

### **TOM III - OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Kompleksowa obsługa informatyczna Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad Oddział w Lublinie i podległych jednostek terenowych, polegająca na naprawie i konserwacji sprzętu komputerowego (w tym urządzeń peryferyjnych i drukarek typu xero), sieciowego oraz utrzymaniu systemów teleinformatycznych, sieci komputerowej a także na świadczeniu wsparcia i doradztwa informatycznego.

Kod przedmiotu zamówienia wg Wspólnego Słownika Zamówień (CPV)

50320000-4 Usługi w zakresie napraw i konserwacji komputerów osobistych

50312000-5 Usługi w zakresie napraw i konserwacji sprzętu komputerowego

72267000-4 Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania

72710000-0 Usługi w zakresie lokalnej sieci komputerowej

72250000-2 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów

72253000-3 Usługi pomocy komputerowej i podobne

72610000-9 Usługi dodatkowe w zakresie sprzętu komputerowego

#### **I. Kompleksowa obsługa informatyczna w zakresie sprzętu i oprogramowania komputerowego oraz utrzymania sieci teleinformatycznej w Oddziale i podległych mu jednostkach terenowych.**

##### **I.I. Kompleksowe usługi w zakresie napraw i konserwacji komputerów oraz urządzeń peryferyjnych w tym sprzętu drukującego typu xero;**

Przez kompleksową usługę napraw i konserwacji 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 województwa lubelskiego.

Podstawowe zadania w tym zakresie to:

1. Bieżący serwis, naprawy (zgłoszenia helpdesk) i planowe wymiany sprzętu komputerowego typu:
  - 1.1. All-In-One, komputery stacjonarne, przenośne, tablety;
  - 1.2. Drukarki i plotery (także wielofunkcyjne, sieciowe typu xero);
  - 1.3. Skanery, zasilacze awaryjne (UPS) użytkowane przy stacjach roboczych i UPS-y zainstalowany w szafach krosowniczych (w tym wymiana ich akumulatorów wraz z kalibracją) i innych komputerowych urządzeń peryferyjnych;
  - 1.4. Przełączników sieciowych i innych elementów sieci LAN (patch paneli, gniazd ethernetowych, itp.),
  - 1.5. Serwerów, macierzy, pamięci NAS, dysków HDD i SSD i innych nośników danych;
2. Instalowanie serwerów, macierzy, komputerów, terminali, drukarek, urządzeń wielofunkcyjnych oraz innych urządzeń peryferyjnych lokalnych i sieciowych (fizyczne podłączenie do sieci teletechnicznej oraz instalacja właściwych sterowników);
2. Administrowanie serwerami, dyskami NAS, przełącznikami sieciowymi (switchami) w Oddziale i podległych jednostkach terenowych;
3. W przypadku awarii serwerów bazy danych, serwerów plików lub macierzy dyskowych uniemożliwiającej naprawę lub gdy naprawa nie byłaby uzasadniona

ekonomicznie, Wykonawca zagwarantuje ciągłość pracy całego systemu informatycznego do momentu zakupienia przez Zamawiającego nowego sprzętu.

4. Dokonywanie napraw i usuwanie usterek sprzętu i oprogramowania komputerowego poprzez wymianę lub naprawę uszkodzonych podzespołów, re-instalację wadliwie pracującego oprogramowania.
5. Współpraca z firmami dostarczającymi sprzęt między innymi w zakresie egzekwowania zobowiązań gwarancyjnych, rozwiązywania problemów technicznych, itp.;
6. Montaż, demontaż, przenoszenie, przewożenie oraz podłączenie sprzętu w miejsca wskazane przez Zamawiającego, na każde jego żądanie i we wskazanym przez niego terminie;
7. Usuwanie problemów związanych z komputerami, urządzeniami peryferyjnymi i oprogramowaniem (wsparcie merytoryczne użytkowników) – bieżąca obsługa platformy zgłoszeniowej Helpdesk: <http://helpdesk.gddkia.polska>;
8. Zamawiający dopuszcza, aby naprawę sprzętu wykonywać poza miejscem jego użytkowania - w serwisie Wykonawcy.
  - 8.1. W przypadku urządzeń zawierających nośniki danych, nośniki te (dyski HDD, SSD i inne) należy wymontować ze sprzętu jeśli będzie on poddany naprawie poza miejscem użytkowania.
9. Całość sprzętu jest własnością Zamawiającego a w szczególności nośniki danych.
10. Wykonawca podczas świadczenia usług jest odpowiedzialny materialnie za powierzony mu sprzęt.

