

**Załącznik nr 2 do SIWZ****Opis przedmiotu zamówienia****I. Słownik użytych pojęć.**

1. **Awaria** – przerwa w działaniu lub ograniczenie przepływności którejkolwiek z usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą.
2. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego będący podstawą rozliczenia należności Zamawiającego wobec Wykonawcy, za który wystawiana jest faktura VAT za zrealizowane usługi telekomunikacyjne,
3. **Ulga** – kwota, na którą składa się suma przyznanych Zamawiającemu rabatów z tytułu zawarcia Umowy na czas oznaczony lub zawarcia Umowy na warunkach specjalnych. Przyznana Ulga może być związana z Wynagrodzeniem, opłatą za urządzenie końcowe lub inną, a jej wysokość każdorazowo określona jest w Umowie. Wysokość Ulgi oblicza się, jako różnicę pomiędzy odpowiednią opłatą opisaną w Specyfikacji opłat dla Umowy zawartej na czas nieoznaczony, a odpowiadającej jej opłatą opisaną w ofercie specjalnej/promocyjnej dla Umowy zawartej na czas oznaczony.
4. **SLA** - (ang. Service Level Agreement – umowa dot. poziomu usług) w szczegółowy sposób określa, ustalone pomiędzy Stronami parametry świadczonych usług.
5. **Ambasador usługi** - zaawansowany użytkownik Zamawiającego, którego rola polega na kreowaniu i propagowaniu wdrożonych rozwiązań wśród pozostałych użytkowników w środowisku zamawiającego.
6. **Protokół odbioru końcowego** – protokół odbioru prac, zdefiniowanych w Fazie I
7. **Narada**- spotkanie techniczne, organizowane w formie zdalnej, służące omówieniu bieżącego postępu prac nad realizacją Przedmiotu Umowy
8. **Asysta powdrożeniowa**- usługi wsparcia Wykonawcy na rzecz Zamawiającego w pracach związanych z regulacją systemu, usuwania awarii Systemu, instalacji, modyfikacji oraz wsparcia eksploatacyjnego w korzystaniu, utrzymaniu i rozwoju Systemu, świadczone przez 1 miesiąc od chwili podpisania **Końcowego Protokołu odbioru**.
9. **Błąd** - oznacza nieprawidłowe działanie Systemu powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z Systemu albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niej, że przestaje ona spełniać swoje podstawowe funkcje.
10. **Wsparcie techniczne dla pracowników działu IT**- usługi wsparcia Wykonawcy na rzecz pracowników działu **IT** Zamawiającego, polegające na obsłudze zgłoszeń technicznych związanych z instalacją, modyfikacją, rozwojem oraz konfiguracją Office 365 dla wdrożonego projektu, świadczone przez 12 miesięcy od chwili zakończenia Asysty powdrożeniowej.
11. **Oprogramowanie** – pakiet Microsoft 365 Business Premium lub oprogramowanie równoważne
12. **Licencja** – dokument prawny lub umowa, określająca warunki korzystania z produktu Microsoft 365 Business Premium lub oprogramowania równoważnego przez okres 12 miesięcy.
13. **Wdrożenie** - to proces, który polega na implementacji rozwiązań oferowanych przez Microsoft 365 Business Premium lub rozwiązania równoważnego w organizacji Zamawiającego. Microsoft 365 Business Premium to pakiet narzędzi w chmurze, który łączy w sobie aplikacje biurowe (takie jak Word, Excel, PowerPoint) z narzędziami do współpracy (takimi jak Teams, SharePoint) oraz zabezpieczeń. Wdrożenie ma na celu zwiększenie efektywności pracy, lepszą współpracę w zespole oraz poprawę

bezpieczeństwa danych w organizacji. Wdrożenie obejmuje planowanie, migrację danych, konfigurację, szkolenie.

