***Załącznik nr 1 do SWZ***

**Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest zakup i dostawa oprogramowania do tworzenia kopii zapasowych pakietu Office 365 (dalej jako: „Oprogramowanie”) z 36 miesięcznym wsparciem producenta oraz wdrożeniem, szkoleniem administratorów i świadczeniem usług wsparcia.

1. **Wymagania ogólne**
2. Oprogramowanie ma być dostarczone w najnowszej wersji, umiejscowione na infrastrukturze zamawiającego (serwer fizyczny, Microsoft Windows Server Standard 2022);
3. licencja umożliwiająca korzystanie z Oprogramowania przez okres 36 miesięcy;
4. możliwość tworzenia oraz odtwarzania kopii zapasowych usług dla 1300 użytkowników Office 365:
5. Exchange Online – 1300 kont;
6. OneDrive dla Firm – 1300 kont;
7. SharePoint Online – 550 witryn;
8. Microsoft Teams – 300 zespołów.
9. **Wymagania funkcjonalne:**
10. możliwość tworzenia kopii zapasowych w środowisku lokalnym z wykorzystaniem mechanizmu szyfrowania AES-256;
11. możliwość odzyskiwania pojedynczych elementów skrzynki pocztowej;
12. możliwość wykonywania operacji eDiscovery w archiwach poczty;
13. możliwość korzystania z połączeń ze środowiskiem Office 365 Zamawiającego za pomocą macierzystych interfejsów API Exchange Web Services;
14. tworzenie kopii zapasowych korzystających z wartości parametru Recovery Point Objective (RPO) - co 5 min., z możliwością wyboru krytycznych lub priorytetowych elementów;
15. automatyzacja i skalowalność;
16. możliwość konfiguracji uwierzytelniania wieloskładnikowego dla konta do nawiązywania i utrzymywania połączenia między Oprogramowaniem a Office 365;
17. odtworzenie danych w oryginalnej lokalizacji (środowisko Office 365) bądź w nowej lokalizacji Zamawiającego;
18. możliwość przywrócenia konkretnego obiektu;
19. możliwość instalacji Oprogramowania na serwerach wirtualnych/fizycznych;
20. możliwość integracji Oprogramowania z biblioteką taśmową;
21. Zamawiający dopuszcza oferowanie produktów o szerszej niż opisana funkcjonalności.
22. integracja z posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniem SIEM (Splunk) poprzez przekierowywanie syslog lub poprzez API. Zamawiający wymaga, aby by do SIEM były przesyłane w szczególności takie informacje jak udane lub nie udane utworzenie kopii zapasowej (i na jakim obiekcie - skrzynka, sharepoint itp), przywrócenie kopii zapasowej (jakiego obiektu i przez kogo)
23. możliwość integracji z narzędziem monitorowania Zabbix, w celu monitorowania usług Oprogramowania;
24. możliwość definiowania jakie to kopie będą wykonywane, np. przyrostowe, różnicowe;
25. raportowanie stanu kopii zapasowych;
26. możliwość otrzymywania alertów w przypadku gdy kopia bądź przywracanie danych zakończy się niepowodzeniem;
27. możliwość przywrócenia danych z określonej daty;
28. możliwość ustawienia retencji w dowolny sposób, np. dni, tygodnie, miesiące, lata bądź na zawsze.
29. **Wsparcie producenta**
30. pomoc techniczna w trybie 24x7x365 obejmująca:
31. dostęp do portalu www producenta Oprogramowania umożliwiającego zarządzanie posiadanymi licencjami, założenie zgłoszenia awarii, zgłoszenia problemów związanych z użytkowaniem oraz administrowaniem Oprogramowania;
32. dostępność najnowszej wersji Oprogramowania oraz poprawek i uaktualnień w trakcie trwania umowy.
33. **Usługa wdrożeniowa**

Wykonawca zobowiązuje się wdrożyć oprogramowanie w środowisku Zamawiającego (Microsoft Windows Server 2022), w terminie do 20 dni roboczych od dnia zawarcia umowy. Usługa wdrożeniowa obejmuje:

1. instalację Oprogramowania;
2. konfigurację środowiska backupowego;
3. integracja ze środowiskiem Office 365 Zamawiającego;
4. integracja z biblioteką taśmową;
5. przeprowadzenie testów działania Oprogramowania.

Prace będą prowadzone z udziałem przedstawicieli Zamawiającego poprzez zdalne połączenie lub obecność w siedzibie Zamawiającego.

1. **Dokumentacja**

Wykonawca dostarczy dokumentację powdrożeniową zawierającą w szczególności:

1. dokumentację techniczną środowiska backupowego;
2. opis wraz z procedurami instalacji i konfiguracji Oprogramowania;
3. plan odtwarzania systemu po awarii (w tym procedurę tworzenia i przywracania Oprogramowania) itp. oraz postępowania w sytuacjach awaryjnych (w postaci wykazu typowych problemów i sposoby ich rozwiązywania).
4. **Usługa szkoleniowa**

Wykonawca zapewni przeprowadzenie certyfikowanych szkoleń dla 4 administratorów Zamawiającego obejmujących kompleksowe szkolenie z zaproponowanego Oprogramowania w wymiarze minimum 3 dni, przeprowadzone przez certyfikowanych inżynierów producenta Oprogramowania.

Szkolenie odbędzie się w terminie ustalonym przez strony, nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia odbioru Oprogramowania.

1. **Wsparcie techniczne**

Wykonawca zapewni usługę wsparcia technicznego i konsultacje dla zaproponowanego rozwiązania, która będzie realizowana przez min. 2 specjalistów po stronie Wykonawcy posiadających aktualny certyfikat autoryzowany przez producenta Oprogramowania w dni robocze w języku polskim w okresie 36 miesięcy od dnia odbioru Oprogramowania, w wymiarze nie przekraczającym 80 roboczogodzin. Usługa wdrożenia oraz szkolenie nie wchodzi w skład ww. godzin. Usługa wsparcia technicznego obejmuje w szczególności:

1. udzielanie konsultacji i wsparcia technicznego;
2. świadczenie pomocy zdalnej administratorom Zamawiającego;
3. świadczenie pomocy na miejscu w przypadku niemożliwości rozwiązania problemu z oprogramowaniem zdalnie;
4. obsługę zgłoszeń błędów i usterek.

Kategorie zgłoszeń:

1. Krytyczny błąd - wada uniemożliwiająca użytkownikom korzystanie z usługi lub jej fragmentu oraz naruszenie bezpieczeństwa usługi (dostęp do danych lub funkcji usługi z pominięciem mechanizmów zabezpieczeń);
2. Poważny błąd - nieprawidłowość działania usługi, która wpływa w istotny sposób na wyniki pracy, ogranicza funkcjonalność usługi, w wyniku czego praca jest utrudniona, ale możliwa;
3. Usterka - dysfunkcja, czy uciążliwość utrudniająca działanie usługi.

Wsparcie będzie świadczone w dni robocze w godzinach 8:00-17:00.

Wykonawca skieruje min. 2 osoby do realizacji zamówienia posiadające aktualny certyfikat autoryzowany przez producenta rozwiązania potwierdzający wiedzę z wdrażanego Oprogramowania.

Wykonawca zobowiązany jest podjąć niezwłocznie po przyjęciu zgłoszenia czynności zmierzające do jego zdiagnozowania oraz podjęcia naprawy, jednak nie później niż w terminach wskazanych poniżej.

O rozpoczęciu diagnozy, wyniku diagnozy oraz podjęciu czynności zmierzających do naprawy błędu lub usterki Wykonawca powiadomi Zamawiającego drogą elektroniczną.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria zgłoszenia** | **Maksymalny czas reakcji**  **(robocze)** | **Maksymalny czas naprawy** |
| Krytyczny błąd | do 1 godz. roboczej | do 8 godz. roboczych |
| Poważny błąd | do 2 godz. roboczych | do 16 godz. roboczych |
| Usterka | do 8 godz. roboczych | do 32 godz. roboczych |