#### **I.II. Usługi w zakresie zarządzania Active Directory, usługami, bazami i zasobami sieciowymi.**

1. Zarządzanie „kontenerem” Oddziału Lublin na kontrolerze domeny (członkostwo grup użytkowników, nadawanie uprawnień, tworzenie kont użytkowników i grup, resetowanie/nadawanie haseł użytkownikom, modyfikacja/uzupełnianie opisów obiektów).
2. Zarządzanie usługami kluczowymi typu DHCP, WSUS;
3. Zarządzanie aplikacjami działającymi w środowisku serwerowym a w szczególności reagowania na problemy związane z funkcjonowaniem programów finansowo-księgowych i płacowo-kadrowych a także systemu SAP (na poziomie modułu BASIS) i programu antywirusowego ESET;
4. Tworzenie niezbędnych skryptów administracyjnych np. skryptów logowania;
5. Wsparcie przy obsłudze i konfiguracji baz danych np. MS SQL, FireBird;
6. Zarządzanie przestrzenią dyskową serwerów, macierzy i NAS’ów, plikami i folderami sieciowymi (tworzenie, konfiguracja, udostępnianie udziałów), m.in. przy użyciu mechanizmów quota;
7. Monitorowanie zdarzeń dotyczących zabezpieczeń w obrębie serwerów i stacji roboczych;
8. Monitorowanie wydajności serwerów oraz macierzy, a także usług/procesów działających na poszczególnych serwerach również przy pomocy udostępnionej konsoli SCCM, SCOM;
9. Nadzór nad funkcjonowaniem baz danych MS SQL, FireBird, MS ACCESS i zarządzanie prawami dostępu do nich.

#### **I.III. Kompleksowe usługi w zakresie napraw i konserwacji oprogramowania.**

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 województwa lubelskiego.

Podstawowe zadania w tym zakresie to:

1. Instalowanie, aktualizowanie, optymalizacje, konfigurowanie i serwisowanie oprogramowania systemowego i użytkowego;
2. Administracja i instalacja systemów operacyjnych na serwerach, stacjach roboczych, notebookach, urządzeniach mobilnych;
3. Serwis, utrzymanie, konfiguracja, instalacja, aktualizacja, naprawy, wsparcie techniczne i merytoryczne w zakresie następującego oprogramowania:
  - a) Systemy operacyjne Windows Server 2008 R2, 2012 R2 i nowsze;
  - b) Systemy operacyjne Windows XP, 7, 8, 8.1, 10 i nowsze;
  - c) Systemy operacyjne Linux oraz systemy wykorzystywane w serwerach NAS;
  - d) Oprogramowanie biurowe MS Office w wersjach 2010, 2013, 365 biurowe i nowsze (pełen pakiet z wszystkimi modułami)
  - e) Oprogramowanie narzędziowe: Simpana commvault, System MagikInfo
  - f) Oprogramowanie antywirusowe: ESET zarządzane centralnie (ERA);
  - g) Systemy branżowe: SGM, PPN, BUDWIN, Utrudnienia, Zima, BDD, EW Opis, Mienie i inne użytkowane w Wydziale Technologii;
  - h) Oprogramowanie finansowe i kadrowe, zarządzanie środkami trwałymi: BGK@24 BIZNES, BGK ZLECENIA, FK Jacek Nowiński, Komax, Płatnik, Symfonia ERP Środki Trwałe, SAP,
  - i) Oprogramowanie narzędziowe: AutoCad, Corel Draw, Norma Pro, TwienView, DjVu Browser,
  - j) System Informacji Prawnej: LEX OMEGA;
  - k) Standardowe aplikacje biurowe: Adobe Reader, PDF Creator, 7zip, Total Commander itd.,

Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia listy oprogramowania o nowe systemy wdrożone w trakcie trwania umowy.