II. Przedmiot zamówienia.

1. Przedmiotem zamówienia jest dostawa Licencji na okres 12 miesięcy i wdrożenie Oprogramowania Microsoft 365 Business Premium lub równoważnego dla pracowników Pomorskiej Kolei Metropolitalnej (dalej jako "PKM") wraz z usługą synchronizacji użytkowników Active Directory, migracji dotychczasowego serwera pocztowego, usługą wsparcia technicznego na okres 12 miesięcy oraz przeprowadzenia szkoleń dla administratorów i użytkowników końcowych dla wdrożonego rozwiązania.
2. Szacowana ilość licencji w okresie realizacji przedmiotu zamówienia wynosi 75 sztuk.

III. Opis infrastruktury Zamawiającego.

1. Zamawiający informuje, iż aktualnie posiada:
 - 38 licencji Microsoft 365 Business Standard
 - 24 licencje Microsoft Office 2019 Standard
 - 21 licencji Microsoft Office 2016 Standard
 - 10 licencji Microsoft Office 2013 Standard
2. Oprogramowanie to wykorzystywane jest przez pracowników Zamawiającego w systemach informatycznych wspomagających pracę oraz zarządzanie przedsiębiorstwem. Zamawiający wykorzystuje pełny zakres funkcjonalności wyżej wymienionego oprogramowania. Niniejsze zamówienie polega na ujednoczeniu środowiska Zamawiającego.
3. W efekcie realizacji zamówienia przez Wykonawcę nastąpi:
 - ujednoczenie i rozszerzenie funkcjonalności pakietów biurowych Zamawiającego,
 - migracja kont użytkowników AD Zamawiającego do nowego Oprogramowania oraz migracja kont i skrzynek pocztowych użytkowników Zamawiającego.
 - Poszerzenie wiedzy użytkowników i administratorów w zakresie nowego Oprogramowania.
4. Zamawiający informuje, że na potrzeby obsługi poczty elektronicznej korzysta z serwera Zimbra 10. Zamówienie w celu ujednoczenia środowiska obejmuje migrację kont i użytkowników z serwera Zimbra do usługi Microsoft 365 Business Exchange lub równoważnej.
5. Użyte w OPZ pojęcia i skróty należy rozumieć w następujący sposób:
 - a. AD – środowisko Active Directory Zamawiającego
 - b. PKM – Pomorska Kolej Metropolitalna
 - c. Oprogramowanie – pakiet Microsoft 365 Business Premium lub równoważny wraz z wszystkimi wymaganymi aplikacjami składowymi

IV. Informacje dotyczące zamówienia.

1. Wymagania ogólne:

- a. Oprogramowanie wymienione w OPZ muszą pochodzić bezpośrednio od Producenta lub z oficjalnych i autoryzowanych przez Producenta kanałów dystrybucyjnych.
- b. Wszystkie produkty wymienione w OPZ muszą pochodzić z polskiej dystrybucji, być w języku polskim i muszą być przeznaczone do użytku na terenie RP.
- c. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał kwalifikacje i uprawnienia wymagane do prawidłowej realizacji przedmiotu zamówienia. Szczegółowe wymagania dotyczące wykonawcy zostały wskazane w Rozdziale II ust. 3 SIWZ.
- d. Licencje muszą pozwalać na swobodne przenoszenie pomiędzy komputerami (np. w przypadku wymiany sprzętu).
- e. Licencja musi umożliwiać przypisanie do użytkownika poprzez AD (zarządzanie grupami).
- f. Dostawca zagwarantuje Zamawiającemu dostęp do najnowszej wersji oprogramowania, bieżących poprawek i uaktualnień przez cały czas trwania umowy.
- g. Oprogramowanie zapewni możliwość wykorzystania wspólnych i jednolitych procedur masowej instalacji, uaktualniania, zarządzania, monitorowania i wsparcia technicznego.
- h. Zamawiający dopuszcza oferowanie produktów o szerszej niż opisana funkcjonalności.
- i. Zamawiający wymaga, aby magazyn chmury znajdował się na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

