

Zapytanie ofertowe

Agencja Oceny Technologii Medycznych i Taryfikacji z siedzibą w Warszawie przy ul. Przeskok 2, zaprasza potencjalnych Wykonawców do złożenia oferty w zakresie świadczenia usług wsparcia dla platformy Microsoft 365.

Przedmiot zamówienia:

Usługa wsparcia dla platformy Microsoft 365 w następujących obszarach kompetencyjnych:

- Audyt, zbadanie i rekomendacja optymalizacji dla obecnego stanu zabezpieczeń platformy Realizacja w ciągu 1 miesiąca od dnia zawarcia umowy.
- Wdrożenie zaproponowanych rozwiązań i optymalizacji
- Wsparcie techniczne w realizacji zadań wymagających wiedzy eksperckiej w okresie trwania całej umowy
- Konsultacje dla wdrażania innowacji wspierających efektywność lub ograniczających ryzyko naruszenia bezpieczeństwa organizacji.

Optymalizacja polega na wykonaniu audytu/badania stanu aktywnego wykorzystania technologii zabezpieczeń dostępnych w ramach subskrypcji Microsoft 365 Business Premium / E3 / Defender for Business / Endpoint P2 itd.

Zakres badania powinien obejmować obszary Microsoft 365:

- Konfiguracja brzegowych zabezpieczeń usługi Microsoft Entra ID
- Tożsamość i dostęp (Microsoft Entra ID, MFA, Conditional Access, Passkeys, FIDO2)
- Ocena stosowania zasad dostępu warunkowego i segmentacji sieciowej.
- Zarządzanie zabezpieczeniami poczty
- Konfiguracja zasad ochrony dokumentów i wiadomości e-mail (szyfrowanie, etykietowanie poufności).
- Zarządzanie urządzeniami
- Zarządzanie zabezpieczeniami punktów końcowych
- Zarządzanie urządzeniami i aplikacjami (Intune, Endpoint Management, Mobile Device Management)
- Zarządzanie aplikacjami
- Audyt środowiska i zaproponowanie rozwiązania MDM/MAM opartego na Intune.
- Audyt ustawień MDM/MAM na telefonach komórkowych (Intune)
- Bezpieczeństwo informacji
- Zarządzanie cyklem życia informacji
- Zarządzanie aktualizacjami.

Raport i rekomendacje:

- Dokumentacja obecnego stanu środowiska.
- Identyfikacja luk w zabezpieczeniach i potencjalnych optymalizacji.
- Zalecenia dotyczące implementacji najlepszych praktyk Microsoft.
- Ocena zgodności konfiguracji z wymogami NIS2 oraz RODO.

Badanie powinno skwantyfikować skalę użycia środków zabezpieczeń technicznych (np. przez % użytkowników objętych zasadami zabezpieczeń, % aktywnie korzystających z funkcjonalności zabezpieczeń – tam, gdzie to możliwe) lub skalę stosowania ochrony przynajmniej dla następujących kategorii:

- Konfiguracja dostępu awaryjnego
- Dostosowanie strony logowania do usług Microsoft 365

- Włączenie zasad dot. metod uwierzytelniania
- Samoobsługowe resetowanie hasła
- Użycie metod logowania bez użycia hasła (Passkey, FIDO2)
- Współpraca z kontami z innych środowisk chmurowych platformy Microsoft 365, B2B, Cross-Tenant
- Synchronizacja usługi Active Directory z Entra ID
- Synchronizacja skrótów haseł usługi Active Directory użytkownika z Entra ID
- Zapisywanie zwrotnych haseł na potrzeby samoobsługowego resetowania haseł
- Rejestracja urządzeń w Entra ID (device registration)
- Przyłączanie urządzeń do Entra ID (Entra hybrid / join)
- Rejestracja urządzeń w zarządzaniu Intune MDM (Intune enrollment)
- Uwierzytelnienie dla poczty za pomocą kluczy domeny (DKIM)
- Stosowanie DMARC (Domain-based Message Authentication, Reporting, and Conformance)
- Stosowanie zasad ochrony dla poczty e-mail i współpraca z zasadami usługi Defender Office 365
- Stosowanie zasad ochrony przed spamem i phishingiem
- Zapobieganie utracie danych (Exchange, SharePoint, OneDrive, Teams)
- Stosowanie klasyfikacji informacji
- Stosowanie ochrony informacji przez szyfrowanie dokumentów i wiadomości
- Manualne lub domyślne etykietowanie poufności w aplikacjach Microsoft 365
- Szyfrowanie wiadomości technologią Defender for Office 365
- Zasady przechowywania w organizacji lub lokalizacji lub usłudze (retention policies)
- Przechowywanie wiadomości w usłudze Teams i SharePoint dla Grup Microsoft 365 (retention policies)
- Włączenie Audit Log
- Konfiguracja ograniczeń dla rejestracji urządzeń wg obsługiwanych platform
- Zasady zgodności dla urządzeń
- Zasady szyfrowania urządzeń
- Ochrona danych w aplikacjach mobilnych Intune App Protection Policies
- Zasady dostępu z urządzeń prywatnych
- Zarządzanie pakietem Microsoft 365
- Zarządzanie aktualizacjami
- Zarządzanie podatnościami
- Zasady dotyczące instalacji aplikacji
- Instalowanie i konfigurowanie usługi Microsoft Defender dla Firm / Endpoint P2
- Konfiguracja zasad usługi Defender dla Firm / Endpoint P2