Lista wymienionych aplikacji jest poglądowa, a programy i systemy Zamawiającego mogą się zmieniać w trakcie realizacji umowy;

4. Instalowanie oprogramowania (systemowego, biurowego, antywirusowego, branżowego oraz innego posiadanego przez Zamawiającego);
5. Bieżące dostosowywanie środowiska do potrzeb użytkowników (instalacja, konfiguracja komputerów, notebooków, drukarek, połączeń sieciowych, udostępnianie zasobów, itp.)
6. Wykonywaniem bieżących kopii bezpieczeństwa danych znajdujących się na serwerach jeżeli nie wykonują się automatycznie, wsparcie użytkowników przy archiwizacji danych na komputerach stacjonarnych, notebookach i innym sprzęcie, archiwizacja danych wskazanych przez Zamawiającego za pomocą oprogramowania będącego w dyspozycji Oddziału.
  - 6.1. Kontrola procesu odtwarzania (okresowe, minimum raz na 3 miesiące oraz na każde wezwanie Zamawiającego odtwarzanie danych w środowisku testowym). Powyższe czynności winny być potwierdzone raportem Wykonawcy sporządzonym **nie później niż do 7 dni** od daty wykonania testów i zatwierdzonym przez Zamawiającego.
7. Usuwanie z komputerów Zamawiającego wirusów i programów szpiegujących tzw. adware, spyware, trojanów itp. z jednoczesnym zgłoszeniem zaistniałego incydentu Zamawiającemu,
8. Weryfikacja legalności oprogramowania zainstalowanego na komputerach użytkowników a w przypadku podejrzenia, że zainstalowany program nie posiada licencji zgłoszenie takiego faktu Zamawiającemu;
9. Wykonywanie audytu oprogramowania zakończonego złożeniem pisemnego raportu;
  - 9.1. Zamawiający ma prawo raz w roku żądać od Wykonawcy raportu o stanie posiadanego oprogramowania pod kątem jego legalności (udostępnienie niezbędnej dokumentacji będącej w posiadaniu Zamawiającego);
  - 9.2. Szczegółowy zakres i forma raportu zostanie ustalona w trakcie realizacji umowy, gdzie pierwszy raport należy wykonać **nie później niż 10 mc** od chwili rozpoczęcia świadczenia usługi;
  - 9.3. Podstawowe pola w raporcie to:

- Typ oprogramowania,
  - Producent i nazwa programu/systemu,
  - Wersja,
  - Dane użytkownika (Imię, Nazwisko, Komórka merytoryczna),
  - Nr inwentarzowy sprzętu na którym znajduje się oprogramowanie,
  - Dane dot. legalności programu;
10. Wykonawca podczas świadczenia usług jest odpowiedzialny materialnie za powierzone mu oprogramowanie, które może być użytkowane jedynie na sprzęcie znajdującym się w posiadaniu Zamawiającego.

#### **I.IV. Dodatkowe usługi w zakresie wykonywania konserwacji sprzętu, oprogramowania komputerowego i sieci teleinformatycznej.**