2. Wymagania funkcjonalne oprogramowania:

- a. 1 TB magazynu w chmurze dla każdego licencjonowanego użytkownika,
- b. Poczta e-mail klasy biznesowej,
- c. Prowadzenie seminariów internetowych,
- d. Spotkania online (do 300 uczestników) – Teams lub równoważnej platformy,
- e. Współdzielone kalendarze i terminarze,
- f. Wiadomości błyskawiczne i łączność programu Teams lub równoważnej platformy,
- g. Firmowa sieć społecznościowa Yammer lub równoważnej platformy,
- h. Witryny zespołów (SharePoint) lub równoważnej,
- i. Zarządzanie pracą (Planner),
- j. Profesjonalne opowiadanie historii w formacie cyfrowym,
- k. Wyszukiwanie i odnajdywanie Office Delve, Office Graph,
- l. Publisher lub równoważne rozwiązanie (tylko komputery PC),
- m. Access lub równoważne rozwiązanie (tylko komputery PC),
- n. Ochrona usługi Office 365 w usłudze Microsoft Defender lub równoważne rozwiązanie,
- o. Zarządzanie prawami do informacji,
- p. Intune lub równoważne rozwiązanie,
- q. Azure Information Protection lub równoważne rozwiązanie,
- r. Exchange Online (Archiwum) lub równoważne rozwiązanie – nieograniczone archiwum w chmurze z możliwością stosowania zasad długookresowego zachowywania danych.
- s. Oprogramowanie będzie wyposażone w zaawansowanego bota, który poprzez interakcję z użytkownikiem, będzie udzielał sugestii i wskazówek dotyczących odpowiednich sekcji z materiałem edukacyjnym. Bot będzie przygotowywał zindywidualizowane odpowiedzi na zadane pytania, a także sugerował najbardziej adekwatne materiały edukacyjne, dostosowując się do

specyficznych potrzeb i zapytań użytkowników.

3. Elementy dostarczanego Oprogramowania:

- a. Oprogramowanie zostanie dostarczone w postaci klasycznych wersji aplikacji pakietu Office Business lub równoważne rozwiązanie z funkcjami Premium (możliwość zainstalowania 5 kopii oprogramowania na różnych komputerach).
- b. Dostawca zapewni wersje internetowe i mobilne (Android i iOS) dostarczonych aplikacji pakietu Office lub równoważne rozwiązanie.
- c. Wykonawca w ramach wdrożenia, na koniec Etapu III, dostarczy aplikację edukacyjną, która będzie zawierała instrukcje dla użytkowników w zakresie wdrożonego rozwiązania. Aplikacja będzie posiadała możliwość uruchomienia jako aplikacja w aplikacji Teams lub równoważnej, która dostępna będzie w pasku narzędziowym aplikacji.
- d. Aplikacja edukacyjna musi zawierać następujące funkcjonalności:
 - i. aplikacja będzie posiadała materiały edukacyjne dla użytkowników w zakresie aplikacji pakietu Microsoft 365 lub równoważnego takich jak:
 1. outlook
 2. teams
 3. onenote
 4. to do
 5. one drive
 6. forms
 7. sway
 8. stream
 9. Delve
 10. Planer
 11. Sharepoint
- e. Materiały szkoleniowe w Aplikacji edukacyjnej muszą zostać skrupulatnie podzielone na kategorie, co ułatwi użytkownikom dostęp do potrzebnych informacji dotyczących wykorzystania pakietu Microsoft 365 lub równoważnego rozwiązania.
- f. Materiały szkoleniowe zostaną opracowane w formie zarówno pisemnej, jak i graficznej, co pozwoli na intuicyjne zrozumienie sposobu użytkowania poszczególnych aplikacji wchodzących w skład pakietu. Zamawiający dopuszcza stosowanie w aplikacji również materiałów multimedialnych.

