

ZAPYTANIE OFERTOWE

1. Zarząd Infrastruktury Miejskiej w Słupsku, 76-200 Słupsk, ul. Artura Grottgera 13, zaprasza do przedstawienia oferty na zamówienie publiczne, którego wartość jest mniejsza od kwoty 130 000,00 zł netto pn.: „**Świadczenie usług informatycznych na potrzeby Zarządu Infrastruktury Miejskiej w Słupsku**”.
2. Przedmiotem zapytania ofertowego jest świadczenie usług informatycznych dla Zarządu Infrastruktury Miejskiej w Słupsku. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zapytania.
3. Termin wykonania zamówienia:
od dnia 1 stycznia 2025 do 31 grudnia 2025
4. Osoby uprawnione do porozumiewania się z Wykonawcami :
 - Hubert Tosik – Kierownik Działu Transportu Zbiorowego tel. 796 115 858
5. Porozumiewanie się Wykonawców z uprawnionymi osobami odbywać się może tylko w godzinach od 7:30 do 15:30 w dni powszednie, od poniedziałku do piątku.
6. Oferta musi być sporządzona zgodnie z treścią wzoru formularza oferty i złożona w języku polskim, pismem czytelnym oraz podpisana przez osobę lub osoby uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu wykonawcy.
7. Treść oferty musi odpowiadać treści zapytania ofertowego.
8. Ofertę składa się, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej za pośrednictwem Platformy Zakupowej dostępnej pod adresem <https://platformazakupowa.pl/pn/zimslupsk>
9. Ofertę składa się w jednym egzemplarzu.
10. **Termin składania ofert do dnia 12 grudnia 2024 roku do godz. 10.00.**
Otwarcie złożonych ofert nastąpi w dniu **12 grudnia 2024 roku o godz. 10.15** przy użyciu Platformy zakupowej dostępnej pod adresem <https://platformazakupowa.pl/pn/zimslupsk>
11. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki wymagane przez Zamawiającego w postępowaniu dotyczącym zdolności zawodowej w zakresie:
DOŚWIADCZENIE WYKONAWCY: Za spełnienie warunku Zamawiający uzna udokumentowane doświadczenie oraz zaplecze wykonawcy obejmującej minimum poniższy zakres:
 - Szczegółowy opis wymagań został zawarty w załączniku nr 1 do niniejszego zapytania
12. Opis sposobu obliczania ceny:
 - 1) Wykonawca określi cenę oferty na podstawie opisu przedmiotu zamówienia;
 - 2) Cenę netto Wykonawca przedstawi w tabeli formularza ofertowego, dla której obliczy wartość podatku VAT;
 - 3) Przy obliczaniu ceny oferty należy przyjąć 23 % stawkę podatku od towarów i usług VAT;
 - 4) Wynagrodzenie określone w ofercie jest wynagrodzeniem jednorazowym
 - 5) Wszystkie wartości oraz ostateczną cenę ofert należy liczyć zgodnie z polskim systemem płatniczym – w złotym polskim, z dokładnością do drugiego miejsca po przecinku;
 - 6) Wykonawca znając zakres i cel zamówienia ma obowiązek uwzględnić w kalkulacji własnej wszystkie elementy konieczne do jego wykonania, w tym koszty towarzyszące realizacji przedmiotu zamówienia;
 - 7) Ofertę należy przedstawić z podziałem płatności za realizację dla wszystkich działów ZIM w Słupsku (ok 70% pracochłonności) oraz dla działu Cmentarzy Komunalnych. Niniejsze nie oznacza, że Zamawiający dzieli zamówienie na części, a wymóg rozdziału kwot wynika jedynie z rozliczeń księgowych;
 - 8) W wyniku nie uwzględnienia okoliczności, które mogą wpłynąć na cenę oferty, wszelkie skutki finansowe błędów przy obliczaniu ceny poniesie Wykonawca.