Z badania powinny wynikać:

- Skala użycia
- Rekomendacje optymalizacji
- Rekomendacje do zmiany / zwiększenia skali wykorzystania

Dodatkowym celem badania jest uzyskanie wiedzy niezbędnej do samooceny organizacji w kontekście zgodności zabezpieczeń platformy Microsoft 365 z dyrektywą NIS2.

Link do dyrektywy:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32022L2555#d1e3362-80-1>

Microsoft Copilot:

- Ocena gotowości organizacji na wdrożenie Copilota dla Microsoft 365.
- Rekomendacje dotyczące wykorzystania AI w codziennej pracy.
- Integracja i konfiguracja narzędzia Copilot w środowisku Microsoft 365.

- Propozycja wdrożenia agenta Copilot w firmie, opartego na licencji Copilot, który w formie chatu rozwiązywałby techniczne problemy zgłaszane do IT.
- Propozycja nowych rozwiązań opartych na Copilot, które usprawniły by prace wykonywane przez pracowników agencji.
- Przygotowanie użytkowników do efektywnego korzystania z Copilota.

Wsparcie techniczne

Technologie Microsoft podlegające wsparciu:

- Azure Active Directory Premium P1/P2
- Azure Information Protection Premium P1
- Azure Rights Management
- App Protection Policies
- Data Loss Prevention
- Defender for Office 365 (plan 1)
- Exchange Online (Plan 1/2)
- Exchange Online Archiving
- Microsoft 365 Apps for Business / Enterprise
- Microsoft Azure Multi-Factor Authentication
- Microsoft Defender for Cloud Apps Discovery
- Microsoft Defender for Cloud Apps
- Microsoft Defender for Business / for Endpoint P2
- Microsoft Intune Plan 1
- Personal Data Protection for Windows 11
- SharePoint (Plan 1)
- Windows Autopilot v1/v2 (Device Preparation Policies)
- Windows 10/11 Business / Enterprise
- Windows Mobile App Management
- Windows Update for Business Deployment Service

Konsultacje

Usługa przewiduje prowadzenie konsultacji z dostawcą dotyczących nowych technologii Microsoft wspierających efektywność i cyberbezpieczeństwo dla organizacji o podobnej wielkości i sektora w wymiarze 2 roboczogodzin w miesiącu (w ramach puli 40 godzin/miesiąć).

Dotyczy to zarówno funkcjonalności dostępnych w aktywnie stosowanych subskrypcjach Microsoft 365 Business Premium / E3 / Defender for Endpoint jak i wymagających dodatkowych subskrypcji.

Zakres usług objętych umową

Wykonawca zobowiązuje się do realizacji usług w ramach miesięcznej puli do 40 roboczogodzin, obejmującej następujące komponenty:

1. Audyt, zbadanie i rekomendacja optymalizacji dla obecnego stanu zabezpieczeń platformy Microsoft 365
 - Audyt musi zostać przeprowadzony w terminie do 1 miesiąca od dnia zawarcia umowy.
 - Na realizację audytu przeznacza się maksymalnie 30 roboczogodzin.
 - Efektem audytu będzie raport przekazany Zleceniodawcy w formie dokumentu (PDF lub DOC), zawierający szczegółowy opis zebranych danych, analizę stanu obecnego oraz wnioski i rekomendacje optymalizacji – w tym wskazanie luk w zabezpieczeniach oraz propozycje wdrożeń zgodnych z najlepszymi praktykami Microsoft.

