

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Kompleksowa obsługa informatyczna Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad Oddział w Poznaniu w zakres której wchodzi m.in.

- a) Usługi konserwacji i napraw sprzętu komputerowego (370 stacji roboczych wraz ze sprzętem akcesoryjnym), komputerów głównych (35 serwerów, 4 macierze dyskowe) oraz sprzętu sieciowego (switche, routery), służących do przetwarzania danych dla GDDKiA Oddział w Poznaniu wraz podległymi jednostkami,
- b) Usługi w zakresie konserwacji, konfiguracji i napraw oprogramowania komputerowego oraz w zakresie konserwacji i wsparcia systemów dla GDDKiA Oddział w Poznaniu,
- c) Usługi w zakresie bieżącej pomocy komputerowej dla wszystkich pracowników GDDKiA Oddział w Poznaniu,
- d) Usługi obejmują pełną opiekę serwisową w **4 siedzibach** Oddziału w Poznaniu (przy ul. Siemiradzkiego, ul. Gajowej, ul. Święty Marcin, ul. Hawelańskiej), jak również w podległych jednostkach Zamawiającego tzn. w **8 Rejonach** (Chodzież, Gniezno, Kalisz, Kępno, Konin, Leszno, Nowy Tomyśl, Środa Wlkp.) i **22 Służbach Linowych** (Chodzież, Jastrowie, Oborniki, Gniezno, Września, Iwno, Kalisz, Pleszew, Kępno, Ostrzeszów, Konin (2 jednostki), Kłodawa, Górka, Kąkolewo, Śmigiel, Orzeszkowo, Swadzim, Zamysławo, Środa Wlkp., Jarocin, Żdżary),
- e) Obsługa informatyczna powinna być wykonywana zgodnie z Umową oraz przekazywanymi przez Zamawiającego wytycznymi, z zachowaniem wszelkich obowiązujących przepisów prawa i norm oraz zasad najnowszej wiedzy informatycznej i technicznej, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących potrzeb i zasad panujących w GDDKiA,
- f) Wykonawca zobowiązany jest świadczyć kompleksową obsługę informatyczną w sposób ciągły, tj. we wszystkie dni robocze, w godzinach od 06:00 do 17:00 (w godzinach urzędowania Zamawiającego). W trybie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Wykonawca zobowiązany jest utrzymywać stałą i nieprzerwaną gotowość do wykonywania usług,
- g) W godzinach urzędowania Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest zapewnić dostępność 3 pracowników, pod dyżurnymi numerami telefonów, wskazanymi Zamawiającemu,
- h) Po godzinach urzędowania Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest zapewnić całodobową dostępność 2 pracowników, pod dyżurnymi numerami telefonów, wskazanymi Zamawiającemu,
- i) Przez gotowość do wykonywania usług rozumie się w szczególności możliwość stawienia się wyznaczonych przez Wykonawcę pracowników w 3 z 4 siedzib Zamawiającego, tj. w następujących jednostkach:
  - przy ul. Siemiradzkiego 5a w Poznaniu,
  - przy ul. Hawelańskiej w Poznaniu,
  - przy ul. Gajowej w Poznaniu,
  - przy ul. ŚW. Marcin w Poznaniu,w ciągu 0,5 godziny od chwili zgłoszenia zaistnienia takiej potrzeby przez Zamawiającego,
- j) Pracownicy, o których mowa w punkcie powyżej, będą posiadać możliwość świadczenia usługi w sposób zdalny, realizowany w sposób spełniający wymogi Polityki Bezpieczeństwa oraz Regulaminu Bezpieczeństwa Teleinformatycznego Zamawiającego,
- k) W okresie akcji zimowej (od dnia 01 listopada do dnia 30 kwietnia każdego roku kalendarzowego) Wykonawcy zobowiązany jest zapewnić całodobową dostępność minimum 1 pracownika (w każdej dobie), pod dyżurnym numerem telefonu, wskazanym Zamawiającemu. W tym okresie wyznaczony pracownik zobowiązany jest pozostawać w gotowości do wykonywania usług, w tym w celu stawienia się w siedzibie Zamawiającego, z której prowadzona będzie akcja zimowa, w ciągu 0,5 godziny od chwili zgłoszenia zaistnienia takiej potrzeby przez Zamawiającego,