13. Zamawiający przy wyborze oferty kierować się będzie kryterium **najniższej ceny - waga 100 %**. Ocena ofert w zakresie przedstawionego kryterium zostanie dokonana według następujących zasad: ocenie poddawane są wyłącznie oferty niepodlegające odrzuceniu, Zamawiający przyzna maksymalną liczbę punktów (100 pkt) w kryterium CENA ofercie, która zaoferuje najniższą cenę brutto za realizację zamówienia. Punkty pozostałych ofert zostaną wyliczone zgodnie ze wzorem:

$$Pc = Cn / Cb \times 100 \%$$

gdzie:

Cn – najniższa zaoferowana cena brutto za wykonanie przedmiotu zamówienia (zadania),

Cb – cena brutto badanej oferty (rozpatrywanej),

100 % - waga kryterium.

W toku oceny ofert wszystkie obliczenia dokonywane będą z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która nie podlega odrzuceniu oraz uzyskała największą liczbę punktów przyznanych zgodnie z kryterium oceny ofert określonego powyżej.

14. Niniejsze Zapytanie Ofertowe nie stanowi zobowiązania do zawarcia umowy. Zamawiający na każdym etapie postępowania zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania bez podania przyczyny.
15. Wykonawca zobowiązany będzie wraz z ofertą do przedłożenia dowodów – poświadczeń bądź innych dokumentów wystawionych przez podmiot – określających doświadczenie zawodowe.
16. Z otwarcia ofert Zamawiający sporządzi zbiorcze zestawienie ofert, które przekaże uczestnikom postępowania.
17. Po udzieleniu zamówienia Zamawiający niezwłocznie opublikuje na stronie internetowej za pośrednictwem Platformy zakupowej informację o udzieleniu zamówienia.
18. Z Wykonawcą, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza do realizacji zamówienia zostanie zawarta umowa. Miejsce i termin zawarcia umowy zostanie wyznaczony przez Zamawiającego, w uzgodnieniu z Wykonawcą.
19. Jeżeli Wykonawca, którego oferta zastała wybrana uchyli się od zawarcia umowy, Zamawiający wybierze kolejną ofertę, najkorzystniejszą spośród złożonych ofert, ocenianą jako wymagania opisane w Zapytania Ofertowym.
20. Załączniki do niniejszego Zapytania Ofertowego:
- 1) Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)
 - 2) Załącznik nr 2 – Formularz ofertowy wraz z wykazem usług i osób

DYREKTOR
Zarządu Infrastruktury Miejskiej w Słupsku

mgr Tomasz Orłowski

(data i podpis Kierownika Zamawiającego)

* jeżeli dotyczy

** niepotrzebne skreślić

KIEROWNIK
inż. Hubert Tosik

Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych dla zamówień publicznych poniżej 130 000 złotych

1. Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane zgodnie z przepisami 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 (RODO), jak również zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. oraz przepisów szczególnych.
2. Regulacje RODO związane z ochroną danych osobowych mają zastosowanie do dokumentacji zgromadzonej w związku z postępowaniem i realizacją umowy.
3. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 RODO Zamawiający informuje, że:
 - 1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zarząd Infrastruktury Miejskiej w Słupsku, (zwany w dalszej treści Administratorem):
 - a) adres Zamawiającego: 76-200 Słupsk, ul. Artura Grottera 13,
 - b) numer telefonu: +48 59 841 00 91,
 - c) numer faksu: +48 59 848 37 35,
 - d) adres e-mail: sekretariat@zimslupsk.pl,
 - e) adres strony internetowej: <https://www.zimslupsk.pl>,
 - 2) Kontakt z Inspektorem ochrony danych osobowych w instytucji Zamawiającego: Katarzyna Pierchalska, adres e-mail: jod@zimslupsk.pl, telefon 59 841 00 91,
 - 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie:
 - a) art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze (w celu realizacji zadań jednostki w zakresie wynikającym z przepisów prawa w szczególności Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym oraz Ustawy z dnia 27 sierpnia 2009r. o finansach publicznych);
 - b) jak również, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celu zawarcia umowy oraz jej realizacji, a także udokumentowania postępowania i jego archiwizacji,
 - 4) Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym dane zostaną udostępnione w oparciu o art. 3 ustawy o dostępie do informacji publicznej,
 - 5) Pani/Pana dane osobowe pozyskane w związku z prowadzeniem niniejszego postępowania mogą zostać przekazane podmiotom przetwarzającym dane w imieniu administratora danych osobowych np. podmiotom świadczącym usługi IT, technologiczne oraz doradcze, w tym usługi prawne, jak również uprawnionym organom lub instytucjom publicznym upoważnionym do tego na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego,
 - 6) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane zgodnie z Jednolitym Rzeczym Wykazem Akt obowiązującym u Administratora,
 - 7) Obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych jest wymogiem ustawowym oraz umownym, niepodanie określonych danych będzie skutkowało brakiem możliwości ubiegania się o udzielenie zamówienia oraz zawarcia umowy,
 - 8) Jeśli reprezentuje Pani/Pan oferenta lub inny podmiot, dane kontaktowe przetwarzane są w związku z Pani/Pana funkcją lub relacją z podmiotem, w imieniu którego Pani/Pan występuje. Dane te pozyskaliśmy bezpośrednio od Pani/Pana lub otrzymaliśmy je od tego podmiotu,
 - 9) w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO, jak również Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do Państwa trzeciego
 - 10) na podstawie art. 15 RODO posiada Pani/Pan prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących,
 - 11) na podstawie art. 16 RODO posiada Pani/Pan prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych,
 - 12) na podstawie art. 18 RODO posiada Pani/Pan prawo żądania od Administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO; prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego,
 - 13) posiada Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO,
 - 14) w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO nie przysługuje Pani/Panu prawo do usunięcia danych osobowych,
 - 15) w związku z art. 20 RODO nie przysługuje Pani/Panu prawo do przenoszenia danych osobowych,
 - 16) na podstawie art. 21 RODO nie przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
4. Administrator dokłada wszelkich starań, aby zapewnić wszelkie środki fizycznej, technicznej i organizacyjnej ochrony danych osobowych przed ich przypadkowym czy umyślnym zniszczeniem, przypadkową utratą, zmianą, nieuprawnionym ujawnieniem, wykorzystaniem czy dostępem, zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi przepisami.

TZ.47.8.2024.TZ1

Słupsk, dnia 5 grudnia 2024 roku

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia „Świadczenie usług informatycznych na potrzeby Zarządu Infrastruktury Miejskiej w Słupsku” jest świadczenie usług informatycznych dla Zarządu Infrastruktury Miejskiej w Słupsku.

Oznaczenia przedmiotu zamówienia we Wspólnym Słowniku Zamówień (CPV):