1. Dokonywanie na każde wezwanie Zamawiającego przeglądów stanu sprzętu i oprogramowania komputerowego tak, aby zapewnić wydajną i bezproblemową pracę oraz ich odpowiednią czystość;
2. Ocena stanu ewentualnych uszkodzeń sprzętu i oprogramowania komputerowego oraz proponowanie rozwiązań mających na celu wyeliminowanie uszkodzeń i zapobieżenie ich powstawaniu w przyszłości;
3. Zapewnienie odpowiedniego bezpieczeństwa stanowisk komputerowych poprzez nadzór nad zainstalowanym oprogramowaniem antywirusowym, będącym w dyspozycji Zamawiającego (monitorowanie przy wykorzystaniu udostępnionej konsoli administracyjnej);
4. Wykonywanie testów i diagnostyki sprzętu, podzespołów komputerowych i urządzeń peryferyjnych zakończonych złożeniem pisemnego raportu na każde żądanie Zamawiającego a w szczególności monitoring pracy serwerów i innych urządzeń sieciowych znajdujących się w Oddziale i jednostkach terenowych Zamawiającego;
  - 4.1. Zamawiający ma prawo raz w roku żądać od Wykonawcy raportu o stanie posiadanego sprzętu pod kątem jego sprawności technicznej i wydajności np. weryfikacja ilości pamięci RAM, zajętości dysku twardego, mocy procesora, funkcjonowania portów zewnętrznych itp. – w przypadku komputerów i serwerów, poprawności funkcjonowania – w przypadku pozostałych urządzeń peryferyjnych;
  - 4.2. Szczegółowy zakres i forma raportu zostanie ustalona w trakcie realizacji umowy, gdzie pierwszy raport należy wykonać nie później niż 6 mc od chwili rozpoczęcia świadczenia usługi;
  - 4.3. Podstawowe pola w raporcie poza tymi z pkt. 4.1. to:
    - Typ sprzętu,
    - Producent i model,
    - Nr seryjny i inwentarzowy,
    - Dane użytkownika (Imię, Nazwisko, Komórka merytoryczna),
    - Pomieszczenie w którym znajduje się sprzęt,
    - Parametry istotnych podzespołów (Ram, HDD, CPU, stan portów) dla serwerów i komputerów,
    - Ogólna ocena stanu technicznego sprzętu (poziom wyeksploatowania),
5. Wykonywanie testów wszystkich zasilaczy UPS min. co 6 miesięcy (sprawdzenie podtrzymania zasilania przez min. 1 minutę) i udokumentowanie wszelkich przypadków wadliwie działającego sprzętu, gdzie pierwsze testy należy wykonać **nie później niż 10 mc** od chwili rozpoczęcia świadczenia usługi;;
6. Bieżąca optymalizacja pracy baz danych, wykrywanie sprawiających problemy zapytań oraz aplikacji, zarządzanie zasobami (przestrzeń dyskową, czas procesorów, przydziały pamięci, itp.);
7. Konserwacja sprzętu komputerowego będącego na wyposażeniu GDDKiA O\Lublin wraz z podległymi jednostkami, polegająca, na:
  - a) umyciu z zewnątrz: klawiatury, myszki, monitora oraz jednostki centralnej
    - w przypadku komputera stacjonarnego oraz klawiatury, matrycy i obudowy w przypadku notebooka.

- Konserwacja dotyczy również peryferii podłączonych do komputerów, notebooków lub sieci LAN.
- b) odkurzeniu wewnątrz: obudowy jednostki centralnej komputera z uwzględnieniem znajdujących się tam elementów takich jak: płyta główna, karty rozszerzeń, napędy dysków twardych, elastycznych i optycznych oraz wyczyszczenia radiatorów i otworów wentylacyjnych.  
W przypadku notebooków należy wyczyścić matrycę, klawiaturę, otwory wentylacyjne, obudowę.
- c) wyczyszczenie wszystkich elementów drukarek z zewnątrz i wewnątrz urządzeń z uwzględnieniem czynności konserwacyjnych wymienionych w dokumentacji serwisowej drukarki, a w szczególności:
- umycie elementów chłonnych zużytego tuszu (tonera);
  - umycie, i konserwacja elementów gumowych (rolki, wałki, paski), ewentualnie ich wymiana;
  - wyczyszczenie drogi przejścia papieru;
  - sprawdzenie i oczyszczenie mechanizmu pobierania papieru;
  - konserwacja i smarowanie elementów metalowych (takich jak: łożyska, wałki, kółka zębate);
  - czyszczenie i konserwacja przewodnic;
  - czyszczenie filmu sterującego (enkodera);
  - wykonanie testów wydruku i komunikacji;
  - oraz pozostałych a nie wymienionych czynności, które będą niezbędne do usunięcia awarii urządzenia lub przywrócenia go do stanu umożliwiającego prawidłową i wydajną pracę;
- 7.1 Czynności wymienione w pkt. 7. winny być wykonane minimum raz na 12 miesięcy lub na każde wezwanie Zamawiającego i potwierdzone protokołem wykonania podpisanym przez wyznaczonego/ych pracownika/ów GDDKiA O/Lublin.
- 7.2. O terminie zaplanowanej konserwacji sprzętu o której mowa w pkt. 7. Wykonawca zobowiązany jest powiadomić użytkowników tego sprzętu i pracownika wyznaczonego przez Zamawiającego do nadzoru nad realizacją przedmiotu zamówienia w formie mailowej z wyprzedzeniem minimum 3 dni roboczych przed rozpoczęciem w/w działań.
8. Czas wykonania jednostkowej konserwacji nie powinien przekroczyć 48 godz. jeśli nie ma konieczności wymiany podzespołów urządzenia i 72 godz. jeśli tak potrzeba się pojawi, chyba że w uzasadnionych przypadkach Zamawiający dopuści wydłużenie tego czasu co zostanie pisemnie potwierdzone.
9. Zamawiający dopuszcza, aby konserwację sprzętu wykonywać poza miejscem jego użytkowania - w serwisie Wykonawcy.
- 9.1. W przypadku urządzeń zawierających nośniki danych, nośniki te (dyski HDD, SSD i inne) należy wymontować ze sprzętu jeśli będzie on poddany konserwacji poza miejscem użytkowania.
10. W przypadku ujawnienia w trakcie konserwacji usterki technicznej sprzętu Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Zamawiającego.
11. W sytuacji ujawnienia przez Zamawiającego **w czasie 3 dni** od dnia wykonania konserwacji uszkodzenia sprzętu wynikającego z czynności konserwacyjnych, Wykonawca będzie zobowiązany na własny koszt niezwłocznie ale nie później niż 2 dni robocze od zgłoszenia, usunąć wykrytą usterkę.
12. W przypadku braku możliwości wykonania naprawy w terminie o którym mowa powyżej z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. brak części na rynku, itp.), Wykonawca winien powiadomić pisemnie lub drogą mailową Zamawiającego o zaistniałych okolicznościach przedstawiając jednocześnie w załączeniu dokument potwierdzający, że Wykonawca dokonał wszystkich niezbędnych czynności i mimo tego nie ma możliwości wykonania naprawy z przyczyn od niego niezależnych.

