

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

KOMPLEKSOWA OPIEKA SERWISOWA W ZAKRESIE IT

1. Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa opieka serwisowa, na którą składa się:
 - a. Naprawa sprzętu komputerowego,
 - b. Administracja siecią komputerową,
 - c. Administracja centralą telefoniczną SLICAN,
 - d. Administracja centralą alarmową,
 - e. Administracja systemem monitoringu.
2. Usługi muszą być świadczone od poniedziałku do piątku przynajmniej w godzinach 8:00 – 16:00.
3. Usługi obejmują następujące lokalizacje:
 - a. Siedzibę WITD w Bydgoszczy: ul. Hetmańska 28, 85-039 Bydgoszcz,
 - b. Oddział Terenowy we Włocławku, ul. Okrężna 25, 87-800 Włocławek
 - c. Oddział Terenowy w Inowrocławiu, Latkowo 11, 88-100 Inowrocław
 - d. Oddział Terenowy w Grudziądzu, ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 51, 86-300 Grudziądz
 - e. Kolejne oddziały lub lokalizacje jeżeli powstałyby w czasie trwania umowy.
4. Wsparciem objętych jest około 55 użytkowników. Przy czym ilość może się zmieniać w zależności od aktualnego stanu zatrudnienia.
5. W ciągłym użytkowaniu jest około 60 komputerów. Przy czym Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany ilości użytkowanego sprzętu.
6. Komputery działają na systemach operacyjnych Windows. Do aplikacji biurowych Zamawiający wykorzystuje produkty MS Office.
7. Wszystkie komputery wpięte są do domeny ActiveDirectory.
8. W infrastrukturze znajdują się zarówno serwery fizyczny jak i wirtualne. Nie są objęte gwarancją.
9. Na serwerach zainstalowany jest system Windows Server i Linux.
10. Na serwerach świadczone są usługi:
 - a. Usługa katalogowa AD,
 - b. DNS,
 - c. DHCP,
 - d. Usługi bazodanowe,
 - e. Usługi serwera plików,
 - f. Routing i dostęp zdalny,
 - g. Centralne zarządzanie.
11. System monitoringu oparty jest na kamerach analogowych.
12. W ramach usług wskazanych w pkt. 1 lit. b-d Wykonawca na zlecenie Zamawiającego wykonywać będzie czynności w zakresie:
 - a. Instalacji, reinstalacji i aktualizacji:
 - oprogramowania sieciowego oraz innego na serwerach;
 - systemów operacyjnych na stacjach roboczych w sieci;
 - aplikacji biurowych na stacjach roboczych w sieci;

- oprogramowania, instalacji nowych wersji oprogramowania (aktualizacje i upgrade)
 - b. Konserwacji i zarządzania zainstalowanym oprogramowaniem:
 - porządkowanie danych w systemach,
 - porządkowanie danych na dyskach,
 - zakładanie użytkowników w sieci oraz centrali alarmowej, nadawanie uprawnień dostępu do zasobów sieciowych,
 - konfiguracji, aktualizacji oprogramowania zainstalowanego na urządzeniach Zamawiającego,
 - c. Nadzór nad bezpieczeństwem (wewnętrznym i zewnętrznym) sieci komputerowej Zamawiającego w tym poprzez nadzorowanie przestrzegania Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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), w zakresie, w jakim jest to związane z bezpieczeństwem siedzi i wyłącznie w zakresie zgodności funkcjonowania i wykorzystywania sieci z wewnętrznymi procedurami Zamawiającego, bez ponoszenia odpowiedzialności za ich treść,
 - d. Wykonywanie konserwacji i zarządzanie zainstalowanym sprzętem:
 - konfigurowanie urządzeń sieciowych,
 - instalowanie i konfigurowanie urządzeń peryferyjnych,
 - kontrola poprawności działania sieci teleinformatycznej i ewentualne naprawy zerwanych połączeń,
 - konsultacje w zakresie rozbudowy sieci oraz modernizacji sprzętu komputerowego,
 - e. Doradztwa:
 - informowanie o nowych wersjach oprogramowania, jego nowych możliwościach i funkcjach,
 - konsultacje w zakresie bezpieczeństwa sieci,
 - konsultacje w zakresie możliwości i rozwiązań sieciowych.
 - f. Administrowania:
 - serwerami Windows'owymi;
 - kluczami licencyjnymi oraz wyposażeniem (w tym wykonywanie wykazów sprzętu oraz wydawanie opinii dotyczących przydatności sprzętu),
 - zarządzanie połączeniami w szafie serwerowej oraz monitorowanie poprawności działania sieci,
 - zarządzanie centralą telefoniczną i alarmową,
 - zarządzanie systemem backupu oraz systemem monitoringu wizyjnego,
 - podpisami elektronicznymi i certyfikatami,
 - g. Inne czynności informatyczne w ramach ustalonego limitu czasu pracy zlecane przez Zamawiającego.
13. Realizacja napraw sprzętu komputerowego, o których mowa w pkt 1 lit. a odbywa się w Siedzibie WITD w Bydgoszczy, w przypadku gdy usterki nie można naprawić na

miejscu sprzęt może zostać zabrany do serwisu Wykonawcy. W takim przypadku transport taki odbędzie się na koszt i ryzyko Wykonawcy. W przypadku konieczności naprawy sprzętu znajdującego się na gwarancji Wykonawca będzie pośredniczyć w kontakcie z podmiotem gwarancyjnym.