CPV: 72000000-5 – Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

2. Przedmiotem zamówienia jest bieżąca obsługa informatyczna oraz nadzór nad posiadanymi przez ZIM w Słupsku urządzeniami i oprogramowaniem we wszystkich siedzibach ZIM, tj. ul. Grottgera 13, ul. Rabina dr. Maxa Josepha 4, ul. Wisławy Szymborskiej 7, ul. Towarowej 10. Do czynności objętych przedmiotem zamówienia należą:
 - 1) administrowanie, konserwacja i nadzór nad prawidłowym funkcjonowaniem sprzętu komputerowego oraz oprogramowania;
 - 2) administrowanie, konserwacja i nadzór nad prawidłowym funkcjonowaniem sieci komputerowej, serwerów, usług informatycznych i baz danych;
 - 3) stała kontrola bezpieczeństwa sieci komputerowej, w tym zabezpieczenie antywirusowe oraz niezwłoczne reagowanie na zagrożenia;
 - 4) instalacja i konfiguracja oprogramowania systemowego i aplikacyjnego na stacjach roboczych;
 - 5) konfiguracja i instalacja zakupionego sprzętu komputerowego i peryferyjnego na stanowiskach pracy;
 - 6) nadawanie uprawnień dostępowych i nadzór nad prawidłowym funkcjonowaniem systemu uwierzytelniania użytkowników;
 - 7) administrowanie, konserwacja i nadzór nad prawidłowym funkcjonowaniem systemu archiwizacji danych;
 - 8) ewidencjonowanie w sposób elektroniczny sprzętu komputerowego (marka, model, parametry techniczne) i oprogramowania (nazwa oprogramowania przypisana do danego stanowiska) Zleceniodawcy na własne potrzeby w celu szybszej diagnozy występujących problemów; w przypadku żądania ze strony Zamawiającego Wykonawca prześle niniejsze zestawienia uprawnionym przedstawicielom Zamawiającego;
 - 9) wsparcie użytkowników w zakresie obsługi sprzętu komputerowego, urządzeń peryferyjnych i oprogramowania;
 - 10) analiza błędów, nieoczekiwanych lub nietypowych zdarzeń, niezgodnych z założeniami zachowań systemów informatycznych oraz współpraca z Wykonawcami oprogramowania w celu wyeliminowania wykrytych nieprawidłowości;
 - 11) współpraca z Wykonawcami oprogramowania w celu dokonania zmian w użytkowanych systemach pod kątem potrzeb zgłaszanych przez Zleceniodawcę;
 - 12) nadzór nad prawidłową wymianą danych pomiędzy oprogramowaniem Zleceniodawcy pochodzącym od różnych dostawców;
 - 13) usuwanie awarii w posiadanym przez Zleceniodawcę oprogramowaniu oraz sprzęcie, oraz współdziałanie gdy do usunięcia awarii lub usterki oprogramowania lub sprzętu, w tym sieciach informatycznych, poszczególnych zestawach komputerowych konieczna jest interwencja producenta bądź podmiotu posiadającego prawa autorskie;
 - 14) doradztwo w przedmiocie umowy, w tym w szczególności z zakresu identyfikacji potrzeb, opracowania i bieżącej aktualizacji strategii informatyzacji Zleceniodawcy, zapewniającej doskonalenie zarządzania Spółką i jej funkcjonowania;
 - 15) bieżąca obsługa i nadzór nad funkcjonowaniem monitoringu CCTV będącego w zasobach zamawiającego (bieżąca konfiguracja oprogramowania w tym instalacja programowa nowych kamer)
 - 16) Możliwość korzystania z konsultacji telefonicznych oraz mailowych; dedykowane wyłącznie dla Zamawiającego adresy email oraz numery telefonów wykonawca wskaże przy zawieraniu Umowy;
 - 17) Usuwania awarii sprzętu oraz oprogramowania w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu w jego funkcjonowaniu;
 - 18) Instalowania nowych wersji wyszczególnionego oprogramowania zgodnie z wytycznymi Zleceniodawcy;
 - 19) Awaryjnego odtwarzania stanu oprogramowania i zgromadzonych danych archiwizowanych przez Zamawiającego na jego wniosek;
 - 20) Konsultacji w sprawach rozbudowy, rekonfiguracji, finansowania infrastruktury objętej niniejszą umową;

- 21) Optymalizowania konfiguracji oprogramowania i sprzętu, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
- 22) Wsparcie użytkowników końcowych: Rozwiązywanie problemów technicznych związanych z systemami operacyjnymi (Windows, Linux, macOS), oprogramowaniem biurowym (Office 365), urządzeniami peryferyjnymi (drukarki, skanery), sieciami LAN/WAN oraz sprzętem komputerowym.
- 23) Administracja systemami: Zarządzanie i administracja serwerami Windows Server, Linux, Active Directory (AD), oraz innymi systemami zarządzania tożsamościami i dostępem. Konfiguracja i utrzymanie usług sieciowych, takich jak VPN, VoIP, oraz serwery pocztowe.
- 24) Zarządzanie infrastrukturą sieciową: Instalacja, konfiguracja i utrzymanie sprzętu sieciowego (np. routery, przełączniki, urządzenia Ubiquiti, Mikrotik, FortiGate), zapewnienie bezpieczeństwa sieci, oraz monitorowanie wydajności sieci.
- 25) Diagnostowanie i naprawa sprzętu: Identyfikacja i rozwiązywanie problemów związanych ze sprzętem komputerowym, urządzeniami mobilnymi.
- 26) Zarządzanie wirtualizacją: Konfiguracja i utrzymanie maszyn wirtualnych przy użyciu technologii takich jak VMware, Hyper-V, Proxmox, VirtualBox.
- 27) Zarządzanie bezpieczeństwem informacji: Implementacja i monitorowanie polityk bezpieczeństwa IT, zarządzanie uprawnieniami dostępu oraz ochrona przed zagrożeniami cybernetycznymi.
- 28) Wsparcie przy projektach IT: Udział w planowaniu, wdrażaniu i zarządzaniu projektami IT, w tym projektami związanymi z automatyzacją procesów (PowerShell, Bash), migracją danych oraz wdrażaniem nowych systemów.

