobowiąże się do świadczenia nieprzerwanej dostępności usług na poziomie 99,99% zgodnie z poniższymi wytycznymi w nawiązaniu do założeń twórcy rozwiązania Exchange Online

Przestój: Dowolny okres, w którym użytkownicy nie mogą wysłać ani odbierać poczty elektronicznej poprzez Outlook Web Access.

Miesięczny Odsetek Czasu Nieprzerwanej Pracy: Miesięczny Odsetek Czasu Nieprzerwanej Pracy wylicza się wg następującej formuły:

$$\frac{\text{Minuty Użytkownika} - \text{Przestój}}{\text{Minuty Użytkownika}} \times 100$$

w której Przestój mierzy się w minutach użytkownika; tj. dla każdego miesiąca Przestój jest sumą długości (w minutach) każdego Zdarzenia, które wystąpi w ciągu tego miesiąca, pomnożoną przez liczbę użytkowników, na których wpływ miało to Zdarzenie.

Zniżka:

Miesięczny Odsetek Czasu Nieprzerwanej Pracy	Zniżka
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Program Operacyjny Inteligentny Rozwój 2014-2020
Oś priorytetowa- Wsparcie prowadzenia prac B+R przez przedsiębiorstwa
Działanie - Projekty B+R przedsiębiorstw
Poddziałanie - Badania przemysłowe i prace rozwojowe realizowane przez przedsiębiorstwa

Parametry obsługi przez dedykowaną infolinię

- Dedykowana infolinia dla telefonów stacjonarnych oraz komórkowych oraz kontakt telefoniczny wychodzący dla zgłoszeń tego wymagających,
- 80% rozmów podjętych w czasie krótszym niż 120s (SLA 120/80) mierzony, jako średnia w interwale dziennym (24 godziny),

Minimalne wymagania w zakresie obsługi kontaktów w ramach poszczególnych kanałów komunikacji

- a. Kanał telefoniczny 24/7/365
- b. Kanał elektroniczny 24/7/365
 - Wątkowanie korespondencji Klienta;
 - Automatyczne informowanie Klienta o identyfikatorze zgłoszenia;

4. Obsługa reklamacji składanej przez Klienta

Droga składania reklamacji przez Klienta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług Wykonawcy, może być dowolna z wyłączeniem kontaktu telefonicznego .

5. Certyfikaty dotyczące bezpieczeństwa przetwarzania danych

Dostawca usługi powinien spełniać następujące wymagania dotyczące bezpieczeństwa i zasad gromadzenia i przetwarzania danych osobowych

1. Posiadanie osoby na stanowisku Administratora Bezpieczeństwa Informacji
2. Wdrożony i utrzymywany system zarządzania bezpieczeństwem informacji potwierdzony certyfikatem zgodności z wymaganiami ISO/IEC 27001:2013
3. Dostawca powinien spełniać wymogi gromadzenia i przetwarzania danych osobowych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa