

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### Dostawa i odnowienie licencji, w ramach programu Microsoft Enrollment for Education Solutions (EES) dla Uniwersytetu Gdańskiego z prawem opcji.

#### I. Specyfikacja przedmiotu zamówienia.

Przedmiotem zamówienia jest dostawa licencji w programie subskrypcyjnym Microsoft Enrollment for Education Solutions (EES) następującego oprogramowania:

- A. M365 A3 Unified Edu Sub Per User (SKU AAD-38391) wraz z pakietem benefitów M365 A3 Unified Edu Sub Student Use Benefit Per User (SKU AAD-38397) w liczbie 3500 sztuk lub oprogramowanie równoważne\*.
- B. Defender O365 P2 Edu Sub Per User (SKU FTG-00001) w liczbie 3500 sztuk lub oprogramowanie równoważne\*.
- C. M365 A5 Unified Edu Sub Per User (SKU AAD-38400) w liczbie 10 sztuk lub oprogramowanie równoważne\*.

#### II. Wymagania ogólne.

Przedmiotem zamówienia jest dostawa oprogramowania zwanego dalej licencjami spełniającego następujące wymagania:

1. Przy wycenie licencji należy uwzględnić umowę Master o numerze 6076192.
2. Okres użytkowania wynosi dla licencji wymienionych w pkt. I.A musi umożliwiać wykorzystanie oprogramowania i usług w terminie minimum 36 miesięcy od daty 1.01.2024 r.
3. Okres użytkowania wynosi dla licencji wymienionych w pkt. I.B i C musi umożliwiać wykorzystanie oprogramowania i usług w terminie 32 miesięcy od daty 1.05.2024 r.
4. Odnowienie licencji będzie się odbywać corocznie, rozpoczynając nowy okres licencyjny od 1 stycznia danego roku.
5. Płatność będzie dokonywana w trzech częściach.
6. Wymagania ogólne dla licencji subskrypcji, usług chmurowych Microsoft M365.
  - a. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał uprawnienia nadane przez producenta do sprzedaży i dostawy licencji firmy Microsoft dla sektora akademickiego,
  - b. Dla całego oprogramowania Zamawiający wymaga prawa do wykorzystania i instalowania najnowszej wersji dostarczonych usług i oprogramowania w okresie obowiązywania umowy;
  - c. Zamawiający dopuszcza oferowanie oprogramowania i usług o szerszym zakresie funkcjonalnym oraz ilościowym wymaganego.
7. Licencje muszą pozwalać na przenoszenie ich pomiędzy stacjami roboczymi (np. w przypadku wymiany lub uszkodzenia sprzętu).
8. Zamawiający wymaga zaoferowania licencji umożliwiających wykorzystanie wspólnych i jednolitych procedur masowej instalacji, uaktualniania, aktywacji, zarządzania, monitorowania i wsparcia technicznego oraz wykorzystania mechanizmów usługi katalogowej Active Directory.
9. Wykonawca zapewni dostęp do strony internetowej umożliwiającej zarządzanie licencjami, w tym:
  - a. pobieranie kodu instalacyjnego zakupionych licencji,
  - b. sprawdzanie liczby aktywnych licencji w wykazie zakupionych licencji.
10. Strona internetowa musi pozwalać na nadawanie odpowiednich uprawnień użytkownikom Zamawiającego przez wskazanych przedstawicieli Zamawiającego (tzw. administratorów). Strona musi zapewniać możliwość zmiany składu osobowego zespołu osób pełniących rolę administratorów w trakcie okresu obowiązywania licencji.
11. Zamawiający wymaga udzielenia uprawnień na stronie internetowej oraz dostępu do licencji w terminie do 30 dni po zawarciu umowy.
12. Studenci i pracownicy Zamawiającego muszą mieć zapewniony dostęp do bezpłatnych korzyści, które uprawniają ich, w okresie ich studiów lub obowiązywania stosunku pracy, do domowego użytkowania pakietu oprogramowania w ramach licencji, której dotyczy umowa, na co najmniej 5 komputerach PC lub Mac oraz 5 smartfonach oraz 5 tabletach w ramach jednej licencji.
13. Osoba odpowiedzialna za nadzór nad uprawnieniami do korzystania z licencji (zwana dalej administratorem) ze strony Zamawiającego, musi posiadać minimum 30 dniowy okres, w czasie którego może odebrać uprawnienia do korzystania z licencji pracownikom i studentom, którzy zakończyli pracę/naukę w danej jednostce.
14. Administrator ze strony Zamawiającego musi mieć zapewniony dostęp do środowiska umożliwiającego zarządzanie licencjami z dostępem grupowym oraz z osobna dla każdego z użytkowników, zarówno pracowników jak i studentów.
15. Licencje muszą umożliwiać instalację aplikacji lokalnych na komputerach użytkowników z możliwością pracy

z dokumentem w trybie offline (z wyłączeniem jednorazowego lub cyklicznego - nie częściej niż co 30 dni - sprawdzenia dostępu do licencji w trybie online).

16. Zamawiający musi mieć możliwość instalowania oprogramowania będącego przedmiotem licencji na stanowiskach bez dostępu do Internetu. Dodatkowo Zamawiający musi mieć możliwość instalacji sieciowych do wykorzystania w laboratoriach i salach komputerowych.
17. Licencje muszą być kompatybilne z obecnie wspieranymi systemami Windows, Windows Server, MacOSX, iOS, Android będącymi aktualnym wyposażeniem Zamawiającego.

### III. \*Wymagania dla licencji równoważnych

W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę produktów równoważnych do oprogramowania i licencji wymienionych przez Zamawiającego wymagane jest, aby oprogramowanie i licencje spełniały co najmniej wymagania:

1. do pakietu biurowego z pozycji I.A (M365 A3 Unified Edu Sub Per User, SKU AAD-38391) opisanych w pkt. od IV do VI i IX.
2. do pakietu biurowego z pozycji I.B (Defender O365 P2 Edu Sub Per User, SKU FTG-00001) opisanych w pkt. VII
3. do pakietu biurowego z pozycji I.C (M365 A5 Unified Edu Sub Per User, SKU AAD-38400) opisanych w pkt. do IV do IX.

### IV. Wymagania techniczno-eksploatacyjne i cechy użytkowe licencji

Licencje muszą spełniać następujące wymagania poprzez wbudowane mechanizmy, bez użycia dodatkowych aplikacji:

1. Dostępność w wersjach 32-bit oraz 64-bit.
2. Wymagania odnośnie interfejsu użytkownika:
  - a. pełna polska wersja językowa interfejsu użytkownika z możliwością przełączania wersji językowej interfejsu na inne języki, w tym język angielski,
  - b. możliwość zintegrowania uwierzytelniania użytkowników z usługą katalogową wdrożoną u Zamawiającego, zwaną dalej Active Directory - użytkownik raz załogowany z poziomu systemu operacyjnego stacji roboczej ma być automatycznie rozpoznawany we wszystkich modułach oferowanego rozwiązania bez potrzeby oddzielnego monitowania go o ponowne uwierzytelnienie się.
3. Możliwość aktywacji zainstalowanych licencji poprzez mechanizmy wdrożonej usługi katalogowej Active Directory.
4. Narzędzie wspomagające procesy migracji z posiadanych przez Zamawiającego pakietów Office 2010, 2013, 2016, 2019 i 2021 i badania zgodności z dokumentami wytworzonymi w wersjach.
5. Licencje muszą umożliwiać tworzenie i edycję dokumentów elektronicznych w standardzie, który spełnia następujące warunki:
  - a. posiada kompletny i publicznie dostępny opis formatu,
  - b. ma zdefiniowany układ informacji w postaci XML zgodnie z Załącznikiem 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych,
  - c. umożliwia kreowanie plików w formacie XML,
  - d. wspiera w swojej specyfikacji podpis elektroniczny w formacie XAdES.
6. Licencje muszą umożliwiać opatrywanie dokumentów metadanymi.
7. W skład licencji muszą wchodzić narzędzia programistyczne umożliwiające automatyzację pracy i wymianę danych pomiędzy dokumentami i aplikacjami (język makropoleceń, język skryptowy).
8. Do aplikacji musi być dostępna pełna dokumentacja w języku polskim.
9. Wymagane są aplikacje co najmniej o funkcjonalności wymienionej poniżej:
  - 9.1. Edytor tekstów
    - a. edycja i formatowanie tekstu w języku polskim wraz z obsługą języka polskiego w zakresie sprawdzania pisowni i poprawności gramatycznej oraz funkcjonalnością słownika wyrazów bliskoznacznych i autokorekty,
    - b. wykonywanie korespondencji seryjnej bazując na danych adresowych pochodzących z arkusza kalkulacyjnego i z narzędzia do zarządzania informacją prywatną,
      - a. praca na dokumentach utworzonych przy pomocy oprogramowania użytkowanego przez Zamawiającego, tj. Microsoft Word 2010, 2013, 2016, 2019 i 2021 z zapewnieniem bezproblemowej konwersji wszystkich elementów i atrybutów dokumentu,
      - b. zapis i edycję plików w formacie PDF,
      - c. możliwość jednoczesnej pracy wielu użytkowników na jednym dokumencie z uwidacznianiem ich uprawnień i wyświetlaniem dokonywanych przez nich zmian na bieżąco.

- 9.2. Arkusz kalkulacyjny
  - a. tworzenie raportów tabelarycznych,
  - b. tworzenie wykresów liniowych (wraz linią trendu), słupkowych, kołowych,
  - c. tworzenie arkuszy kalkulacyjnych zawierających teksty, dane liczbowe oraz formuły przeprowadzające operacje matematyczne, logiczne, tekstowe, statystyczne oraz operacje na danych finansowych i na miarach czasu,
  - d. tworzenie raportów z zewnętrznych źródeł danych (inne arkusze kalkulacyjne, bazy danych zgodne z ODBC, pliki tekstowe, pliki XML),
  - e. Zachowanie pełnej zgodności z formatami plików utworzonych za pomocą oprogramowania użytkowanego przez Zamawiającego, tj. Microsoft Excel 2010, 2013, 2016, 2019 i 2021, z uwzględnieniem poprawnej realizacji użytych w nich funkcji specjalnych i makropoleceń.
- 9.3. Narzędzie do przygotowywania i prowadzenia prezentacji
  - a. zapisanie jako prezentacja tylko do odczytu,
  - b. nagrywanie narracji i dołączanie jej do prezentacji,
  - c. opatrywanie slajdów notatkami dla prezentera,
  - d. umieszczanie i formatowanie tekstów, obiektów graficznych, tabel, nagrań dźwiękowych i wideo,
  - e. pełna zgodność z formatami plików utworzonych za pomocą oprogramowania użytkowanego przez Zamawiającego, tj. Microsoft PowerPoint 2010, 2013, 2016, 2019 i 2021.
- 9.4. Narzędzie do tworzenia drukowanych materiałów informacyjnych
  - a. tworzenie i edycja drukowanych materiałów informacyjnych,
  - b. tworzenie materiałów przy użyciu dostępnych z narzędziem szablonów: broszur, biuletynów, katalogów,
  - c. edycja poszczególnych stron materiałów,
  - d. umieszczanie elementów graficznych,
  - e. wykorzystanie mechanizmu korespondencji seryjnej.
- 9.5. Narzędzie do tworzenia i pracy z lokalną bazą danych
  - a. tworzenie bazy danych przez zdefiniowanie:
    - tabel składających się z unikatowego klucza i pól różnych typów, w tym tekstowych i liczbowych,
    - relacji pomiędzy tabelami,
    - raportów,
  - b. edycja danych i zapisywanie ich w lokalnie przechowywanej bazie danych.
- 9.6. Narzędzie do zarządzania informacją prywatną
  - a. mechanizm ustalania liczby wiadomości, które mają być synchronizowane lokalnie,
  - b. zarządzanie kalendarzem,
  - c. udostępnianie kalendarza innym użytkownikom z możliwością określania uprawnień użytkowników.
- 9.7. Narzędzie do tworzenia notatek umożliwiające
  - a. tworzenie notatek przy użyciu klawiatury sprzętowej oraz ekranowej,
  - b. tworzenie notatek odręcznych na urządzeniach typu PC, tablet, przy wykorzystaniu mechanizmu OCR.
- 9.8. Narzędzie komunikacji wielokanałowej
  - a. pełna polska wersja językowa interfejsu użytkownika,
  - b. integracja ze składnikami wybranych pakietów biurowych z kontekstową komunikacją i z pakietem pocztowym,
  - c. sygnalizowanie statusu dostępności innych użytkowników serwera komunikacji wielokanałowej,
  - d. możliwość kontaktu audio, video oraz w formie tekstowej.

**V. Wymagania dotyczące usługi hostowanej:**

1. Wszystkie elementy usługi muszą pozwalać na dostęp użytkowników na zasadzie niezaprzeczalnego uwierzytelnienia wykorzystującego mechanizm logowania pozwalający na autoryzację użytkowników w usłudze poprzez wbudowaną usługę LDAP.
2. Wbudowana usługa LDAP musi umożliwiać realizację pojedynczego logowania (single sign-on) dla użytkowników logujących się do własnej usługi katalogowej Active Directory.
3. W okresie obowiązywania subskrypcji Usługa będzie przechowywać dane i umożliwiać uprawnione przetwarzanie danych, które pozostają wyłączną własnością Zamawiającego. Po zakończeniu okresu subskrypcji, w przypadku podjęcia decyzji o braku jej kontynuacji, Usługa będzie przechowywać dane Zamawiającego, które zostały w niej zapisane,

na koncie o ograniczonej funkcjonalności przez 90 dni od daty wygaśnięcia lub wypowiedzenia subskrypcji w celu umożliwienia ich odzyskania. Po upływie tego 90- dniowego okresu przechowywania konto związane z subskrypcją Usługi zostanie wyłączone a dane Zamawiającego zostaną usunięte.

4. Dostęp do usługi musi być możliwy z wykorzystywanych przez Zamawiającego dowolnych urządzeń takich jak: komputery klasy PC, tablety lub telefony wyposażone systemy operacyjny takie jak: Linux, Windows albo firmy Apple.
5. Subskrypcja ma uprawniać użytkownika do instalacji pakietu biurowego na minimum 5 komputerach PC lub Mac oraz 5 smartfonach lub 5 tabletach.
6. Subskrypcja Usługi musi umożliwiać zmianę jej przypisania do innego użytkownika będącego pracownikiem Zamawiającego.
7. Centra przetwarzania świadczące Usługę muszą znajdować się na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
8. W przypadku konieczności transferu danych poza Europejski Obszar Gospodarczy, transfer musi opierać się na mechanizmie wskazanym w art. 46 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). Usługa musi zapewniać szyfrowanie danych przesyłanych za pomocą sieci publicznych.
9. Usługa ma zapewniać usunięcie danych Zamawiającego po zakończeniu okresu jej subskrypcji.

#### **VI. Wymagania dotyczące usługi poczty elektronicznej on-line:**

1. Usługa musi umożliwiać:
  - a. Obsługę poczty elektronicznej,
  - b. Zarządzanie czasem,
  - c. Zarządzanie zasobami,
  - d. Zarządzanie kontaktami i komunikacją.
2. Usługa musi dostarczać kompleksową funkcjonalność zdefiniowaną w opisie oraz narzędzia administracyjne:
  - a. Zarządzania użytkownikami poczty,
  - b. Wsparcia migracji z innych systemów poczty,
  - c. Wsparcia zakładania kont użytkowników na podstawie profili własnych usług katalogowych,
  - d. Wsparcia integracji własnej usługi katalogowej (Active Directory) z usługą hostowania poczty.
3. Dostęp do usługi hostowanej systemu pocztowego musi być możliwy przy pomocy:
  - a. Posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania Outlook w wersjach 2013, 2016, 2019, 2021,
  - b. Aplikacji internetowej dostępnej z poziomu przeglądarek Internet Explorer, Firefox, Edge, Safari, Chrome (Web Access),
  - c. Urządzeń mobilnych,
  - d. Protokołów komunikacyjnych IMAPS, POP3, MAPI (Exchange).
4. Wymagane cechy usługi to:
  - a. Skrzynki pocztowe dla każdego użytkownika o pojemności minimum 100 GB,
  - b. Standardowy i łatwy sposób obsługi poczty elektronicznej,
  - c. Obsługa funkcji Outlook wersjach 2013, 2016, 2019 i 2021, w tym tryb konwersacji, czy znajdowanie wolnych zasobów w kalendarzach, porównywanie i nakładanie kalendarzy, zaawansowane wyszukiwanie i filtrowanie wiadomości, wsparcie dla Internet Explorer, Firefox, Chrome, Edge i Safari,
  - d. Współdziałanie z innymi produktami takimi jak portal wielofunkcyjny czy serwer komunikacji wielokanałowej, a co za tym idzie uwspólnianie w obrębie wszystkich produktów statusu obecności, dostępu do profilu (opisu) użytkownika, wymianę informacji z kalendarzy,
  - e. Bezpieczny dostęp z każdego miejsca, w którym jest dostępny Internet,
  - f. Zaawansowane mechanizmy ochrony poczty.
5. Usługa poczty elektronicznej on-line musi się opierać o serwery poczty elektronicznej charakteryzujące się następującymi cechami, bez konieczności użycia rozwiązań firm trzecich:
  - 5.1. Funkcjonalność podstawowa:
    - a. Odbieranie i wysyłanie poczty elektronicznej do adresatów wewnętrznych oraz zewnętrznych,
    - b. Mechanizmy powiadomień o dostarczeniu i przeczytaniu wiadomości przez adresata,
    - c. Tworzenie i zarządzanie osobistymi kalendarzami, listami kontaktów, zadaniami, notatkami,
    - d. Zarządzanie strukturą i zawartością skrzynki pocztowej samodzielnie przez użytkownika końcowego, w tym:

organizacja hierarchii folderów, kategoryzacja treści, nadawanie ważności, flagowanie elementów do wykonania wraz z przypisaniem terminu i przypomnienia,

e. Wsparcie dla zastosowania podpisu cyfrowego i szyfrowania wiadomości.

5.2. Funkcjonalność wspierająca pracę grupową:

- a. Możliwość przypisania różnych akcji dla adresata wysyłanej wiadomości, np. do wykonania czy do przeczytania w określonym terminie. Możliwość określenia terminu wygaśnięcia wiadomości,
- b. Udostępnianie kalendarzy osobistych do wglądu i edycji innym użytkownikom, z możliwością definiowania poziomów dostępu,
- c. Podgląd stanu dostępności innych użytkowników w oparciu o ich kalendarze,
- d. Mechanizm planowania spotkań z możliwością zapraszania wymaganych i opcjonalnych uczestników oraz zasobów (np. sala, rzutnik), wraz z podglądem ich dostępności, raportowaniem akceptacji bądź odrzucenia zaproszeń, możliwością proponowania alternatywnych terminów spotkania przez osoby zaproszone,
- e. Mechanizm delegowania zadań do innych pracowników, wraz ze śledzeniem statusu ich wykonania,
- f. Tworzenie i zarządzanie współdzielonymi repozytoriami kontaktów, kalendarzy, zadań,
- g. Obsługa list i grup dystrybucyjnych,
- h. Dostęp ze skrzynki do poczty elektronicznej, poczty głosowej, wiadomości błyskawicznych i SMS-ów,
- i. Możliwość informowania zewnętrznych partnerów biznesowych o dostępności lub niedostępności, co umożliwia szybkie i wygodne ustalanie harmonogramu,
- j. Możliwość wyboru poziomu szczegółowości udostępnianych informacji o dostępności,
- k. Widok rozmowy, który ułatwia nawigację w skrzynce odbiorczej, automatycznie organizując wątki wiadomości w oparciu o przebieg rozmowy między stronami,
- l. Funkcja informująca użytkowników przed kliknięciem przycisku wysłania o szczegółach wiadomości, które mogą spowodować jej niedostarczenie lub wysłanie pod niewłaściwy adres, obejmująca przypadkowe wysłanie poufnych informacji do odbiorców zewnętrznych, wysłanie wiadomości do dużych grup dystrybucyjnych lub odbiorców, którzy pozostawili informacje o nieobecności,
- m. Transkrypcja tekstowa wiadomości głosowej, pozwalająca użytkownikom na szybkie priorytetyzowanie wiadomości bez potrzeby odsłuchiwanie pliku dźwiękowego,
- n. Możliwość uruchomienia osobistego automatycznego asystenta poczty głosowej,
- o. Telefoniczny dostęp do całej skrzynki odbiorczej - w tym poczty elektronicznej, kalendarza i listy kontaktów,
- p. Udostępnienie użytkownikom możliwości aktualizacji danych kontaktowych i śledzenia odbierania wiadomości e-mail bez potrzeby pomocy informatyków.

5.3. Funkcjonalność wspierająca zarządzanie informacją w systemie pocztowym:

- a. Centralne zarządzanie cyklem życia informacji przechowywanych w systemie pocztowym, w tym śledzenie i rejestrowanie ich przepływu, wygaszanie po zdefiniowanym okresie czasu, archiwizacja,
- b. Definiowanie kwot na rozmiar skrzynek pocztowych użytkowników, z możliwością ustawiania progu ostrzegawczego poniżej górnego limitu. Możliwość definiowania różnych limitów dla różnych grup użytkowników,
- c. Możliwość wprowadzenia modelu kontroli dostępu, który umożliwia nadanie specjalistom uprawnień do wykonywania określonych zadań - na przykład pracownikom odpowiedzialnym za zgodność z uregulowaniami uprawnień do przeszukiwania wielu skrzynek pocztowych - bez przyznawania pełnych uprawnień administracyjnych,
- d. Możliwość przeniesienia lokalnych archiwów skrzynki pocztowej z komputera na serwer usługi, co pozwala na wydajne zarządzanie i ujawnianie prawne,
- e. Możliwość łatwiejszej klasyfikacji wiadomości e-mail dzięki definiowanym centralnie zasadom zachowywania, które można zastosować do poszczególnych wiadomości lub folderów,
- f. Możliwość wyszukiwania w wielu skrzynkach pocztowych poprzez interfejs przeglądarkowy i funkcja kontroli dostępu w oparciu o role, która umożliwia przeprowadzanie ukierunkowanych wyszukiwań przez pracowników działu HR lub osoby odpowiedzialne za zgodność z uregulowaniami,
- g. Możliwość korzystania z łatwego w użyciu interfejsu internetowego w celu wykonywania często spotykanych zadań związanych z pomocą techniczną.

6. Usługa poczty elektronicznej on-line musi zapewniać wsparcie dla użytkowników mobilnych.

- a. Możliwość pracy aplikacji klienckiej w trybie offline przy słabej łączności z serwerem lub jej całkowitym braku, z pełnym dostępem do danych przechowywanych w skrzynce pocztowej oraz z zachowaniem podstawowej funkcjonalności systemu. Automatyczne przełączanie się aplikacji klienckiej pomiędzy trybem online i offline w zależności od stanu połączenia z serwerem,
- b. Możliwość „lekkiej” synchronizacji aplikacji klienckiej z serwerem w przypadku słabego łącza (tylko nagłówki wiadomości, tylko wiadomości poniżej określonego rozmiaru itp.)
- c. Możliwość korzystania z usług systemu pocztowego w podstawowym zakresie przy pomocy urządzeń mobilnych typu SmartPhone,
- d. Możliwość dostępu do systemu pocztowego spoza sieci wewnętrznej poprzez publiczną sieć Internet - z dowolnego komputera poprzez interfejs przeglądarkowy, z własnego komputera przenośnego z poziomu standardowej aplikacji klienckiej poczty bez potrzeby zestawiania połączenia RAS czy VPN do firmowej sieci wewnętrznej,
- e. Umożliwienie - w przypadku korzystania z systemu pocztowego przez interfejs przeglądarkowy - podglądu typowych załączników (dokumenty PDF, MS Office) w postaci stron HTML, bez potrzeby posiadania na stacji użytkownika odpowiedniej aplikacji klienckiej,
- f. Obsługa interfejsu dostępu do poczty w takich przeglądarkach, jak Internet Explorer, Edge, Chrome, Safari i Mozilla Firefox.

**VII. Wymagania dotyczące mechanizmu zabezpieczeń i detekcji zagrożeń:**

1. Wsparcie dla mechanizmu zabezpieczenia przed utratą danych (Data Loss Prevention - DLP).
2. Możliwość przydzielania i odbierania dostępu do pojedynczej aplikacji pakietu.
3. Wykrywanie odbiegających od normy zachowań użytkowników, np. jednoczesny dostęp z dwóch odległych geograficznie lokalizacji.
4. Narzędzia ochrony przed wyłudzeniem informacji w tym mechanizm analizy i blokowania fałszywych nadawców.
5. Możliwość definiowania polityk kontrolujących sposoby korzystania z aplikacji on-line.
6. Monitoring i zarządzanie sesją użytkownika w czasie rzeczywistym.
7. Możliwość detekcji i automatyzacji procesów związanych z kontami użytkowników, których zabezpieczenia zostały naruszone.

**VIII. Usługa portalu on-line musi realizować następujące funkcje i wymagania poprzez wbudowane mechanizmy:**

1. Publikację dokumentów, treści i materiałów multimedialnych na witrynach wewnętrznych,
2. Zarządzanie strukturą portalu i treściami www,
3. Uczestnictwo użytkowników w forach dyskusyjnych, ocenie materiałów, publikacji własnych treści,
4. Udostępnianie spersonalizowanych witryn i przestrzeni roboczych dla poszczególnych ról w systemie wraz z określeniem praw dostępu na bazie usługi katalogowej,
5. Tworzenie repozytoriów wzorów dokumentów,
6. Tworzenie repozytoriów dokumentów,
7. Wspólną, bezpieczną pracę nad dokumentami,
8. Wersjonowanie dokumentów (dla wersji roboczych),
9. Organizację pracy grupowej,
10. Wyszukiwanie treści,
11. Dostęp do danych w relacyjnych bazach danych,
12. Serwery portali muszą udostępniać możliwość zaprojektowania struktury portalu tak, by mogła stanowić zbiór wielu niezależnych portali, które w zależności od nadanych uprawnień mogą być zarządzane niezależnie,
13. Portale muszą udostępniać mechanizmy współpracy między działami/zespołami, udostępnić funkcje zarządzania zawartością, zaimplementować procesy przepływu dokumentów i spraw oraz zapewnić dostęp do informacji niezbędnych do realizacji założonych celów i procesów.
14. Serwery portali muszą posiadać następujące cechy dostępne bezpośrednio jako wbudowane właściwości produktu:
  - 14.1. Interfejs użytkownika:
    - a. Praca z dokumentami typu XML w oparciu o schematy XML przechowywane w repozytoriach portalu bezpośrednio z aplikacji w specyfikacji pakietu biurowego (otwieranie/zapisywanie dokumentów, podgląd wersji, mechanizmy ewidencjonowania i wyewidencjonowania dokumentów, edycja metryki dokumentu),
    - b. Wbudowane zasady realizujące wytyczne dotyczące ułatwień w dostępie do publikowanych treści zgodnie z WCAG 2.0,

- c. Praca bezpośrednio z aplikacji pakietu biurowego z portalowymi rejestrami informacji typu kalendarze oraz bazy kontaktów,
- d. Tworzenie witryn w ramach portalu bezpośrednio z aplikacji pakietu biurowego,
- e. Umożliwienie uruchomienia prezentacji stron w wersji pełnej oraz w wersji dedykowanej i zoptymalizowanej dla użytkowników urządzeń mobilnych (typu SmartPhone).

14.2. Projektowanie stron:

- a. Wbudowane intuicyjne narzędzia projektowania wyglądu stron,
- b. Wsparcie dla narzędzi typu Adobe Dreamweaver, Microsoft Expression Web i edytorów HTML,
- c. Wsparcie dla ASP.NET, Apache, C#, Java i PHP,
- d. Możliwość osadzania elementów iFrame w polach HTML na stronie.

14.3. Integracja z pozostałymi modułami rozwiązania oraz innymi systemami:

- a. Wykorzystanie poczty elektronicznej do rozsyłania przez system wiadomości, powiadomień, alertów do użytkowników portalu w postaci maili,
- b. Dostęp poprzez interfejs portalowy do całości bądź wybranych elementów skrzynek pocztowych użytkowników w komponencie poczty elektronicznej, z zapewnieniem podstawowej funkcjonalności pracy z tym systemem w zakresie czytania, tworzenia, przesyłania elementów,
- c. Możliwość wykorzystania oferowanego systemu poczty elektronicznej do umieszczania dokumentów w repozytoriach portalu poprzez przesyłanie ich w postaci załączników do maili,
- d. Integracja z usługą katalogową w zakresie prezentacji informacji o pracownikach. Dane typu: imię, nazwisko, stanowisko, telefon, adres, miejsce w strukturze organizacyjnej mają stanowić źródło dla systemu portalowego,
- e. Wsparcie dla standardu wymiany danych z innymi systemami w postaci XML, z wykorzystaniem komunikacji poprzez XML Web Services.

15. Usługa portalu on-line musi mieć wbudowaną funkcjonalność udostępniania użytkownikom komponentów pakietu biurowego on-line dostępnego przez przeglądarkę:

15.1. Pakiet biurowy on-line musi spełniać następujące wymagania odnośnie interfejsu użytkownika:

- a. Pełna polska wersja językowa interfejsu użytkownika,
- b. Prostota i intuicyjność obsługi, pozwalająca na pracę osobom nieposiadającym umiejętności technicznych.

15.2. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie i edycję dokumentów elektronicznych w ustalonym formacie, który spełnia następujące warunki:

- a. Posiada kompletny i publicznie dostępny opis formatu,
- b. Ma zdefiniowany układ informacji w postaci XML.

15.3. Pakiet biurowy online musi zawierać:

- a. Edytor tekstów,
- b. Arkusz kalkulacyjny,
- c. Narzędzie do przygotowywania i prowadzenia prezentacji,
- d. Narzędzie do tworzenia notatek przy pomocy klawiatury lub notatek odręcznych.

15.4. Edytor tekstów musi umożliwiać:

- a. Edycję i formatowanie tekstu w języku polskim wraz z obsługą języka polskiego w zakresie sprawdzania pisowni i poprawności gramatycznej oraz funkcjonalnością słownika wyrazów bliskoznacznych i autokorekty,
- b. Wstawianie oraz formatowanie tabel,
- c. Wstawianie oraz formatowanie obiektów graficznych,
- d. Wstawianie wykresów i tabel z arkusza kalkulacyjnego (wliczając tabele przestawne),
- e. Automatyczne numerowanie rozdziałów, punktów, akapitów, tabel i rysunków,
- f. Automatyczne tworzenie spisów treści,
- g. Formatowanie nagłówek i stopek stron,
- h. Sprawdzanie pisowni w języku polskim,
- i. Śledzenie zmian wprowadzonych przez użytkowników,
- j. Nagrywanie, tworzenie i edycję makr automatyzujących wykonywanie czynności,
- k. Określenie układu strony (pionowa/pozioma),
- l. Wydruk dokumentów,
- m. Wykonywanie korespondencji seryjnej bazując na danych adresowych pochodzących z arkusza kalkulacyjnego

- i z narzędzia do zarządzania informacją prywatną,
  - n. Pracę na dokumentach utworzonych przy pomocy Microsoft Word 2010, 2013, 2016, 2019 i 2021 z zapewnieniem bezproblemowej konwersji wszystkich elementów i atrybutów dokumentu,
  - o. Zabezpieczenie dokumentów hasłem przed odczytem oraz przed wprowadzaniem modyfikacji,
  - p. Wymagana jest dostępność do oferowanego edytora tekstu bezpłatnych narzędzi umożliwiających wykorzystanie go jako środowiska udostępniającego formularze bazujące na schematach XML z Centralnego Repozytorium Wzorów Dokumentów Elektronicznych, które po wypełnieniu umożliwiają zapisanie pliku XML w zgodzie z obowiązującym prawem,
  - q. Wymagana jest dostępność do oferowanego edytora tekstu bezpłatnych narzędzi (kontrolki) umożliwiających podpisanie podpisem elektronicznym pliku z zapisanym dokumentem przy pomocy certyfikatu kwalifikowanego zgodnie z wymaganiami obowiązującego w Polsce prawa.
- 15.5. Arkusz kalkulacyjny musi umożliwiać:
- a. Tworzenie raportów tabelarycznych,
  - b. Tworzenie wykresów liniowych (wraz linią trendu), słupkowych, kołowych,
  - c. Tworzenie arkuszy kalkulacyjnych zawierających teksty, dane liczbowe oraz formuły przeprowadzające operacje matematyczne, logiczne, tekstowe, statystyczne oraz operacje na danych finansowych i na miarach czasu,
  - d. Tworzenie raportów z zewnętrznych źródeł danych (inne arkusze kalkulacyjne, bazy danych zgodne z ODBC, pliki tekstowe, pliki XML, webservice),
  - e. Obsługę kostek OLAP oraz tworzenie i edycję kwerend bazodanowych i webowych. Narzędzia wspomagające analizę statystyczną i finansową, analizę wariantową i rozwiązywanie problemów optymalizacyjnych,
  - f. Tworzenie raportów tabeli przestawnych umożliwiających dynamiczną zmianę wymiarów oraz wykresów bazujących na danych z tabeli przestawnych,
  - g. Wyszukiwanie i zamianę danych,
  - h. Wykonywanie analiz danych przy użyciu formatowania warunkowego,
  - i. Nazywanie komórek arkusza i odwoływanie się w formułach po takiej nazwie,
  - j. Nagrywanie, tworzenie i edycję makr automatyzujących wykonywanie czynności,
  - k. Formatowanie czasu, daty i wartości finansowych z polskim formatem,
  - l. Zapis wielu arkuszy kalkulacyjnych w jednym pliku,
  - m. Zachowanie pełnej zgodności z formatami plików utworzonych za pomocą oprogramowania Microsoft Excel 2010, 2013, 2016, 2019 i 2021, z uwzględnieniem poprawnej realizacji użytych w nich funkcji specjalnych i makropoleceń,
  - n. Zabezpieczenie dokumentów hasłem przed odczytem oraz przed wprowadzaniem modyfikacji.
- 15.6. Narzędzie do przygotowywania i prowadzenia prezentacji musi umożliwiać przygotowywanie prezentacji multimedialnych, które będą:
- a. Prezentowane przy użyciu projektora multimedialnego,
  - b. Drukowanie w formacie umożliwiającym robienie notatek,
  - c. Zapisanie jako prezentacja tylko do odczytu,
  - d. Nagrywanie narracji i dołączanie jej do prezentacji,
  - e. Opatrywanie slajdów notatkami dla prezentera,
  - f. Umieszczanie i formatowanie tekstów, obiektów graficznych, tabel, nagrań dźwiękowych i wideo,
  - g. Umieszczanie tabel i wykresów pochodzących z arkusza kalkulacyjnego,
  - h. Odświeżenie wykresu znajdującego się w prezentacji po zmianie danych w źródłowym arkuszu kalkulacyjnym,
  - i. Możliwość tworzenia animacji obiektów i całych slajdów,
  - j. Prowadzenie prezentacji w trybie prezentera, gdzie slajdy są widoczne na jednym monitorze lub projektorze, a na drugim widoczne są slajdy i notatki prezentera,
  - k. Pełna zgodność z formatami plików utworzonych za pomocą oprogramowania MS PowerPoint 2010, 2013, 2016, 2019 i 2021.
- 15.7. Narzędzie do tworzenia notatek musi umożliwiać przygotowywanie notatek:
- a. przy użyciu klawiatury sprzętowej oraz ekranowej,
  - b. odręcznych na urządzeniach typu PC, tablet, przy wykorzystaniu mechanizmu OCR.



**VIII. Usługa serwera komunikacji wielokanałowej online (SKW) wspomagająca wewnętrzną i zewnętrzną komunikację ma zapewnić w oparciu o natywne (wbudowane w serwer) mechanizmy:**

- a. Bezpieczną komunikację głosową oraz video, z wyłączeniem możliwości nawiązywania, odbierania i przekazywania połączeń z wykorzystaniem pakietu telefonicznego czy usługi konferencji głosowych realizowanych przez sieci komórkowe i PSTN,
- b. Wideokonferencje do 10 tys. Użytkowników,
- c. Przesyłanie wiadomości błyskawicznych (tekstowych),
- d. Możliwość organizowania telekonferencji,
- e. Możliwość współdzielenia dokumentów w trakcie spotkań online (zdalnych).

W połączeniu z funkcjami aplikacji klienckich usługa ma zapewnić uprawnionym użytkownikom:

1. Wymianę informacji z możliwością wyboru i zmiany dostępnego kanału komunikacji, tj. wiadomości tekstowych (chat), rozmowy (przekazywanie dźwięku), wideorozmowy (przekazywanie dźwięku i obrazu), współdzielenie lokalnych pulpity w systemach Windows oraz współdzielenie dokumentów z możliwością przejmowania kontroli i edycji przez uprawnionych uczestników.
2. Kontakt poprzez wymienione kanały w modelu jeden do jednego, jeden do wielu, telekonferencji (kontakt interakcyjny wielu osób) oraz udostępniania dźwięku i obrazu dla wielu osób w sieci intranet lub Internet.
3. Możliwość oceny jakości komunikacji głosowej i wideo.
4. Dostępność listy adresowej użytkowników wewnętrznych przez wykorzystanie ich profili w usłudze katalogowej oraz definiowania opisów użytkowników zewnętrznych w tym użytkowników wybranych bezpłatnych komunikatorów i użytkowników sieci telefonii przewodowej i komórkowej.
5. Dostęp do usług komunikacyjnych z wyposażonego w aplikację kliencką SKW lub przeglądarkę komputera klasy PC, tabletu, inteligentnego telefonu (smartphone) lub specjalizowanych urządzeń stacjonarnych typu telefon IP, kamera dookólna czy duże monitory lub projektory.
6. Dostępny kliencki sprzęt peryferyjny różnych producentów posiadający potwierdzenie zgodności z SKW (komunikatorem) przez producenta SKW (komunikatora).
7. Dostępność informacji o statusie dostępności użytkowników na liście adresowej (dostępny, zajęty, z dala od komputera), prezentowana w formie graficznej. Wymagana jest możliwość blokowania przekazywania statusu obecności oraz możliwość dodawania fotografii użytkownika do kontrolki statusu obecności, w tym składowanych w usłudze katalogowej.
8. Możliwość grupowania kontaktów w komunikacji tekstowej z możliwością konwersacji typu jeden-do-jednego, jeden-do-wielu i możliwością rozszerzenia komunikacji o dodatkowe media (głos, wideo) w trakcie trwania sesji chat.
9. Możliwość komunikacji z bezpłatnymi komunikatorami internetowymi w zakresie wiadomości błyskawicznych i głosu.
10. Możliwość administracyjnego zarządzania zawartością treści przesyłanych w formie komunikatów tekstowych.
11. Możliwość realizowania połączeń głosowych między uprawnionymi użytkownikami w organizacji do i od użytkowników sieci PSTN (publicznej sieci telefonicznej).
12. Możliwość nagrywania telekonferencji przez uczestników.
13. Zapis nagrania konferencji do formatu umożliwiającego odtwarzanie poprzez przeglądarkę internetową z poziomu serwera WWW.
14. Możliwość wysyłania zaproszeń do telekonferencji i rozmów w postaci poczty elektronicznej lub do kalendarzy wybranych systemów poczty elektronicznej.
15. Wbudowane funkcjonalności: SIP Proxy.
16. Wbudowana funkcjonalność mostka konferencyjnego MCU.
17. Obsługa standardów: CSTA, TLS, SIP over TCP.
18. Możliwość dynamicznej (zależnej od pasma) kompresji strumienia multimedialnych.
19. Kodowanie video H.264.
20. Wsparcie dla adresacji IPv4 i IPv6.
21. Wsparcie dla mirroringu baz danych w trybie wysokiej dostępności.
22. Możliwość kreowania własnych, dopasowanych do potrzeb ról związanych z prawami użytkowników.
23. Możliwość szyfrowania połączeń.
24. Dostępność uczestniczenia w telekonferencjach poprzez przeglądarkę dla użytkowników spoza organizacji, zaproszonych do udziału w telekonferencji z funkcjami:

- a. Dołączania do telekonferencji,
  - b. Szczegółowej listy uczestników,
  - c. Wiadomości błyskawicznych w trybach jeden do jeden i jeden do wielu,
  - d. Udostępniania własnego pulpitu lub aplikacji z możliwością przekazywania zdalnej kontroli,
  - e. Dostępu do udostępnianych plików,
  - f. Możliwości nawigowania w prezentacjach udostępnionych przez innych uczestników konferencji.
25. Dostępność aplikacji klienckiej usługi SKW (komunikatora) z funkcjonalnością:
- a. Listy adresowej wraz ze statusem obecności, opisem użytkownika, listą dostępnych do komunikacji z nim kanałów komunikacyjnych i możliwością bezpośredniego wybrania kanału komunikacji i wydzielenia grup kontaktów typu ulubione lub ostatnie,
  - b. Historii ostatnich kontaktów, konwersacji, nieodebranych połączeń i powiadomień,
  - c. Wsparcia telekonferencji co najmniej w zakresie:
    - dołączania do telekonferencji,
    - szczegółowej listy uczestników,
    - wiadomości błyskawicznych w trybach jeden do jeden i jeden do wielu,
    - udostępniania własnego pulpitu lub aplikacji z możliwością przekazywania zdalnej kontroli,
    - głosowania,
    - udostępniania plików i pulpitu,
    - możliwości nawigowania w prezentacjach i edycji dokumentów udostępnionych przez innych uczestników konferencji,
  - d. Integracji ze składnikami wybranych pakietów biurowych z kontekstową komunikacją i z funkcjami obecności,
  - e. Definiowania i konfiguracji urządzeń wykorzystywanych do komunikacji: mikrofonu, głośników lub słuchawek, kamery czy innych specjalizowanych urządzeń peryferyjnych zgodnych z SKW (komunikatorem).
26. Wymagane są gotowe, udokumentowane mechanizmy współpracy i integracji SKW (komunikatorem) z wybranymi systemami poczty elektronicznej i portali intranet/Internet oraz usługą katalogową Active Directory.
27. Wynikiem integracji SKW (komunikatora) z wybranymi systemami poczty elektronicznej i portali Intranet/Internet oraz usługą katalogową Active Directory mają być następujące funkcje i cechy systemu opartego o SKW (komunikator) dostępne dla użytkowników posiadających odpowiednie uprawnienia licencyjne i nadane przez administratorów:
- 27.1. Wykorzystanie domenowego mechanizmu uwierzytelnienia w oparciu o usługę katalogową, jej profile użytkowników i ich grup oraz realizację fizyczną pojedynczego logowania (single sign-on) dla uprawnionego dostępu do usług SKW (komunikatora).
- 27.2. Dostępność mechanizmu wieloskładnikowego uwierzytelnienia (np. wymaganie wpisania kodu PIN w odpowiedzi na telefon).
- 27.3. Współdziałanie mechanizmów SKW (komunikatora) z pocztą głosową, wybranymi systemami poczty elektronicznej, kalendarzami czy portalami w celu:
- a. Uruchamiania funkcji komunikacyjnych SKW (komunikatora) z wybranych interfejsów klienta poczty elektronicznej, składników pakietu biurowego czy portalu,
  - b. Dostępności w tych interfejsach danych o statusie obecności innych użytkowników (np. w nagłówkach poczty elektronicznej, czy listach użytkowników portalu),
  - c. Możliwość planowania rozmów czy telekonferencji bezpośrednio poprzez zaproszenia w kalendarzu klienta poczty elektronicznej, generujące link do spotkania on-line.
28. Repozytorium dokumentów musi zapewnić usługę przestrzeni dyskowej o pojemności minimum 1 TB dla każdego użytkownika. Repozytorium musi umożliwiać użytkownikom pakietów biurowych na:
- a. traktowanie go jako własnego dysku,
  - b. synchronizację zawartości wybranego folderu ze stacji roboczej do repozytorium przypisanego danemu użytkownikowi na bazie niezaprzeczalnego uwierzytelnienia,
  - c. synchronizację zawartości repozytorium z wieloma urządzeniami w ramach uprawnień użytkownika - właściciela repozytorium.

#### **VIII. Wymagania dotyczące 10 licencji z rozbudowanymi funkcjami bezpieczeństwa, analizy ryzyka:**

1. Zaawansowana ochrona przed zagrożeniami, która obejmuje funkcje takie jak:

- a. Zaawansowane zabezpieczenia przed phishingiem i atakami hasel.
  - b. Ochrona przed złośliwym oprogramowaniem, w tym wykrywanie i blokowanie szkodliwych plików.
  - c. Analiza zaawansowanych zagrożeń, która identyfikuje nieznane i zaawansowane ataki.
  - d. Monitorowanie i analiza zabezpieczeń, które pomagają w wykrywaniu i reagowaniu na potencjalne zagrożenia.
2. Analiza ryzyka, która obejmuje funkcje takie jak:
- a. Analiza zgodności, która pomaga w spełnieniu wymagań regulacyjnych i ochronie danych.
  - b. Ocena ryzyka, która identyfikuje potencjalne luki w zabezpieczeniach i zaleca działania naprawcze.
  - c. Zarządzanie politykami bezpieczeństwa, które umożliwiają definiowanie i egzekwowanie zasad bezpieczeństwa w organizacji.
3. Rozwiązania do zarządzania tożsamościami, które obejmuje funkcje takie jak:
- a. Jednolite uwierzytelnianie, które umożliwia użytkownikom korzystanie z jednego zestawu poświadczeń do logowania do różnych usług.
  - b. Zaawansowane funkcje zarządzania tożsamościami, takie jak zarządzanie uprawnieniami, kontrola dostępu, jednokrotne logowanie (SSO) i zarządzanie certyfikatami.
4. Rozwiązanie kontroli dostępu, które obejmuje funkcje takie jak:
- a. Zaawansowane zasady uwierzytelniania wieloskładnikowego, które wymaga od użytkowników użycia dodatkowych metod uwierzytelniania, takich jak aplikacje mobilne, tokeny lub biometria.
  - b. Możliwość definiowania i egzekwowania precyzyjnych polityk dostępu do danych i zasobów.
  - c. Audyt dostępu, który umożliwia monitorowanie i śledzenie, kto ma dostęp do konkretnych danych i jak są wykorzystywane.
5. Rozwiązanie monitorowania zabezpieczeń, które obejmuje funkcje takie jak:
- a. Rejestrowanie i monitorowanie aktywności użytkowników oraz zabezpieczeń.
  - b. Analiza zachowań użytkowników i systemów w celu wykrycia niezwykłych aktywności i podejrzanych zachowań.
  - c. Powiadomienia i alarmy, które ostrzegają przed potencjalnymi zagrożeniami i podejrzaną aktywnością.

**IX. Wymagania dotyczące obsługi i pomocy technicznej:**

1. Obsługa techniczna ma być realizowana w dni robocze w godz. min. 8:00 - 16:00.
2. Warunki SLA:
  - Priorytet wysoki (Incydent uniemożliwiający pracę grupy Użytkowników (powyżej 10% jednocześnie)  
Czas Reakcji - 1 godzina robocza od momentu wysłania przez Zamawiającego Zlecenia Serwisowego  
Termin realizacji - 8 godzin roboczych od momentu wysłania przez Zamawiającego Zlecenia Serwisowego
  - Priorytet średni (Incydent uniemożliwiający pracę pojedynczego Użytkownika)  
Czas Reakcji - 2 godziny robocze od momentu wysłania przez Zamawiającego Zlecenia Serwisowego  
Termin realizacji - następny dzień roboczy od momentu wysłania przez Zamawiającego Zlecenia Serwisowego
  - Priorytet niski (Incydent utrudniający pracę pojedynczego Użytkownika/Wniosek o Usługę serwisową)  
Czas Reakcji - 4 godziny robocze od momentu wysłania przez Zamawiającego Zlecenia Serwisowego  
Termin realizacji - 3 dni robocze od momentu wysłania przez Zamawiającego Zlecenia Serwisowego
3. Czas trwania wsparcia serwisowego od dnia zawarcia umowy do 31.12.2026 r.
4. Liczba zgłoszeń (ticketów) obsługiwanych przez Help Desk (1 linia wsparcia): do 10 zgłoszeń/ m-c.
5. Liczba godzin zaangażowania administratorów Microsoft 365 (2 linia wsparcia): 16 roboczogodzin / m-c.
6. Niewykorzystane zgłoszenia / godziny w danym miesiącu przechodzą na miesiąc kolejny. Niewykorzystane zgłoszenia / godziny kumulują się maksymalnie w okresie trzech miesięcy. Po upływie trzeciego miesiąca niewykorzystane zgłoszenia / godziny z najstarszego miesiąca ulegają wyzerowaniu.
7. Narzędzia udostępniane przez Wykonawcę:
  - a. Aplikacja ITSM
  - b. System telekomunikacyjny z IVR
  - c. Zamawiający zapewni zdalny dostęp do wspieranego środowiska Microsoft 365 dla upoważnionych pracowników wykonawcy w okresie trwania umowy.
  - d. Zamawiający zapewni współpracę i dostępność pracowników z uprawnieniami do podejmowania wymaganych decyzji i realizacji prac wymaganych w ramach usługi wsparcia.