3. Wymagania względem wykonawcy w zakresie doświadczenia oraz zasobów technicznych:

- 1) Do realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca wyznaczy minimum pięć osób, które będą odpowiedzialne za różne obszary zarządzania IT. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić w siedzibie ZIM przy ul. Grottgiera 13 stacjonarny dyżur informatyka w godzinach urzędowania jednostki tj. 8:00-15:00. W razie potrzeby osoba ta zapewnia wsparcie informatyczne w pozostałych siedzibach ZIM (tj. przy ul. Rabina dr. Maxa Josepha 4, ul. Wisławy Szymborskiej 7, ul. Towarowej 10). Zapewni to bezpośrednie wsparcie techniczne oraz możliwość szybkiego reagowania na ewentualne problemy. Każda osoba wyznaczona do realizacji zamówienia musi posiadać minimum 3-letnie doświadczenie w pracy na stanowisku związanym z IT, w tym zarządzanie systemami, sieciami oraz wsparcie użytkowników. Doświadczenie powinno być potwierdzone odpowiednimi dokumentami lub referencjami.
- 2) Wykonawca musi wykazać, że w okresie ostatnich 12 miesięcy świadczył nieprzerwanie kompleksowe usługi informatyczne w formie zdalnej oraz stacjonarnej dla minimum trzech różnych podmiotów publicznych. Usługi te powinny obejmować zarządzanie i administrację infrastrukturą IT, wsparcie użytkowników, monitorowanie bezpieczeństwa oraz bieżącą konserwację i optymalizację systemów informatycznych. Łączna wartość świadczonych usług dla tych podmiotów publicznych musi wynosić co najmniej 250 tys. zł. Wykonawca powinien przedstawić stosowne referencje potwierdzające spełnienie tego warunku.
- 3) Wykonawca musi wykazać się minimum 5-letnim doświadczeniem w zarządzaniu systemami Windows Server 2019. Wymagana jest znajomość oraz praktyczne doświadczenie w konfiguracji i zarządzaniu usługami takimi jak Active Directory, DNS, DHCP, DFS, WSUS oraz CA (Certificate Authority). Wykonawca powinien dostarczyć dowody na swoje kompetencje w postaci certyfikatów, referencji lub dokumentacji projektowej, która potwierdza realizację podobnych projektów.
- 4) Wykonawca musi posiadać minimum 5-letnie doświadczenie w zarządzaniu sieciami komputerowymi, z naciskiem na bezpieczeństwo sieciowe. Obejmuje to wiedzę i umiejętności w zakresie konfiguracji VLAN, tworzenia i zarządzania politykami bezpieczeństwa oraz zarządzania firewallami i innymi zabezpieczeniami sieciowymi. Wykonawca powinien dostarczyć szczegółowy opis zrealizowanych projektów związanych z zarządzaniem sieciami, które potwierdzą jego kompetencje w tym zakresie.
- 5) W celu realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca musi posiadać w dniu złożenia oferty wdrożone oprogramowanie do zdalnego dostępu, zarządzania oraz wsparcia technicznego, które umożliwi bezpieczne i szyfrowane połączenia z urządzeniami klientów w czasie rzeczywistym. Oprogramowanie to powinno oferować kompleksową funkcjonalność, obejmującą możliwość zdalnego sterowania urządzeniami, przesyłania plików, zdalnego monitorowania i diagnostowania problemów, a także wsparcie dla szerokiej gamy systemów operacyjnych i urządzeń. Oprogramowanie powinno być przystosowane do obsługi dużej liczby użytkowników i sesji w środowisku korporacyjnym, z możliwością centralnego zarządzania dostępami oraz generowania szczegółowych raportów z przeprowadzonych operacji. Wdrożone rozwiązanie powinno być w pełni zintegrowane z istniejącą infrastrukturą IT dostawcy, zapewniając szybkie i efektywne wsparcie techniczne, zgodne z najwyższymi standardami bezpieczeństwa i ochrony danych.

