# 

# **Zaproszenie do szacowania cen udostępniania systemu MS Dynamics CRM 365 oraz świadczenia usług.**

*Uwaga – poniższy dokument jest drugą, poprawioną wersją zaproszenia. Zmiany w stosunku do wersji pierwszej zostały zaznaczone w kolorze czerwonym.*

1. **Informacje ogólne**

W związku z zamiarem kontynuacji użytkowania oprogramowania MS Dynamics CRM 365 (dalej **System**) na potrzeby własne, Fundacja Platforma Przemysłu Przyszłości (dalej **FPPP**) zwraca się z uprzejmą prośbą o wstępną wycenę usługi.

Przygotowując odpowiedź na niniejsze zaproszenie należy uwzględnić, iż FPPP ma status organizacji non-profit nadany jej przez Microsoft i korzysta w warunków handlowych przynależnych do tego statusu.

Niniejsze ogłoszenie nie stanowi oferty w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 2014r. poz. 121, z późn. zm.), jak również nie jest zaproszeniem do składania ofert w rozumieniu ustawy - Prawo zamówień publicznych.

1. **Przedmiot zapytania:**

Celem zapytania jest szacowanie ceny najmu licencji Systemu wg specyfikacji jak poniżej, świadczenie usług utrzymania w rygorach SLA oraz rozwoju. Uzyskane odpowiedzi będą podstawą do przygotowania zapytania o cenę, co będzie przedmiotem odrębnego postepowania. Odpowiedzi na niniejsze zapytanie nie będą podstawą do wyboru wykonawcy usług.

Zakres zapytania obejmuje świadczenie **przez 24 miesiące**:

1. Usług udostępniania Systemu w modelu SaaS wg parametrów:

Dynamics 365 Sales Enterprise Edition – 20 sztuk licencji dostępowych

Dynamics 365 Customer Service Enterprise Attach to Qualifying Dynamics 356 Base Offer – 20 sztuk licencji dostępowych

Dynamics 365 Marketing Attach – 1 sztuka licencji dostępowych

Power BI Pro – 2 sztuki licencji dostępowych

Dynamics 365 Customer Voice Additional Reponses – 4 sztuki licencji dostępowych

Common Data Service Database – pojemność 15 GB

Common Data Service File - pojemność 60 GB

Common Data Service Log – pojemność 2 GB

1. Usług rozwoju Systemu, tj. wprowadzania zmian i rozbudowy funkcjonalności Systemu na wniosek i zamówienie FPPP.
2. Dodatkowych usług na następujących zasadach:

* Zakres usług:
  + Hosting Systemu w modelu chmury publicznej, dane przechowywane na terenie UE lub Szwajcarii.
  + Wykonywanie wszystkich czynności jakie są zalecane przez producenta Systemu w tym: monitoring działania Systemu
  + Dostarczanie i instalacja najnowszych wersji Systemu przez cały czas trwania umowy,
  + Wykonywanie samodzielnie oraz umożliwienie Zamawiającemu wykonywanie czynności administrowania Systemem związanych z obsługą Użytkowników jak: administracja dostępami, hasłami, edycja danych Użytkowników, usuwanie i dodawanie Użytkowników, zmiany haseł, zmiany poziomu dostępu do Systemu i zasobów itd.,
  + Przyjmowanie i realizowanie zgłoszeń dotyczących Systemu w rygorach SLA.
  + Udzielanie użytkownikom zdalnie pomocy i instruktażu w zakresie użytkowania Systemu.
  + Rozwój systemu poprzez prowadzenie prac programistycznych i konfiguracyjnych na zlecenie FPPP.
* Warunki SLA.
  + Zapewnienie co najmniej 99,5% czasu dostępności (uptime) Systemu. Wskaźnik ten będzie weryfikowany co 6 miesięcy w trakcie trwania Umowy.
  + Parametry SLA i współczynniki KPI dla usługi utrzymania Systemu.
    - * Okno Dostępności dla zgłoszeń.

| Zakres | Okno Dostępności |
| --- | --- |
| Zapewnienie możliwości zgłaszania poprzez www lub e-mail | 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu |
| Realizacja zgłoszeń (okno serwisowe) | Dni Robocze 8:00 – 16:00 |

* + - * Parametry dla zgłoszeń.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Priorytet Wysoki** | **Priorytet Średni** | **Priorytet Niski** | **Wsparcie dla Użytkowników** |
|  | Problem uniemożliwiający pracę powyżej 90% Użytkowników | Problem uniemożliwiający pracę od 50 % do 90% Użytkowników | Problem uniemożliwiający pracę do 50 % Użytkowników | Pomoc, instruktarz zdalny dla Użytkownika w zakresie Systemu |
| **Czas Reakcji** | **Do 4 godzin** | | | **-** |
| **Czas Realizacji** | **Do 8 godziny roboczych** | **Do 16 godzin roboczych** | **Do 24 godziny roboczych** | **Do 8 godzin roboczych** |

* + Definicje:
    - * Czas Reakcji – czas pomiędzy przesłaniem Zgłoszenia, a powiadomieniem Użytkownika o jego otrzymaniu i przystąpieniu do realizacji.
      * Czas Realizacji – czas pomiędzy przesłaniem Zgłoszenia, a zakończeniem rozwiązania problemu lub usunięcia awarii.

1. **Termin realizacji.**

Przewidywany czas rozpoczęcia świadczeni usług to kwiecień 2022 roku.

1. **Terminy dotyczące niniejszego zapytania**

Odpowiedzi na niniejsze zapytanie należy złożyć w terminie do 8.02.2022 r. do godz. 18:00 w formie elektronicznej na adres: zamówienia@fppp.gov.pl. W tytule email należy umieścić „Odpowiedź na szacowanie - system CRM”.

1. **Zakres wymaganych dokumentów**

W ramach odpowiedzi konieczne jest złożenie co najmniej wypełnionego kompletnie Załącznika 1. Dodatkowo, jeżeli istnieje taka konieczność z punktu widzenia składającego, prosimy o przesłanie opisów, materiałów informacyjnych i uzupełnienia do złożonej odpowiedzi.

1. **Kontakt**

Osobą uprawnioną do kontaktów w ramach niniejszego zapytania jest Paweł Jachyra,   
tel. 607 145 886, e-mail: pawel.jachyra@fppp.gov.pl

1. **Załączniki**

Załącznik 1 – formularz szacowania ceny