1. **Warunki udziału w postępowaniu:**
2. Wykonawca:

Zamawiający uzna, iż Wykonawca zdolny do należytego wykonania zamówienia, to taki, który w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert zrealizował lub realizuje co najmniej jedną usługę polegającą na wsparciu IT przez nieprzerwany okres minimum 12 miesięcy, a wartość tej usługi wynosi co najmniej 100.000,00 PLN brutto. Dla potrzeb spełnienia warunku, przez wsparcie IT Zamawiający rozumie obsługę informatyczną przede wszystkim w zakresie:

1) administrowanie serwerami, urządzeniami sieciowymi, łączem oraz maszynami wirtualnymi;

2) wdrażanie nowych rozwiązań, konfiguracja, migracja, zarządzanie backupem

Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca w ramach wsparcia IT wykonywał co najmniej te zadania wymienione w punktach od 1) do 2) powyżej. W przypadku zamówień w trakcie realizacji Zamawiający wymaga, aby okres już zrealizowanej usługi wynosił co najmniej 12 miesięcy, a wartość zrealizowanego zamówienia wynosiła co najmniej 100.000,00 PLN brutto.

Wykaz osób:

1. Wykonawca musi wskazać osoby, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, legitymujące się kwalifikacjami zawodowymi, doświadczeniem odpowiednim do funkcji, jakie zostaną im powierzone. Wykonawca wskaże osoby (zespół pracowników) w liczbie zapewniającej terminowe i prawidłowe wykonanie zamówienia tzw.: „zespół pracowników wsparcia IT”, minimum dwie osoby, które muszą być dostępne na etapie realizacji zamówienia. Zespół ten musi posiadać doświadczenie:
2. Administrowanie serwerami (Windows Server) – minimum 5 lat (obaj członkowie zespołu)
3. rozwiązywanie problemów sieciowych (architektura FortiNet) - minimum 3 lata **(przynajmniej jeden członek zespołu)**
4. wdrożenia informatyczne (serwery, maszyny wirtualne, sieć) – minimum 3 lata **(przynajmniej jeden członek zespołu)**
5. administrowanie, konfiguracja oraz rozwiązywanie problemów w Microsoft 365 – minimum 2 lata (obaj członkowie zespołu)
6. **Szczegółowe określenie Przedmiotu zamówienia na administrowanie i zarządzanie serwerami oraz siecią:**
7. Monitorowanie sprzętu sieciowego (infrastruktura FortiNet), oprogramowania (Veeam Backup, vmWare), serwerów (Windows Server 2022/2019), serwerów backupowych, serwerów NAS (QNAP, Synology) - w trzech lokalizacjach Zamawiającego (ul. Płocka 13, ul. Płocka 5A oraz Galeria Kordegarda),
8. Przyjmowanie zgłoszeń od osób wyznaczonych przez Zamawiającego dotyczących awarii i nieprawidłowości w działaniu sprzętu sieciowego, serwerów, łącza internetowego,
9. Rekonfigurowanie, instalowanie, aktualizacje serwerów, urządzeń sieciowych oraz zainstalowanego oprogramowania,
10. Monitorowanie baz SQL,
11. Wnioskowanie o zakup nowych urządzeń sieciowych, serwerów, podzespołów serwerowych z uzasadnieniem wymiany sprzętu,
12. Wsparcie przy administracji usługą Office365&Exchange Online,
13. Wsparcie zespołu IT Zamawiającego w bieżących zadaniach lub podczas nieobecności (wymiar godzin zgodny z ***Zasadami realizacji zamówienia w pkt 3) podpunkt b)***)

W ramach usługi wsparcia, wyszczególniamy przykładowe czynności:

1. Konfiguracja/aktualizacja/wdrażanie nowych serwerów (jeśli będzie konieczne)
2. Cykliczne aktualizacje do najnowszych dostępnych wersji produktów FortiNet (FortiGate, FortiSwitch, AccessPoint) oraz ich wdrażanie w przypadku wymiany sprzętu,
3. Monitoring pracy wszystkich urządzeń sieciowych, serwerów jak i łącza,
4. Konfiguracja i wdrażanie nowych maszyn wirtualnych,
5. Wsparcie przy konserwacji serwerowni oraz zgłaszanie propozycji ewentualnych zmian.
6. Wsparcie zespołu IT przy obsłudze bieżących spraw dotyczących zgłaszanych problemów przez pracowników NCK.