- 6) Wykonawca powinien posiadać wdrożone i wykorzystywane w swojej firmie oprogramowanie do zarządzania projektami, zadaniami oraz zgłoszeniami, które umożliwi planowanie, monitorowanie postępu prac oraz zarządzanie incydentami. System powinien oferować funkcje śledzenia zadań, zarządzania przepływem pracy, generowania raportów oraz współpracy zespołowej. Ponadto, oprogramowanie powinno mieć możliwość dostosowania do procesów firmy, zapewniając pełną przejrzystość i kontrolę nad realizowanymi projektami.
- 7) Wykonawca powinien posiadać wdrożone i aktywnie wykorzystywane w swojej firmie rozwiązanie do zarządzania centralą telefoniczną, umożliwiające prowadzenie rozmów telefonicznych przez internet (VoIP), integrację z systemami CRM oraz obsługę wideokonferencji i czatów. Rozwiązanie to powinno być zainstalowane i użytkowane w pełnym zakresie funkcjonalności, zarówno w środowisku lokalnym, jak i chmurowym.
- 8) Wykonawca zapewni gotowość serwisową helpdesk pod dedykowanym numerem telefonu oraz adresem e-mail w trybie 24h/7/365 dni w tym monitoring infrastruktury zamawiającego. Wykonawca wskaże dedykowaną osobę koordynującą realizowane prace przez zespół Wykonawcy.
- 9) Wykonawca w dniu złożenia oferty powinien posiadać ważną polisę ubezpieczeniową, która obejmuje następujące elementy: Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej konsultantów IT z limitem minimum 800 000 PLN na jedno i wszystkie roszczenia lub serie roszczeń. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej i administracyjnej za naruszenie RODO oraz szkód cyber minimum 500 000 PLN na jedno i wszystkie roszczenia lub serie roszczeń. Naruszenie obowiązku zachowania tajemnicy Zamawiającego minimum 500 000 PLN na jedno i wszystkie roszczenia lub serie roszczeń. Oszczerstwo, zniesławienie lub pomówienie Zamawiającego minimum 1 000 000 PLN na jedno i wszystkie roszczenia lub serie roszczeń. Naruszenie praw własności intelektualnej Zamawiającego minimum 100 000 PLN na jedno i wszystkie roszczenia lub serie roszczeń. Wykonawca jest zobowiązany do posiadania polisy ubezpieczeniowej w dniu składania oferty oraz przez cały okres trwania umowy. Polisa powinna pokrywać wszystkie wskazane ryzyka i odpowiadać wymaganym limitom oraz sublimitom odpowiedzialności. W dniu składania oferty, Wykonawca musi przedstawić aktualne zaświadczenie lub certyfikat ubezpieczenia, potwierdzający spełnienie powyższych warunków. Ponadto, Wykonawca zobowiązuje się do regularnego odnawiania polisy oraz dostarczania potwierdzeń jej ważności na żądanie zamawiającego przez cały okres trwania umowy.
- 10) Wykonawca powinien w dniu złożenia oferty posiadać kod NCAGE w zakresie obsługi jednostek centralnych, przetwarzania danych, obsługi urządzeń wejścia/wyjścia, pamięci komputerowych, sprzętu wspierającego przetwarzanie danych (np. zasilacze UPS), materiałów eksploatacyjnych używanych w systemach IT, takich jak dyski, taśmy oraz pozostałych komponentów używanych w systemach informatycznych. Wykonawca powinien być zweryfikowany przez Wojskowe Centrum Normalizacji Jakości i Kodyfikacji i uznany za wiarygodnego partnera, który posiada odpowiednie zasoby, kompetencje i infrastrukturę do realizacji usług wsparcia informatycznego na wymaganym poziomie. Jest to wymóg minimalizujący ryzyko związane z wyborem niewłaściwego wykonawcy.
- 11) Wykonawca musi zapewnić, że jego infrastruktura kolokacyjna jest zlokalizowana w co najmniej dwóch różnych centrach danych zarządzanych przez niezależnych operatorów. Centra te muszą być fizycznie oddzielone, aby zminimalizować ryzyko związane z awariami lokalnymi lub katastrofami. Operatorzy zarządzający infrastrukturą muszą być całkowicie niezależni od siebie pod względem własności, zarządzania i operacji, aby uniknąć sytuacji, w której awaria jednego operatora wpływa na infrastrukturę zarządzaną przez drugiego.
- 12) Wykonawca musi zapewnić całodobowy monitoring strony internetowej, obejmujący zarówno jej bezpieczeństwo jak i wydajność. Usługa powinna obejmować regularne aktualizacje strony, motywu oraz zainstalowanych wtyczek, zabezpieczenie za pomocą firewalla, regularne kopie zapasowe w chmurze (co najmniej dwa razy dziennie), optymalizację strony, skanowanie w poszukiwaniu luk w zabezpieczeniach oraz monitorowanie wydajności i SEO. Usługa musi zawierać zabezpieczenie przed nieautoryzowanymi próbami dostępu (firewall), blokowanie prób włamań, szyfrowanie danych, oraz regularne skanowanie w celu wykrywania luk w zabezpieczeniach. Kopie zapasowe powinny być przechowywane w chmurze (np. AWS) i umożliwiać szybkie odzyskanie strony. Wykonawca musi przedstawić dokumentację dotyczącą stosowanych środków bezpieczeństwa oraz procedur ochrony danych. Wykonawca musi przedstawić dokumentację potwierdzającą doświadczenie w świadczeniu podobnych usług dla innych klientów. Należy przedstawić co najmniej trzy referencje od klientów, u których Wykonawca realizował podobne projekty w ostatnich pięciu latach.
- 13) Wykonawca musi dostarczać miesięczne raporty zawierające szczegółowe informacje o wykonanych pracach, w tym dane z Google Analytics, oraz raporty dotyczące wydajności strony (Google PageSpeed i Yslow) oraz SEO. Raporty powinny być dostarczane w formie czytelnej i zrozumiałej dla klienta.