- Raport zostanie przekazany drogą elektroniczną w postaci dokumentu PDF zawierającego wyniki przeprowadzonych prac audytowych oraz podsumowanie rekomendacji. Wdrożenie zaproponowanych rozwiązań i optymalizacji
 - Realizacja rekomendacji wynikających z audytu.
 - Konfiguracja polityk bezpieczeństwa i zgodności, testy oraz walidacja konfiguracji.
 - Opracowanie dokumentacji technicznej i operacyjnej, obejmującej wprowadzone zmiany, zgodnie z ustalonym harmonogramem z Zleceniodawcą.
 - Przygotowanie i aktualizacja dokumentacji wdrożeniowej po zakończeniu poszczególnych etapów prac.
 - Przygotowanie komunikacji wewnętrznej dla użytkowników, dotyczącej zmian wpływających na sposób korzystania z usług Microsoft 365 lub urządzeń zarządzanych przez organizację.
 - Przeprowadzenie szkolenia administratorów IT w zakresie wprowadzonych zmian konfiguracyjnych oraz nowych polityk bezpieczeństwa. Szkolenia będą realizowane w momencie wdrażania istotnych zmian wpływających na użytkowników oraz sposób korzystania z platformy Microsoft 365.
2. Wsparcie techniczne
- Bieżące wsparcie eksperckie w zakresie utrzymania, administracji i rozwiązywania incydentów związanych z platformą Microsoft 365.
 - Pomoc przy konfiguracji i dostosowywaniu usług zgodnie z potrzebami organizacji.
3. Konsultacje
- Doradztwo w zakresie wdrażania nowych funkcjonalności Microsoft zwiększających efektywność pracy oraz poziom bezpieczeństwa organizacji.
 - Na ten cel przeznacza się do 2 roboczogodzin miesięcznie.

Zasady świadczenia usług:

- Zakres realizowanych usług w danym miesiącu ustalany będzie wspólnie przez Zleceniodawcę i Wykonawcę na podstawie potrzeb i priorytetów organizacji.
- Implementacja usprawnień zgodnie z raportem audytowym.
- Konfiguracja polityk bezpieczeństwa i zgodności.
- Przeprowadzenie testów i walidacja konfiguracji.
- Szkolenie administratorów IT z zakresu wprowadzonych zmian.
- Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia ewidencji czasu pracy oraz raportowania wykonanych działań w ramach przydzielonej puli godzin.
- W przypadku niewykorzystania puli godzin w danym miesiącu, **niewykorzystane godziny mogą zostać wykorzystane w kolejnych miesiącach**, przy czym **łączna liczba godzin nie może przekroczyć 480 roboczogodzin**.
- Okres obowiązywania umowy: Czas realizacji świadczonych usług nie przekroczy 480 godzin łącznie i będzie dotyczył okresu 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy lub do wyczerpania 480 godzin, którekolwiek nastąpi pierwsze, przy czym w sytuacji

niewykorzystania środków umowa trwa dalej, jednakże nie dłużej niż łącznie 24 miesiące.

Prace będą realizowane zgodnie z zatwierdzonym harmonogramem, a wszelkie zmiany lub rozszerzenia zakresu prac będą wymagały wcześniejszej akceptacji Zleceniodawcy.

Warunki udziału w postępowaniu:

1. **Aktywny Certyfikat osoby dedykowanej do realizacji zamówienia wykonującej zadania optymalizacji, wsparcia i konsultacji dla innowacji: Microsoft 365 Certified Administrator Expert oraz Microsoft 365 Certified Endpoint Administrator Associate**

2. **Doświadczenie w realizacji podobnych projektów dla instytucji publicznych:**

Wykonawca spełni warunek, jeżeli wykaże, że należycie wykonał lub wykonuje w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, co najmniej 2 usług (jak w OPZ) za kwotę minimum 50 000 zł brutto każda.

W przypadku wykazywania usług będących w trakcie realizacji Wykonawca obowiązany jest wykazać, że do upływu terminu składania ofert zrealizował ww. usługi za kwotę minimum 50 000 zł brutto.

Dowód:

Wykaz usług oraz dokumenty potwierdzające ich należyte wykonanie (np. referencje, protokoły odbioru, listy polecające).

Parametry SLA (Service Level Agreement)

SLA jest standardem w umowach na wsparcie IT – większość renomowanych dostawców usług IT w Polsce (np. ISCG, Senetic, SpeedLan) oferuje wsparcie techniczne i konsultacje w modelu SLA, z jasno określonymi czasami reakcji, dostępnością wsparcia i raportowaniem. Model SLA definiuje gwarantowane poziomy jakości świadczenia usług, czasy reakcji oraz sposób obsługi zgłoszeń w zależności od ich priorytetu. Pozwala to Zleceniodawcy na transparentne monitorowanie efektywności działań Wykonawcy oraz zapewnia przewidywalność wsparcia technicznego.