14. Przy wykonywaniu napraw lub modyfikacji sieci komputerowej lub sprzętu komputerowego konieczne będzie zakupienie dodatkowych materiałów lub części zamiennych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu wycenę zawierającą ceny części zamiennych. Zamawiający nie jest zobowiązany do zakupu części zamiennych u Wykonawcy jeśli nie zaakceptuje przedłożonej wyceny. Wówczas zakupi części we własnym zakresie a Wykonawca dokona naprawy z wykorzystaniem dostarczonych części. W przypadku akceptacji propozycji Wykonawcy, kosztem zakupu części Zamawiający zostanie obciążony odrębną fakturą rozliczoną w ramach odrębnego zamówienia.
15. Realizacja zadań może odbywać się w formie zdalnej, z wykorzystaniem VPN. W przypadku braku możliwości skutecznego wykonania czynności w sposób zdalny Zamawiający wymaga wykonania usługi na miejscu. Zamawiający wymaga aby maksymalny czas przybycia technika na miejsce od zgłoszenia problemu wynosił nie więcej niż 4 godziny robocze.
16. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a. Niezwłocznego reagowania na problemy i awarie systemu sieciowego. Usługi będą realizowane poprzez bezpośrednie usuwanie awarii;
 - b. Zachowania czasu reakcji na zgłoszone problemy nie dłuższego niż 4 godziny w dni robocze od poniedziałku do piątku. Wszelkie naprawy systemu sieciowego zostaną zakończone w przeciągu 48 godzin. W przypadku braku możliwości naprawy we wskazanym terminie Wykonawca wskaże inny termin wraz uzasadnieniem jego wydłużenia.
17. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania w poufności Informacji Poufnych od dnia zawarcia Umowy do upływu 30 lat od momentu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, niezależnie od przyczyn.
18. Obowiązek zachowania w poufności Informacji poufnych nie dotyczy informacji, które:
 - a. Są powszechnie dostępne, tj. ma do nich dostęp nieograniczony krąg osób w nieograniczonym czasie (np. publiczne rejestry przedsiębiorców);
 - b. Zostały upublicznione przez Zamawiającego;
 - c. Zostały udostępnione w wyniku żądania należycie uprawnionego organu państwowego, który zażądał udostępnienia ich na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
19. W przypadku powzięcia przez Wykonawcę wątpliwości, czy dana informacja stanowi Informację Poufną, Wykonawca powinien przyjąć domniemanie, że informacja jest Informacją Poufną. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o wyjaśnienie, czy dana informacja stanowi Informację Poufną. Brak powzięcia wątpliwości przez Wykonawcę lub brak skierowania wniosku do Zamawiającego w sytuacji, kiedy dane informacje stanowiły Informacje Poufne, nie zwalania Wykonawcy z odpowiedzialności za ujawnienie Informacji Poufnych.