- l) Czas reakcji na awarię: maks. **0,5 godziny** od momentu zgłoszenia,
- m) Czas naprawy awarii: maks. **4 godziny** od momentu przystąpienia do naprawy,
- n) Udostępnienie przez Wykonawcę, dla Zamawiającego systemu zgłoszeń serwisowych oraz dyżurnych adresów email i telefonów,

Przez kompleksową usługę konserwacji i napraw sprzętu komputerowego rozumie się wszelkie naprawy oraz prace serwisowe i konserwacyjne, które wymagane są przez producentów sprzętu, warunki gwarancyjne lub wymagane stanem technicznym bądź aktualną sytuacją, mające na celu utrzymanie w 100% sprawności całego sprzętu informatycznego, jaki posiada Zamawiający we wszystkich swoich siedzibach na terenie Wielkopolski. Na ten sprzęt składa się m.in.:

- a) 35 serwerów typu rack różnych producentów (w tym serwery kasetowe) w 12 lokalizacjach (4 siedziby Oddziału i 8 Rejonów),
- b) 370 stacji roboczych (komputery PC, notebooki) we wszystkich lokalizacjach Zamawiającego,
- c) Urządzenia sieciowe (routery, switche w tym najnowsze, zaawansowane urządzenia Huawei serii S5700) i instalacje sieci LAN we wszystkich lokalizacjach Zamawiającego,
- d) Urządzenia peryferyjne (w tym 180 urządzeń drukujących, 3 plotery, stacje dokujące i inne urządzenia) we wszystkich lokalizacjach Zamawiającego,

Przez kompleksową usługę konserwacji i napraw oprogramowania komputerowego rozumie się wszelkie naprawy oraz prace serwisowe i konserwacyjne, które wymagane są przez producentów oprogramowania, warunki gwarancyjne lub wymagane stanem technicznym bądź aktualną sytuacją, mające na celu utrzymanie w 100% sprawności całego oprogramowania jakie wykorzystuje Zamawiający we wszystkich swoich siedzibach na terenie Wielkopolski. Na oprogramowanie składają się m.in.:

- a) Systemy operacyjne Windows Server 2008, 2012, 2012R2, 2016
- b) Systemy operacyjne Windows 7, 8, 8.1, 10
- c) Oprogramowanie MS Office w wersjach 2003, 2010, 2013, 2016 (pełen pakiet)
- d) System Microsoft Sharepoint Server w wersji 2010, 2013, 2016
- e) System Center DPM 2012R2, 2016
- f) CommVault Simpana 9 i nowsze
- g) System zarządzania drukiem FocusPrint 2.0
- h) System zarządzania siecią eSight
- i) Systemy branżowe: SGM, PPN, BUD, Utrudnienia, Zima, BDD
- j) Płatnik, ePUAP,
- k) ESET Remote Administrator
- l) System MagikInfo
- m) System Office SIP Server

Przez kompleksową usługę bieżącej pomocy komputerowej rozumie się wszelką pomoc dla wszystkich pracowników GDDKiA Oddział w Poznaniu we wszystkich jednostkach terenowych urzędu, w zakresie:

- a) Wsparcia użytkowników w rozwiązywaniu bieżących problemów z użytkowaniem oprogramowania komputerowego,
- b) Wsparcie użytkowników w rozwiązywaniu bieżących problemów z korzystania ze sprzętu komputerowego oraz peryferyjnego,
- c) rozwiązywanie incydentów i problemów użytkowników związanych z tematyką IT

