

Załącznik Nr 1

Zakres podstawowych czynności związanych ze świadczeniem usług informatycznych na rzecz Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej w Świnoujściu

1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług informatycznych w siedzibie Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej w Świnoujściu przy ul. Wyspiańskiego 35c oraz jego filii przy ul. Holenderskiej 2a/1a w Świnoujściu.

polegających m.in. na:

- 1) Administrowaniu siecią strukturalną LAN w zakresie:
 - a) obsługi eksploatacyjnej sieci komputerowej LAN,
 - b) zapewnienia stałego i bezpiecznego połączenia internetowego,
 - c) monitoringu obciążenia poszczególnych segmentów sieci komputerowej LAN,
 - d) wykrywania i eliminowania awarii sieci komputerowej LAN, a także sprzętu sieciowego,
 - e) zagwarantowania jak najszybszego przywrócenia pełnej sprawności systemu informatycznego w przypadku wystąpienia awarii,
 - f) zarządzania dostępem do stron internetowych użytkowników, zgodnie z potrzebami Zamawiającego,
 - g) merytorycznego współdziałania w zakresie rozbudowy systemu informatycznego,
 - h) merytorycznego współdziałania w zakresie wdrażania innowacji technologicznych w celu poprawienia działalności sieci komputerowej, a także obniżenia kosztów mających wpływ na system informatyczny.
- 2) Utrzymaniu w ciągłej eksploatacji sprzętu komputerowego, tj.:
 - a) prowadzeniu okresowych przeglądów, konserwacji i napraw sprzętu komputerowego,
 - b) wprowadzaniu zmian konfiguracyjnych na potrzeby pracowników,
 - c) nadzorowaniu legalności i aktualizacji systemu operacyjnego poszczególnych jednostek komputerowych,
 - d) prowadzeniu rejestru użytkowników i nadawaniu im uprawnień, zgodnie z procedurą obowiązującą w zakładzie,
 - e) wydawaniu opinii technicznych dotyczących jednostek komputerowych, a także ich rozbudowy,
 - f) zarządzaniu bezpieczeństwem systemu informatycznego oraz zabezpieczeniu komputerów przed atakami wirusów i ingerencją osób nieupoważnionych,
 - g) administrowaniu siecią teleinformatyczną i komputerową w Zakładzie,
 - h) tworzeniu kopii zapasowych danych oraz ich archiwizacja wg obowiązujących przepisów,
 - i) konfiguracji drukarek oraz innych urządzeń i sprzętów sieciowych,
 - j) obsłudze informatycznej urządzenia do RCP oraz manipulatora kodów dostępu.
- 3) Inwentaryzacji sprzętu, licencji i programów komputerowych oraz doradztwo w tym zakresie.

Kolejny

- 4) Informatycznym przygotowywaniu stanowiska pracy dla nowych pracowników, w tym: wyposażenie w sprzęt komputerowy i telefoniczny wraz z ich konfiguracją, umożliwienie dostępu do programów, poczty elektronicznej, przygotowanie karty elektronicznej umożliwiającej wejście do Zakładu i pomieszczeń służbowych, rejestrację w systemie RCP oraz dostęp do urządzeń wielofunkcyjnych.
 - 5) Administrowaniu pocztą elektroniczną Zakładu,
 - 6) Składaniu Zleceniodawcy zapotrzebowania na urządzenia i infrastrukturę informatyczną oraz niezbędne oprogramowanie, a także tworzeniu corocznego planu zamówień w tym zakresie.
 - 7) Przygotowaniu w razie potrzeby opisu przedmiotu zamówienia w zakresie infrastruktury i oprogramowania informatycznego.
 - 8) Wdrożeniu systemu bezpieczeństwa przysyłania danych w sieci.
 - 9) Nadzorze nad serwerem oraz kopiami zapasowymi baz danych.
 - 10) Przygotowaniu planu działania w zakresie obsługi informatycznej na rok 2019, 2020, 2021.
 - 11) Uczestniczeniu w procesie wdrożenia Zintegrowanego Systemu Informatycznego w Zakładzie.
 - 12) Współpracy z dostawcą Zintegrowanego Systemu Informatycznego.
 - 13) Pełnieniu funkcji Administratora Systemu Informatycznego Zakładu.
 - 14) Planowaniu rozwoju systemu komputerowego.
 - 15) Planowaniu wydatków na sprzęt komputerowy i modernizację sieci teleinformatycznej.
 - 16) Zakładaniu kont użytkowników e-Bok po otrzymaniu wniosku o elektroniczny dostęp do portalu.
 - 17) Prowadzeniu zmian i aktualizacji strony internetowej Zakładu.
 - 18) Obsłudze Biuletynu Informacji Publicznej.
 - 19) Bieżącym wsparciu pracowników w zakresie obsługi programów.
 - 20) Współpracy informatycznej z firmami ochraniającymi i prowadzącymi monitoring obiektów administrowanych przez Zakład.
2. Wymagania konieczne:
- 1) Posiadanie znajomości zagadnień z zakresu sieci komputerowych (routing, VLAN, QoS, switchy, firewalle).
 - 2) Znajomość systemów operacyjnych Windows Serwer 2008, 2012, Windows 10 Pro, Windows 7.
 - 3) Znajomość obsługi systemu alarmowego oraz kontroli dostępu.
 - 4) Znajomość obsługi i konfiguracji urządzeń CCTV.
 - 5) Znajomość zagadnień związanych z administracją systemami z rodziny Windows, domeny Active Directory, Group Policy (Zasady grupy), Windows Server Update Service (WSUS).
 - 6) Znajomość zagadnień związanych z administracją sieciami TCP/IP.
 - 7) Znajomość obsługi baz danych SQL.
 - 8) Znajomość programów: Płatnik – ZUS, bankowy, SIT.
 - 9) Znajomość języków programowania dla stron WWW.
 - 10) Uprawnienia elektrycznie do 1 kW.
 - 11) Konfiguracja oraz znajomość obsługi urządzeń fiskalnych.
 - 12) Znajomość pakietów biurowych takich jak Microsoft Office, Open Office.

13) Znajomość obsługi centrali telefonicznej Slican.

3. Usługi mają być wykonywane w taki sposób, aby utrzymać instalacje i urządzenia informatyczne i telefoniczne w ciągłej sprawności technicznej.
4. Świadczenie usług odbywać się będzie w godzinach pracy Zleceniodawcy, na podstawie zleceń przekazywanych pisemnie, telefonicznie lub poprzez e-mail. Obsługa zdalna może się odbywać poza godzinami pracy Zamawiającego.
5. Świadczenie usług odbywać się będzie w siedzibie Zakładu przy ul. Wyspiańskiego 35c w Świnoujściu oraz biurze przy ul. Holenderskiej 2a/1a w Świnoujściu, w wymiarze 4 razy w miesiącu po minimum 2 godziny.
6. Zleceniobiorca zobowiązany jest do ewidencjonowania czasu świadczenia usług i bieżącego potwierdzania ich przez Zleceniodawcę.
7. Zamawiający wymaga możliwości kontaktu drogą telefoniczną lub pocztą elektroniczną w godz. 7.00-20.00.
8. W przypadku wystąpienia awarii Zleceniobiorca zobowiązuje się podjąć czynności mające na celu jej usunięcie w terminie:
 - 1) awaria krytyczna (awaria uniemożliwiająca pracę lub realizację najważniejszych czynności) - 1 godzina,
 - 2) awaria zwykła (awaria nie wpływająca na prace systemów jednak niezbędna do usunięcia) - 3 godziny.
9. Usunięcie awarii Zleceniobiorca dokona w przypadku:
 - 1) awarii krytycznej – w terminie do 8 godzin od chwili zgłoszenia awarii, bez względu na moment przystąpienia do usuwania awarii; w tym samym terminie Zleceniobiorca może również zastosować Rozwiązanie Zastępcze, przy czym w przypadku zastosowania Rozwiązania Zastępczego, usunięcie awarii nastąpi w terminie do 72 godzin od chwili zgłoszenia awarii; przystąpienie do usuwania awarii (czas reakcji) dla awarii krytycznej wynosi 1 godzinę od chwili zgłoszenia; Przez „Rozwiązanie Zastępcze” zastosowane przez Zleceniobiorcę po wystąpieniu awarii, nie będące usunięciem awarii, Zleceniodawca rozumie rozwiązanie pozwalające na uzyskanie oczekiwanego przez Zleceniodawcę wyniku wykonywanej operacji.
 - 2) awarii zwykłej – w terminie do 24 (dwudziestu czterech) godzin od chwili przystąpienia awarii do jej usunięcia w tym samym terminie Zleceniobiorca może również zastosować Rozwiązanie Zastępcze, przy czym w przypadku zastosowania Rozwiązania Zastępczego, usunięcie awarii nastąpi w terminie do 120 godzin od chwili zgłoszenia awarii; przystąpienie do usuwania awarii (czas reakcji) dla awarii zwykłej wynosi 3 godziny, nie dłużej jednak niż do godziny 8.00 następnego dnia roboczego, po dniu, w którym zgłoszono awarię.
10. Kryteria oceny oferty: przy wyborze oferty – Zleceniodawca będzie się kierował kryterium najniższej ceny 100%.
11. Data realizacji zamówienia: *od dnia zawarcia umowy do 31.12.2019 r.*
12. Miejsce i termin złożenia oferty:

Miejsce - **Zakład Gospodarki Mieszkaniowej**
ul. Wyspiańskiego 35c, 72 - 600 Świnoujście, pok. Nr 219
termin składania: *do 14.12.2018 r. do godz. 9.00.*
13. Data otwarcia ofert: *14.12.2018 r., godz. 10.00.*

14. Warunki płatności: wynagrodzenie za faktycznie wykonane usługi płatne na podstawie faktury VAT/rachunku wraz załączonym do niej zestawieniem godzin świadczenia usług oraz wykonanych zadań potwierdzonych przez Zleceniodawcę, wystawionej po upływie każdego miesiąca, w formie przelewu w terminie 14 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT/rachunku przez Zamawiającego.
15. Oferent zobowiązany jest do złożenia dokumentów poświadczających kwalifikacje do świadczenia usług informatycznych.
16. Zleceniodawca zastrzega sobie prawo odstąpienia od zamówienia bez podawania przyczyny.