

PROJEKT OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**1. Nazwa zamówienia**

Świadczenie usług wsparcia technicznego dla oprogramowania Microsoft.

2. Kod CPV

72611000-6 Usługi w zakresie wsparcia technicznego

3. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego dla oprogramowania Microsoft dla posiadanych przez Zamawiającego licencji, wskazanych w tabeli nr 1 do dnia 1.07.2028.

4. Zastosowane skróty i pojęcia:

Nazwa / skrót	Opis
Oprogramowanie	oznacza oprogramowanie standardowe, wskazane w tabeli nr 1
OPZ	niniejszy Opis Przedmiotu Zamówienia
Ustawa	Ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 913)

5. Wymagania ogólne:

- 1) Zamawiający zastrzega, że niniejszy przedmiot zamówienia jest przeznaczony do dalszej odsprzedaży. Wszelkie dokumenty licencyjne, rejestracyjne, subskrypcyjne itp. muszą być wystawione na docelowego użytkownika jakim będzie Minister Cyfryzacji, z adresem korespondencyjnym przy ul. Królewska 27, 00-060 Warszawa.
- 2) Podstawą do odebrania przez Zamawiającego przedmiotu zamówienia jest dostarczenie na adres e-mail licencje@cyfra.gov.pl lub do siedziby Zamawiającego oświadczenia producenta Oprogramowania, potwierdzającego objęcie wsparciem technicznym, zawierającego co najmniej numer umowy z producentem, numer klienta, pełną nazwę produktów, numery P/N produktów, liczbę licencji oraz daty obowiązywania wsparcia technicznego w terminie maksymalnie 3 Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy. Potwierdzeniem odbioru przedmiotu zamówienia będzie Protokół odbioru podpisany obustronnie bez zastrzeżeń.

- 3) Zamawiający wymaga, aby przedmiot zamówienia był świadczony przez Wykonawcę, który posiada status partnerstwa przyznawany przez producenta oprogramowania Microsoft, nie niższy niż License Solution Providers (LSP), uprawniający do dostawy licencji oprogramowania i Software Assurance licencji Microsoft w ramach programów licencyjnych Microsoft Enterprise Agreement (EA).
- 4) Oprogramowanie nie może naruszać bezpieczeństwa publicznego lub istotnego interesu bezpieczeństwa państwa, mając na względzie m.in. fakt, że Zamawiający zgodnie z art. 4 pkt. 7 Ustawy należy do Krajowego systemu cyberbezpieczeństwa, którego celem jest zgodnie z art. 3 Ustawy, zapewnienie cyberbezpieczeństwa na poziomie krajowym, w tym zapewnienie niezakłóconego świadczenia usług kluczowych i usług cyfrowych, przez osiągnięcie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa systemów informacyjnych służących do świadczenia tych usług oraz zapewnienie obsługi incydentów. Tym samym, Oprogramowanie musi być zgodne z celem Krajowego systemu cyberbezpieczeństwa i przepisami Ustawy oraz nie zagrażać cyberbezpieczeństwu, bezpieczeństwu publicznemu lub istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa.

6. Zasady świadczenia wsparcia technicznego oprogramowania:

- 1) wsparcie techniczne będzie świadczone w języku polskim lub angielskim;
- 2) Wykonawca zobowiązuje się w ramach realizacji przedmiotu zamówienia świadczyć wsparcie techniczne od dnia podpisania, bez zastrzeżeń, Protokołu Odbioru;
- 3) Wykonawca, w ramach świadczenia ww. usług, zobowiązany jest również do usunięcia awarii oraz udostępnienia aktualizacji oprogramowania, które wystąpiły od dnia 01.07.2025 r.”
- 4) Oprogramowanie ma być objęte wsparciem technicznym producenta do dnia 1.07.2028;
- 5) W ramach dostarczonego wsparcia technicznego Zamawiający będzie miał prawo do:
 - 1) odzyskania oprogramowania serwerowego po awarii,
 - 2) przeniesienia oprogramowania na serwery współdzielone w ramach dowolnej ze swoich licencji.
- 6) Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni aktualizację oprogramowania, w tym nowe wersje oprogramowania (upgrade), niższe wersje (downgrade), wydania uzupełniające, poprawki programistyczne (patche), aktualne wersje oprogramowania;
- 7) Wykonawca zapewni całodobowy (7 dni w tygodniu) dostęp do wszelkich serwisów elektronicznych udostępnianych przez producenta oprogramowania w tym: repozytoria oprogramowania, fora dyskusyjne i bazy wiedzy producentów oprogramowania, zawierających wykazy znanych symptomów nieprawidłowego działania oraz sposobów naprawy;
- 8) dostarczone przez Wykonawcę aktualizacje oprogramowania będą wolne od mechanizmów celowo blokujących jego funkcje i wolne od wirusów, koni trojańskich, robaków i innych szkodliwych programów. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia wsparcia technicznego w sposób zapobiegający utracie danych, do których będzie miał dostęp w czasie świadczenia wsparcia;
- 9) Wykonawca zapewnia przyjmowanie zgłoszeń 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu (również w dni ustawowo wolne od pracy) na adres e-mail, telefonicznie lub przez system informatyczny;
- 10) za chwilę przyjęcia zgłoszenia uważa się chwilę przestania zgłoszenia do Wykonawcy;
- 11) zasady i warunki gwarantowanego czasu obsługi awarii określa producent Oprogramowania.

12)

Tabela nr 1. Szczegółowy wykaz oprogramowania wymagającego odnowienia wsparcia technicznego uwzględniający okres wsparcia

Lp.	Producent Oprogramowana	Nazwa Oprogramowania	Liczba licencji (szt.)	Numer pozycji	Ważność licencji	Okres wsparcia technicznego	Poziom wsparcia technicznego	Dodatkowe informacje
1	Microsoft	CoreInfSvr Datcr Core 2 LSA	12	AAA-30467	Licencja bezterminowa	do 1.07.2028	Software Assurance	Numer konta zakupu: 0005716677 Numer Umowy: 4100013999
2	Microsoft	CoreInfSvr Datcr Core 16 LSA	12	AAA-90039	Licencja bezterminowa	do 1.07.2028	Software Assurance	