Informacje dotyczące posiadanej infrastruktury komputerowej, sieciowej oraz serwerowej:

Urządzenia sieciowe (kontrakty serwisowe odnawiane są co roku):

1. FortiGate 100F x4 (po dwa na dwie lokalizacje – Płocka 13 oraz Płocka 5A)
2. FortiGate 60F x2 (Kordegarda. Galeria Narodowego Centrum Kultury)
3. FortiSwitch 148F x3 (Płocka 13)
4. FortiSwitch 148F-PoE (Płocka 13)
5. FortiAP - w każdej lokalizacji, głównie model 233G
6. FortiAnalyzer, do którego podłączone są wszystkie urządzenia Forti
7. D-Link DSG-1210-52P x2

Serwery + Backup (wszystko w głównej siedzibie):

1. Dell PowerEdge R750 x2 (łącznie 12 maszyn wirtualnych)
2. Fujitsu Primergy RX300 S7 x2
3. HP ProLiant DL360 G6
4. Synology RS3412xs
5. Qnap TS-431XeU
6. Backup za pomocą oprogramowanie Veeam, objęte są wszystkie serwery, backup jest wykonywany codziennie
7. Serwery pracują w oparciu o systemy operacyjne Windows Serwer 2016/2019/2022
8. Vmware ESXi 7.0

Stacje robocze + oprogramowanie:

1. Ok 170 stacji roboczych aktywnych, plus zapas (kupujemy komputery nowe, nie poleasingowe)
2. Systemy operacyjne (Windows 10/11 ; MacOS)
3. Pakiet Office 365 A1/A3 ; pakiety Adobe
4. Systemy księgowe – Symfonia ; Płatnik ; Enova
5. Oprogramowanie Antywirusowe - BitDefender

**Zasady realizacji zamówienia:**

1. Usługa będzie wykonywana w siedzibach Zamawiającego (ul. Płocka 13, Płocka 5A, Krakowskie Przedmieście 15) oraz zdalnie;
2. Miesięczny wymiar wykonywania przedmiotu zamówienia wynosi 80 godzin miesięcznie, łącznie rocznie 960 godzin (80x12):

a) W przypadku, gdy ze względu na szczególne potrzeby Zamawiającego Wykonawca będzie świadczył usługi w danym miesiącu w wymiarze większym niż 80 godzin miesięcznie, liczba godzin świadczenia usług zostanie odpowiednio pomniejszona w następnym miesiącu.

b) W przypadku, gdy ze względu na szczególne potrzeby Zamawiającego Wykonawca będzie świadczył usługi w danym miesiącu w wymiarze mniejszym niż 80 godzin miesięcznie, liczba godzin świadczenia usług zostanie odpowiednio powiększona w następnym miesiącu.

1. Miesięczny wymiar wykonywania przedmiotu zamówienia wynosi 80 godzin miesięcznie, w podziale 48 godzin zdalnie/32 godziny stacjonarnie:

a) W przypadku, gdy ze względu na szczególne potrzeby Zamawiającego Wykonawca będzie świadczył usługi w danym miesiącu w systemie pracy zdalnej w wymiarze większym lub mniejszym niż 48 godzin miesięcznie, liczba godzin świadczenia usług w systemie pracy zdalnej zostanie odpowiednio pomniejszona lub powiększona w następnym miesiącu.

b) W przypadku, gdy ze względu na szczególne potrzeby Zamawiającego Wykonawca będzie świadczył usługi w danym miesiącu w systemie pracy stacjonarnej w wymiarze większym lub mniejszym niż 32 godzin miesięcznie, liczba godzin świadczenia usług w systemie pracy stacjonarnej zostanie odpowiednio pomniejszona lub powiększona w następnym miesiącu.

1. Zakłada się 8-godzinny dzień pracy w systemie stacjonarnym z możliwością wykonywania usług w godzinach od 8 do 18. W przypadku wystąpienia awarii, która nie może być usunięta w systemie pracy zdalnej, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia naprawy w siedzibie Zamawiającego w czasie nie dłuższym niż 2 godziny od chwili zgłoszenia awarii przez Zamawiającego (telefonicznie, mailowo, ticketowo).
2. W przypadku pracy w systemie zdalnym, Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi w następujących sytuacjach:
3. Awaria krytyczna (np. awaria serwerów, urządzeń brzegowych, urządzeń sieciowych) z czasem reakcji nie dłuższym niż 30 minut od chwili zgłoszenia awarii przez Zamawiającego (telefonicznie, mailowo, ticketowo);
4. Bieżące zgłoszenia Zamawiającego;
5. Planowe wdrożenia/konfiguracja/aktualizacje systemowe.
6. W ramach pracy w systemie stacjonarnym Zamawiający zapewni sprzęt i oprogramowanie niezbędne do realizacji zamówienia, natomiast w ramach pracy w systemie zdalnym Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dysponował własnym sprzętem i oprogramowaniem niezbędnym do realizacji zamówienia.