Zakres usług kompleksowej obsługi informatycznej Zamawiającego, obejmuje również:

- zarządzanie kontrolerem domeny (członkostwo grup użytkowników, nadawanie uprawnień, tworzenie kont użytkowników i grup, resetowanie /nadawanie haseł użytkownikom),
- Zarządzanie serwerem DHCP,
- Zarządzanie aplikacjami na serwerach,
- Tworzenie skryptów administracyjnych, skryptów logowania,
- Wsparcie dla użytkowników w zakresie aplikacji baz danych,

- Zarządzanie replikacją mobilnych katalogów użytkowników (profile użytkowników), przestrzenią dyskową serwerów i macierzy, plikami i folderami sieciowymi,
- Monitorowanie ruchu sieciowego w obrębie serwerów i stacji,
- Monitorowanie zdarzeń dotyczących zabezpieczeń w obrębie serwerów i stacji,
- Monitorowanie wydajności serwerów oraz macierzy, na także usług /procesów działających na poszczególnych serwerach,
- Nadzór nad funkcjonowaniem bazy danych MS SQL i FireBird,
- Zarządzanie prawami dostępu do bazy danych,
- Aktualizowanie dokumentacji technicznej sieci LAN,
- Bieżąca optymalizacja wydajności sieci komputerowej, pracy bazy danych, wykrywanie sprawiających problemy zapytań oraz aplikacji, zarządzanie zasobami (przestrzeń dyskowa, czas procesorów, przydziały pamięci, itp.),
- Zarządzanie urządzeniami sieciowymi (router, firewall, switch),
- Wdrożenie zatwierdzonych do stosowania zaleceń dotyczących polityki bezpieczeństwa informacji,
- Prowadzenie stałego nadzoru oraz wprowadzenie zabezpieczeń przed nieautoryzowanym dostępem do sieci komputerowej,
- Bieżąca kontrola wykorzystania zasobów (prowadzenie nadzoru nad eksploatacją urządzeń aktywnych),
- Określenie oraz egzekwowanie zasad wewnętrznego /zewnętrznego dostępu do usług,
- Nadzór nad sprzętem informatycznym,
- Instalowanie systemów operacyjnych wraz z aktualizacjami,
- Bieżący serwis sprzętu komputerowego, reinstalacja systemów operacyjnych, optymalizacja pracy komputerów,
- Dozór nad administracją i instalacją systemów operacyjnych na stacjach roboczych, instalowanie komputerów, terminali, drukarek (fizyczne podłączenie do sieci teletechnicznej oraz instalacja właściwych sterowników),
- Instalowanie oprogramowania podstawowego (biurowego, antywirusowego),
- Bieżące dostosowywanie środowiska do potrzeb użytkowników (konfiguracja drukarek, połączeń sieciowych, udostępnianie zasobów, itp.),
- Pomoc pracownikom Zamawiającego w korzystaniu z dostępnego oprogramowania,
- Doradztwo w zakresie planów modernizacji sprzętu oraz oprogramowania wraz z wydawaniem orzeczeń technicznych dotyczących sprzętu komputerowego użytkowanego przez Zamawiającego
- W razie awarii serwerów bazy danych lub macierzy dyskowych uniemożliwiającej naprawę lub gdy naprawa nie byłaby uzasadniona ekonomicznie, Wykonawca zagwarantuje ciągłość pracy całego systemu informatycznego do momentu zakupu przez Zamawiającego nowego sprzętu.
- Usuwanie awarii i przywrócenie prawidłowej pracy,
- Wykonywanie bieżących kopii bezpieczeństwa danych oraz kontrola procesu odtwarzania (okresowe odtwarzanie danych w środowisku testowym),
- Archiwizowanie danych zleconych przez Zamawiającego, na udostępnionych nośnikach, w oparciu o dostępne oprogramowanie do tworzenia kopii zapasowych, nośniki przechowywane są w wyznaczonym przez Zamawiającego pomieszczeniu,
- Współpraca z firmami dostarczającymi sprzęt w zakresie egzekwowania zobowiązań gwarancyjnych, itp.
- Zabezpieczanie łączności z internetem przez wykupione łącze (instalacje i konfiguracje urządzeń internetowych),
- Zarządzanie pocztą elektroniczną,
- Zarządzanie platformą ePUAP
- Obsługa serwisowa systemu informacji niejawnej w kancelarii tajnej Zamawiającego