- 14) Wykonawca musi dostarczać miesięczne raporty zgłoszeń zawierające szczegółowe informacje o zrealizowanych usługach i przeprowadzonych pracach w minionym miesiącu rozliczeniowym. Raport powinien zawierać dane takie jak: liczba zarejestrowanych zgłoszeń, status zarejestrowanych zgłoszeń oraz ich kategorie i podkategorie, forma udzielonej pomocy, osoba przydzielona do realizacji.
- 15) Wykonawca powinien stosować formalne procedury zarządzania zmianami i konfiguracją, które obejmują planowanie, dokumentowanie, zatwierdzanie i weryfikowanie zmian w systemach informatycznych. Należy przedstawić dokumentację potwierdzającą stosowanie takich procedur oraz dowody na ich skuteczność.
- 16) Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia i aktualizowania Bazy Wiedzy, która będzie zawierała procedury operacyjne, awaryjne, dokumentację techniczną, szczegółowe opisy systemów, konfiguracji i obsługi infrastruktury IT. Dokumentacja powinna być na bieżąco aktualizowana, aby odzwierciedlała wszelkie zmiany w konfiguracji systemów oraz wprowadzane modyfikacje.
- 17) Wykonawca jest zobowiązany do stosowania najlepszych praktyk zarządzania usługami IT zgodnych z wytycznymi ITIL (Information Technology Infrastructure Library). W szczególności, Wykonawca powinien zaimplementować i stosować procesy ITIL w obszarach takich jak zarządzanie incydentami, zarządzanie problemami, zarządzanie zmianami, zarządzanie konfiguracją oraz zarządzanie dostępem. Procesy te powinny być zgodne z aktualnymi wersjami ITIL i dostosowane do specyficznych potrzeb zamawiającego.

DYREKTOR
Zarządu Infrastruktury Miejskiej w Słupsku

mgr Tomasz Orłowski

KIEROWNIK

inż. Hubert Tosik