

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Przedmiotem zamówienia jest wsparcie dla platformy pocztowej Microsoft Exchange.

1. Wsparcie serwisowe dla platformy Microsoft Exchange Server 2016 działającej w klastrze (DAG) w połączeniu z urządzeniem bezpieczeństwa FortiMail.

WSPARCIE DLA MICROSOFT EXCHANGE polega na:

- Monitoringu wszystkich serwerów Zamawiającego obsługujących Microsoft Exchange.
- Aktualizacji w oparciu o sprawdzone poprawki.
- Naprawie wszystkich zgłoszonych problemów z podziałem na wagi.
- Analizie oraz przewidywaniu potencjalnych zagrożeń.
- Doradztwie w zakresie możliwości zmian w ramach aktualizacji.
- Wsparciu administracyjnym.
- Odpowiednich czasach reakcji oraz dostępności godzinowej wg SLA.

GWARANCJA SLA

Wszystkie usługi objęte niniejszą ofertą podlegają odpowiednim czasom reakcji, które zagwarantowane będą w umowie wsparcia serwisowego.

a) AWARIA KRYTYCZNA – taka, która powoduje brak możliwości pracy przez użytkowników:

- czas reakcji - 2 godziny
- czas naprawy – 4 godziny
- obsługa zgłoszeń w godzinach 8:00 – 17:00

b) AWARIA ZWYKŁA – taka, która nie powoduje problemów dla użytkowników a jedynie generuje błąd systemowy:

- czas reakcji – 4 godziny
- czas naprawy – 24 godzin
- obsługa w godzinach 8:00 – 17:00

Awarie zgłoszone po godzinach obsługi będą realizowane następnego dnia roboczego (NBD).

Wszystkie prace serwisowe powodujące przerwy w działaniu będą ustalane z jednogodniowym wyprzedzeniem i prowadzone w weekend lub w przypadku prac krytycznych od godziny 21:00.