Poziomy priorytetów zgłoszeń:

- **Priorytet niski** – dotyczy sytuacji wpływających na pracę mniej niż pięciu użytkowników. Problem nie uniemożliwia funkcjonowania organizacji, a jedynie stanowi utrudnienie lub nieprawidłowość o niskim wpływie operacyjnym.
- **Priorytet normalny** – obejmuje zdarzenia, które mają wpływ na więcej niż pięciu użytkowników. Praca organizacji może być utrudniona, jednak nie jest całkowicie uniemożliwiona.
- **Priorytet wysoki** – odnosi się do awarii lub incydentów, które powodują brak możliwości wykonywania pracy przez znaczną część organizacji lub wpływają na kluczowe systemy niezbędne do funkcjonowania Agencji.

Parametry SLA

Rodzaj zgłoszenia	Czas reakcji	Czas naprawy / rozwiązania
Zgłoszenie – priorytet niski	do 6 godzin	do 3 dni roboczych
Zgłoszenie – priorytet normalny	do 4 godzin	do 2 dni roboczych

Zgłoszenie – priorytet wysoki	do 1 godziny	do 1 dnia roboczego
Konsultacje standardowe	do 1 dnia roboczego	do 3 dni roboczych
Konsultacje pilne	do 6 godzin	do 24 godzin

Zasady raportowania i obsługi zgłoszeń

- Wsparcie świadczone jest w dni robocze w godzinach 8:00–17:00, z możliwością rozszerzenia do trybu całodobowego (24/7) w przypadku awarii krytycznych.
- Wykonawca zobowiązany jest do miesięcznego raportowania, obejmującego zestawienie zgłoszeń, czas reakcji, czas rozwiązania oraz status działań.
- Każde zgłoszenie musi być rejestrowane w ewidencji zgłoszeń, z nadanym numerem referencyjnym i przypisanym priorytetem.

Współpraca z firmą Microsoft

W przypadku, gdy rozwiązanie incydentu, błędu lub problemu technicznego wymaga interwencji firmy Microsoft,

Wykonawca jest zobowiązany do:

- założenia i prowadzenia zgłoszenia w portalu wsparcia Microsoft,
- monitorowania jego statusu aż do pełnego rozwiązania,
- przekazania Zleceniodawcy informacji o postępie,
- sporządzenia notatki serwisowej opisującej przebieg działań oraz sposób rozwiązania problemu.

Raportowanie i nadzór

- Wykonawca przekazuje Zleceniodawcy comiesięczny raport SLA zawierający liczbę zgłoszeń, czasy reakcji, wskaźnik terminowości oraz opis zgłoszeń przekroczonych.
- Na wniosek Zleceniodawcy Wykonawca przedstawia podsumowanie kwartalne z analizą trendów oraz rekomendacjami optymalizacji działań wsparcia.
- W przypadku naruszenia gwarantowanych poziomów SLA, Zleceniodawca ma prawo do naliczenia kar umownych w wysokości 1-2% miesięcznego wynagrodzenia za każde potwierdzone naruszenie parametrów SLA.

Kryteria oceny ofert:

I. Przyjęte kryteria oceny i ich ranga procentowa:

Wyboru najkorzystniejszej oferty Zamawiający dokona stosując poniższe kryteria:

Cena brutto oferty – waga: 50 %
Wiedza teoretyczna i praktyczna osoby dedykowanej/ dedykowanego personelu Wykonawcy – waga: 50%

1. Cena brutto oferty - 50%

Ilość punktów w kryterium „Cena brutto oferty” będzie wyliczana według wzoru:

$$Z_1 = \frac{C_{\min}}{\text{---}} \times 50$$

$$C_n$$

Z_1 – liczba punktów badanej oferty w kryterium Cena brutto oferty,

C_{min} – najniższa cena brutto spośród oferowanych,

C_n – cena brutto badanej oferty.

Liczba punktów „ Z_1 ” zaokrąglana będzie do dwóch miejsc po przecinku z zastosowaniem reguł matematycznych.

Maksymalna liczba punktów „ Z_1 ”, jakie może uzyskać oferta w tym kryterium to: 50 pkt.

2. Wiedza teoretyczna i praktyczna osoby dedykowanej/dedykowanego personelu Wykonawcy – waga: 50%.

Wykonawca zostanie wyłoniony po przeprowadzeniu weryfikacji kwalifikacji zawodowych osoby/osób dedykowanych do realizacji zamówienia, a w szczególności wiedzy fachowej na temat zgodny z OPZ.