4. Wdrożenie Oprogramowania u Zamawiającego:

- a. Faza I - Opracowanie i wdrożenie Systemu u Zamawiającego oraz przeprowadzenie szkoleń dla użytkowników oraz administratorów IT wraz z uruchomieniem platformy szkoleniowej:**

Etap I – wykonanie analizy przedwdrożeniowej:

Cel etapu:

1. Dokładna analiza potrzeb i wymagań związanych z wdrożeniem Microsoft 365 Business Premium lub rozwiązania równoważnego w organizacji Zamawiającego.
2. Przygotowanie gruntownego planu działania oraz harmonogramu działań, mającego na celu optymalizację i efektywne wykonanie procesu wdrożenia. Harmonogram i zakres działań podlega zatwierdzeniu przez Zamawiającego.
3. Określenie poziomu wiedzy i dobór odpowiednich szkoleń dla użytkowników i administratorów.

Zakres działań:

1. Prowadzenie szczegółowej analizy, uwzględniającej specyfikę działalności Zamawiającego, obecne zasoby technologiczne oraz oczekiwania użytkowników.
2. Opracowanie dokumentacji zawierającej rekomendacje oraz propozycje konfiguracji systemu, dostosowane do indywidualnych potrzeb organizacji.
3. Prezentacja wyników analizy Zamawiającemu w celu weryfikacji założeń, uzgodnienia szczegółów konfiguracji oraz finalizacji planu wdrożenia.
4. Implementacja wyników analizy oraz przedstawienie dobranego rozwiązania dla Zamawiającego, zapewniającego spersonalizowane dostosowanie systemu do wymagań i oczekiwań Zamawiającego.
5. Po zakończeniu etapu analizy i przygotowania, rozpoczęcie procesu migracji danych pocztowych z obecnego systemu, działającego na protokole IMAP, do nowego środowiska.

Etap II – wdrożenie Office 365 Business Premium lub rozwiązania równoważnego, udzielenie licencji dla użytkowników Zamawiającego na usługę Microsoft 365 Business Premium lub równoważnego.

Zakres działań:

1. Udzielenie licencji dla Zamawiającego,
2. Konfiguracja środowiska oraz platformy zarządzania zgodnie z zatwierdzonymi założeniami.

Etap III - migracja tożsamości i kont użytkowników, przełączenie ruchu pocztowego na serwery pocztowe w nowym środowisku Zamawiającego.

Zakres działań:

1. Migracja tożsamości użytkowników AD Zamawiającego oraz listy skrzynek pocztowych.
2. Migracja zawartości skrzynek pocztowych do wybranej usługi z obecnego systemu pocztowego Zimbra. Przełączenie ruchu pocztowego z obecnego systemu do nowego rozwiązania Exchange Online.
3. Uruchomienie platformy edukacyjnej dla pracowników Zamawiającego.

Etap IV – wdrożenie usług zarządzania bezpieczeństwem.

Zakres działań:

1. Konfiguracja Oprogramowania na podstawie przygotowanych założeń,

2. Przypięcie licencji użytkownikom oraz rozwiązywanie bieżących błędów.
3. Wdrożenie usług Security: MFA, SSO, Passwordless, SSPR, Defender for Office 365, DLP, AIP, Conditional Access, znakowanie firmowe przy logowaniu,
4. Wdrożenie Intune:
 - a) Konfiguracja Intune
 - b) Zarządzanie zgodnością urządzeń
 - c) Polityki konfiguracji na urządzenia Windows
 - d) Zarządzanie aktualizacjami
 - e) Zarządzanie aplikacjami i bezpieczeństwo aplikacji - pakiet Office i Defender, Edge lub równoważne
 - f) Ochrona dysku narzędziem Bitlocker lub równoważne
 - g) Windows Autopilot lub równoważne
 - h) Zarządzanie przeglądarką firmową
 - i) Zarządzanie dostępem lokalnego administratora
 - j) Windows Hello lub równoważne
 - k) Wdrożenie Defender, uruchomienie na Windows Defender for Endpoint lub równoważne
 - l) konfiguracja funkcjonalności ringowo na urządzenia MS wraz z audytem lub równoważne.
5. Wdrożenie Ochrony informacji – MIP
6. Wdrożenie ochrony informacji za pomocą etykiet
7. Wdrożenie polityk bezpieczeństwa
8. Wdrożenie pozostałych elementów bezpieczeństwa wchodzących w skład planu Microsoft Bussines Premium lub równoważne