20. Wykonawca jest zobowiązany do podjęcia odpowiednich środków ostrożności, co najmniej takich za pomocą których chroni własne informacje poufne, w celu zapobieżenia nieuprawnionemu ujawnieniu Informacji Poufnych, w tym w szczególności:
- a. Ograniczenie dostępu do Informacji Poufnych w taki sposób, aby posiadali go wyłącznie członkowie Personelu bezpośrednio zaangażowani w wykonywanie Umowy i dla których znajomość Informacji Poufnych będzie konieczna dla wykonywania Umowy,
 - b. Odebrania od członków Personelu pisemnego zobowiązania do zachowania poufności Informacji Poufnych przed przystąpieniem do wykonywania czynności przez danego członka Personelu,
 - c. Ograniczenia dostępu do Informacji Poufnych w taki sposób, aby posiadali go tylko ci Podwykonawcy lub Podwykonawcy dalsi, dla których znajomość Informacji Poufnych będzie konieczna dla wykonania Umowy,
 - d. Zobowiązania Podwykonawców i Podwykonawców dalszych do zapewnienia środków ochrony Informacji Poufnych analogicznych do obowiązujących Wykonawcę.
21. Wykonawca jest uprawniony do wskazania, z zastrzeżeniem pkt. 22, że informacja przez niego przekazywana w związku z Umową stanowi informację poufną lub tajemnicę przedsiębiorstwa Wykonawcy i nie powinna zostać ujawniona podmiotom trzecim. Wykonawca powinien wyraźnie oznaczyć taką informację jako poufną, tj. przy użyciu zwrotu „informacja poufna” lub „tajemnica przedsiębiorstwa” na nośniku, na którym utrwalono informację lub w korespondencji towarzyszącej przekazywanej informacji, która powinna być objęta poufnością.
22. Wykonawca nie będzie mógł zastrzec informacji jako poufnej lub jako stanowiącej tajemnicę przedsiębiorstwa, a dokonane zastrzeżenie będzie uważane za nieskuteczne w zakresie, w jakim informacja będzie dotyczyła:
- a. Dokumentacji umownej,
 - b. Informacji, których obowiązek ujawnienia wynika z obowiązujących przepisów prawa.
23. Zamawiający będzie uprawniony do udostępnienia informacji uzyskanych w związku z Umową, które zostały zastrzeżone przez Wykonawcę, jako Informacja Poufna lub tajemnica przedsiębiorstwa pracownikom Zamawiającego oraz doradcom, z którymi Zamawiający ma zawarte umowy na świadczenie usług (prawnym, technicznym, ekonomicznym) w zakresie w jakim Zamawiający wykorzystuje je do realizacji Umowy, pod warunkiem podjęcia środków mających na celu zachowanie ich poufności. W celu uniknięcia wątpliwości, Strony potwierdzają, że uprawnienie Zamawiającego określone w niniejszym punkcie nie uchybia obowiązkowi Wykonawcy, o których mowa w pkt. 22.
24. Wykonawca, w przypadku, gdy zajdzie potrzeba powierzenia mu informacji niejawnych (niezależnie od nadanej im klauzuli) w porozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 742 t.j.), będzie zobowiązany do podjęcia odpowiednich środków umożliwiających mu dostęp do informacji niejawnych i nie będzie uprawniony do żądania dodatkowego wynagrodzenia za dostosowanie się do powyżej wskazanych obowiązków.

25. Mając na uwadze, iż w ramach realizacji zadań określonych w niniejszej specyfikacji, Wykonawca będzie zobowiązany do przetwarzania danych osobowych, których administratorem jest Kujawsko-Pomorski Wojewódzki Inspektor Transportu Drogowego, Zamawiający niniejszym powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym dla realizacji przedmiotu zamówienia i w okresie obowiązywania Umowy. Z tytułu przetwarzania danych osobowych nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie i odbywa się na podstawie Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiącej załącznik nr 4 do zapytania ofertowego.
26. Wykonawca otrzymywać będzie wynagrodzenie w postaci:
 - a. Miesięcznego ryczałtu zawierającego obsługę Zamawiającego w wymiarze 30 roboczo godzin w kwocie wynikającej z oferty. Ryczałt płatny będzie po zakończonym miesiącu kalendarzowym.
 - b. Iloczynu stawki podanej w ofercie za godziny pracy powyżej wymiaru uwzględnionego w ryczałcie. W ciągu trwania umowy ilość godzin dodatkowych nie przekroczy 120 godzin.
27. Przed wystawieniem faktur zawierających wynagrodzenie o których mowa w pkt. 17 Wykonawca przedstawi raport z wykonywanych prac uwzględniający osobę zgłaszającą zadanie do wykonania oraz czas poświęcony na jego realizację. Niewykorzystane godziny z zakończonego miesiąca przechodzą na następne miesiące.
28. Wynagrodzenie wykonawcy wynikające z oferty zawierać będzie wszelkie koszty związane z wykonaniem zamówienia w tym koszty dostawy i odbioru sprzętu do siedziby Zamawiającego oraz przyjazdów technika.
29. Wykazana w pkt. 26 lit. b ilość godzin ma charakter szacunkowy. Rzeczywista ilośći zleconych dodatkowych godzin będzie wynikać z rzeczywistych aktualnych potrzeb Zamawiającego i może odbiegać od podanej ilości lub nie wystąpić w przypadku wystarczającej ilości godzin mieszczących się w ryczałcie. Liczba godzin określona w pkt. 26 lit. a stanowi górną granicę dodatkowych pracy w ramach niniejszego zamówienia. Nie zlecenie dodatkowych godzin obsługi nie może stanowić przedmiotu jakiegokolwiek roszczenia ze strony Wykonawcy.
30. Płatność wynagrodzenia z tytułu realizacji zamówienia odbędzie się przelewem na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze VAT.
31. Termin płatności wskazany na fakturach wynosić będzie 21 dni.
32. Niniejszy opis przedmiotu zamówienia stanowi integralną część umowy na podstawie której Wykonawca będzie realizował przedmiot zamówienia.