Osobie/osobom dedykowanej/ym ze strony Wykonawcy do realizacji niniejszego zamówienia zostanie zadane 6 pytań z zakresu:

1. Udokumentowane projekty dla instytucji publicznych lub branży medycznej.
2. Znajomość wdrażania **Copilota w środowisku Microsoft 365**.
3. Dostępność ekspertów w przypadku awarii.
4. Elastyczność w dostosowaniu się do nagłych potrzeb AOTMiT.
5. Podejście do realizacji.
6. Zdolność do szybkiego rozpoczęcia prac.

Za każdą odpowiedź można przyznać 0-3 podpunktów, gdzie:

- a) 0 podpunktów brak odpowiedzi - Wykonawca nie wykazał, że dysponuje wymaganą wiedzą, argumentacja jest błędna,
- b) 1 podpunkt - ogólna znajomość tematu - rozwiązanie jest poprawne, lecz uzasadnienie jest błędne lub rozwiązanie jest niewłaściwe, lecz argumentacja pokazuje właściwe rozumienie postawionego problemu,
- c) 2 podpunkty - podstawowa wiedza - rozwiązanie jest właściwe, argumentacja jest poprawna,
- d) 3 podpunkty - ekspercka wiedza w temacie - rozwiązanie jest właściwe, poparte doświadczeniem praktycznym, argumentacja jest poprawna i pogłębiona.

Członkowie komisji będą przyznawać punkty niezależnie i jednocześnie. Z punktacji przedstawionej przez członków komisji zostanie wyciągnięta średnia.

Ilość punktów w kryterium „Wiedza teoretyczna i praktyczna osoby dedykowanej” będzie wyliczana według wzoru:

$$Z_2 = \frac{R_n}{R_{max}} \times 50$$

Z_2 – liczba punktów badanej oferty w kryterium Wiedza teoretyczna i praktyczna osoby dedykowanej,

R_n – suma punktów z podkryteriów badanej oferty,

R_{max} – największa suma punktów z podkryteriów spośród wszystkich ocenianych ofert.

Liczba punktów „Z₂” zaokrąglana będzie do dwóch miejsc po przecinku z zastosowaniem reguł matematycznych.

Maksymalna liczba punktów „Z₂”, jakie może uzyskać oferta w tym kryterium to: 50 pkt.

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska największą liczbę punktów ostatecznych stanowiącą sumę punktów ze wszystkich kryteriów, tj.:

$$Z_3 = Z_1 + Z_2$$

gdzie:

Z₁ - liczba punktów badanej oferty w kryterium Cena brutto oferty,

Z₂ – wiedza teoretyczna i praktyczna osoby dedykowanej.

Z₃ - ostateczna liczba punktów badanej oferty.

Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą.

Sposób złożenia oferty

Ofertę zawierającą:

- 1) Formularz ofertowy wraz z proponowaną ceną netto i brutto jednej godziny zegarowej (60 minut) świadczenia usług,
- 2) Dokumenty potwierdzające spełnienie warunków udziału w postępowaniu,

w wersji elektronicznej należy przesłać na adres mailowy: zakupy@aotm.gov.pl, w terminie do **12 listopada 2025 roku do godziny 12:00**.

W przypadku pytań, prosimy o kontakt:

Dawid Załęcki – w zakresie procedury udzielenia zamówienia publicznego oraz warunków realizacji umowy;

zakupy@aotm.gov.pl : tel. 727 797 388

1. Niniejsze postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego jest prowadzone w trybie zapytania ofertowego na podstawie regulaminu udzielania zamówień Agencji oraz przepisów Kodeksu Cywilnego, dalej: KC z wyłączeniem stosowania przepisów ustawy Prawo Zamówień Publicznych, dalej: Pzp.

2. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym zapytaniu, mają zastosowanie przepisy ustawy KC.

3. Zamawiający ma prawo unieważnić niniejsze zapytanie ofertowe w każdym czasie bez podawania przyczyny. W takim przypadku Wykonawcy zostaną poinformowani o zamknięciu postępowania bez dokonania wyboru oferty najkorzystniejszej.

4. Postępowanie prowadzone jest w języku polskim. Wszelka korespondencja z Wykonawcami winna być prowadzona w języku polskim.

5. Zamawiającym jest: Agencja Oceny Technologii Medycznych i Taryfikacji, ul. Przeskok 2, 00-032 Warszawa.

6. W przypadku otrzymania tylko jednej oferty, spełniającej Warunki udziału w postępowaniu, Zamawiający może odstąpić od przeprowadzenia badania oferty zgodnie z kryterium oceny ofert nr 2 „Wiedza teoretyczna i praktyczna osoby dedykowanej/dedykowanego personelu Wykonawcy”.