Referencje:

Załączyć dokument potwierdzający wykonywanie (w ciągu ostatnich 3 lat, a jeśli działalność Wykonawcy jest krótsza, to w takim okresie) usług serwisowania w takim samym zakresie jaki wymagany jest powyżej lub szerszym w jednostce administracji publicznej przez okres min. 2 lat, z ilością obsługiwanych stanowisk komputerowych w sieci przekraczającą 300 oraz ilością serwerów przekraczającą 20.

Wymagane zasoby kadrowe i kwalifikacje:

Zamawiający wymaga, aby osoby delegowane do realizacji przedmiotu zamówienia posiadały następujące kwalifikacje (nie dopuszcza się, aby wszystkie kwalifikacje skupiała jedna oddelegowana osoba):

- a. z zakresu konfigurowania infrastruktury sieciowej Windows Server w wersji minimum 2008
- b. z zakresu administrowania i zarządzania systemami Windows 7 lub w wersji wyższej,
- c. z konfiguracji urządzeń Huawei serii S5700,
- d. z systemu zarządzania i monitorowania siecią eSight Huawei,
- e. w zakresie korzystania z platformy ePUAP,
- f. w zakresie zarządzania systemem kontroli druku FocusPrint 2.0 lub wyższej,
- g. w zakresie wdrażania, zarządzania i konfiguracji systemu Commvault,
- h. w zakresie dostępu do danych z klauzulą „zastrzeżone” i „poufne”
- i. w zakresie zarządzania i konfiguracji systemu MagikInfo w wersji 14.0 lub wyższej

Każdy z oddelegowanych pracowników musi posiadać wyższe wykształcenie – w tym minimum licencjackie lub inżynierskie.

Wykonawca załączy do oferty listę imienną oddelegowanych pracowników (minimum 3 osoby)

Zamawiający wezwie przed podpisaniem umowy wybranego Wykonawcę do złożenia dokumentów potwierdzających spełnienie powyższych wymaganych kwalifikacji. Brak przedstawienia stosownych dokumentów będzie traktowane jako uchylanie się od podpisania umowy.

Przez słowo dokument Zamawiający rozumie dyplom, zaświadczenie lub certyfikat potwierdzające zdobycie kwalifikacji we wskazanych powyżej obszarach. Dla systemów operacyjnych funkcjonujących w środowisku Zamawiającego, wymagane jest posiadanie certyfikatu potwierdzającego ukończenie certyfikowanego przez Microsoft szkolenia. Nie dopuszcza się aby kwalifikacje w zakresie wymaganych systemów operacyjnych (min. Windows 7 i Windows 2008 Server) skupiała jedna oddelegowana osoba.

Wykonawca przyjmując do realizacji zamówienie musi zatrudniać przy wykonywaniu zamówienia minimum 1 osobę. Zatrudnienie powinno obejmować czas realizacji zamówienia. W przypadku rozwiązania stosunku pracy przez osobę zatrudnioną lub przez pracodawcę przed zakończeniem tego okresu Wykonawca będzie zobowiązany do zatrudnienia, w ciągu 60 dni licząc od dnia rozwiązania stosunku pracy, na to miejsce innej osoby.

Zamawiający ma prawo w każdym okresie realizacji zamówienia zwrócić się do Wykonawcy o przedstawienie dokumentacji zatrudnienia osoby, natomiast Wykonawca ma obowiązek przedstawić ją niezwłocznie Zamawiającemu.