Etap V - przeprowadzenie szkoleń dla użytkowników, ambasadorów usługi, administratorów.

Zakres działań:

1. Zamawiający wymaga dla użytkowników przeprowadzenia szkoleń z zakresu wdrożonego oprogramowania. Poziom szkolenia z danego obszaru zostanie dobrany w wyniku analizy przedwdrożeniowej.

a) Szkolenia użytkowników:

| OSOBY SZKOLONE | ORIENTACYJNA WIELKOŚĆ GRUPY | ILOŚĆ DNI SZKOLENIOWYCH (8h) | SZKOLENIE CERTYFIKOWANE MICROSOFT lub równoważne |
|---|------------------------------------|-------------------------------------|---|
| Zarząd i dyrekcja | 6-8 osób | 2 | nie |
| Użytkownicy kluczowi | 6-8 osób | 4 | nie |
| Szkolenia użytkowników z elementów związanych z wdrażaniem bezpieczeństwa w ramach licencji Microsoft Bussines Premium lub równoważne | 6-8 osób | 2 | nie |

b) Webinaria:

| OSOBY SZKOLONE | ZAKRES | CZAS TRWANIA JEDNEGO WEBINARU | ILOŚĆ WEBINARÓW | SZKOLENIE CERTYFIKOWANE MICROSOFT lub równoważne |
|---------------------|---|-------------------------------|-----------------|--|
| Wszyscy użytkownicy | Zostanie określony w analizie przedwdrożeniowej | 1,5 h | 8 | nie |
| Pracownicy IT | Usługi związane z bezpieczeństwem w ramach licencji Microsoft Bussines Premium lub równoważne | 1,5 h | 6 | nie |

2. Zamawiający wymaga przeprowadzenia certyfikowanych szkoleń dla pracowników działu IT:

| OSOBY SZKOLONE | ORIENTACYJNA WIELKOŚĆ GRUPY | ILOŚĆ DNI SZKOLENIOWYCH | ILOŚĆ SZKOLEŃ | SZKOLENIE CERTYFIKOWANE MICROSOFT lub równoważne |
|--|-----------------------------|----------------------------|---------------|--|
| Zarządzanie tożsamością Azure Active Directory / Azure Entra AD lub równoważne | 3 | zgodnie ze specyfikacją MS | 1 | tak |
| Zarządzanie konfiguracją urządzeń końcowych + Defender dla Firm lub równoważne | 3 | zgodnie ze specyfikacją MS | 1 | nie |
| Zarządzanie pocztą MS Exchange lub równoważne | 3 | zgodnie ze specyfikacją MS | 1 | nie |
| Zarządzanie, publikacja informacji Share Point lub równoważne | 4 | zgodnie ze specyfikacją MS | 1 | tak |
| Zarządzanie automatyzacją (Power Automate lub równoważne) | 5 | zgodnie ze specyfikacją MS | 1 | tak |
| Zarządzanie aplikacją (Power Apps lub równoważne) | 5 | zgodnie ze specyfikacją MS | 1 | tak |

b) Faza II - Świadczenie asysty powdrożeniowej oraz wsparcia pracowników działu IT.

i. Świadczenia usługi asysty powdrożeniowej w zakresie funkcjonowania dostarczonego i wdrożonego Oprogramowania:

Zakres działań:

1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Zamawiającego asysty powdrożeniowej przez okres 1 (jednego) miesiąca od dnia podpisania bezusterkowego Protokołu odbioru końcowego.
2. Wsparcie powdrożeniowe obejmuje poza usuwaniem usterek i błędów także:
 - a) Wsparcie eksploatacyjne w korzystaniu, utrzymaniu i rozwoju Oprogramowania,

- b) Wykonywanie modyfikacji i rekonfiguracji w celu dostosowania Oprogramowania do celów opisanych w niniejszym OPZ.
- 3. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia asysty powdrożeniowej w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania usług. W przypadku gdy wykonanie danej czynności przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego w oparciu o rekomendację Wykonawcy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności lub z chwilą przekazania takiej rekomendacji Zamawiającemu.
- 4. Zamawiający wymaga wsparcia powdrożeniowego dla działu IT realizowanego od poniedziałku do piątku od 08:00 do 16:00 ważne przez 1 miesiąc od momentu odbioru prac, zapewnionego w celu regulacji parametrów wykonanego wdrożenia oraz dokonywania zmian we wdrożeniu.

ii. Świadczenia usługi wsparcia technicznego dla pracowników działu IT.

Zakres działań:

- 1. Oprogramowanie objęte zostaje aktualizacjami do najnowszych wersji w ramach pakietu Microsoft 365 Business Premium lub równoważnego rozwiązania przez cały czas trwania umowy.
- 2. Zamawiający wymaga wsparcia technicznego dla działu IT Zamawiającego na okres 12 miesięcy po zakończeniu wsparcia powdrożeniowego o min. parametrach:
 - a) okno serwisowe: poniedziałek-piątek w godz. 8-16
 - b) czas reakcji na zgłoszenie: 2h
 - c) czas realizacji: nie później niż następny dzień roboczy
 - d) ilość godzin do wykorzystania w miesiącu: min.8h
 - e) rozliczenie godzinowe za każdą rozpoczętą godzinę po przekroczeniu ilości godzin do wykorzystania na podstawie odrębnego zlecenia.
- 3. Wszystkie zgłoszenia problemów w ramach Fazy II obsługiwane będą w systemie elektronicznym. Za utrzymanie systemu zgłoszeń odpowiada Wykonawca. W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone błędy, nawet pomimo zakończenia okresu świadczenia asysty powdrożeniowej, o ile zostały one zgłoszone przed upływem tego okresu.

V. Wymagania Zamawiającego dotyczące organizacji wdrożenia Oprogramowania.

- 1. Zamawiający wymaga wyznaczenia Project Managera, do zarządzania projektem oraz wdrożeniem, który odpowie za:
 - a) jeden punkt kontaktu dla Zamawiającego do zespołu projektowego po stronie Wykonawcy,
 - b) nadzór nad harmonogramem i terminowością wykonywanych prac,
 - c) ustalenie standardów i zasad komunikacji, dbałość o komunikację w projekcie,

- d) przeprowadzanie regularnych spotkań statusowych, podsumowanie spotkań w formie notatek,
 - e) bieżące monitorowanie statusu projektu i informowanie w krytycznych punktach,
 - f) dbałość o efektywne wykorzystanie czasu i spotkań,
 - g) zarządzanie czasem, kosztami, zakresem, ryzykiem i jakością,
 - h) przygotowanie podsumowania projektu i protokołu odbioru.
2. Realizacja projektu zgodnie z wybraną przez Wykonawcę metodyką zarządzania PRINCE2, SCRUM i AGILE.
 3. Zamawiający wymaga, aby projekt wdrożenia prowadzony był w aplikacji do Zarządzania projektem, tak aby Zamawiający mógł na bieżąco śledzić postęp prac związanych z realizacją zamówienia. Wybór i konfiguracja aplikacji stoją po stronie Wykonawcy.