#### **I.V. Usługi w zakresie sieci komputerowej LAN/WAN.**

1. Zapewnienie właściwego stanu technicznego urządzeń mających istotny wpływ na działanie sieci komputerowej (diagnostyka, naprawy), a w szczególności: serwerów, przełączników sieciowych, routerów, modemów, okablowania strukturalnego i zasilającego 230V, kart sieciowych na poszczególnych stanowiskach, gniazd ethernetowych itp.;
2. Zapewnienie właściwej instalacji i konfiguracji oprogramowania i sprzętu komputerowego nie powodując zakłóceń pracy w sieci;
3. Zapewnienie odpowiedniej przepustowości sieci komputerowej tj. takiej, która pozwala na maksymalnie komfortowe i bezkonfliktowe z niej korzystanie z uwzględnieniem zastosowanych rozwiązań technicznych i możliwości Zamawiającego;
4. Dokonywanie napraw i usuwanie usterek sprzętu sieciowego poprzez wymianę lub naprawę uszkodzonych części, re-instalację lub aktualizację wadliwie pracującego oprogramowania lub sterowników;
5. Konserwacja urządzeń sieciowych (switche, routery itp.) – w razie konieczności lub na życzenie Zamawiającego;
6. W razie konieczności (remont, przemeblowanie lub awarie, itp.) demontaż, zabezpieczenie przed uszkodzeniem mechanicznym i ponowny montaż w miejscach wskazanych przez Zamawiającego istniejącej infrastruktury LAN wraz z dedykowaną instalacją 230V (okablowanie, koryta, gniazda);
7. Monitorowanie ruchu sieciowego w obrębie serwerów i stacji roboczych z użyciem posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania;
8. Aktualizowanie dokumentacji technicznej sieci LAN (książka serwerów, połączenia fizyczne i logiczne w serwerowni i innych punktach sieci teleinformatycznej);
9. Bieżąca optymalizacja wydajności sieci komputerowej, z użyciem narzędzi posiadanych przez Zamawiającego;
10. Zarządzanie urządzeniami sieciowymi (router, switch, pamięci sieciowe NAS),
11. Wdrożenie zatwierdzonych do stosowania zaleceń dotyczących Polityki Bezpieczeństwa Informacji;
12. Prowadzenie stałego nadzoru oraz wprowadzenie zabezpieczeń przed nieautoryzowanym dostępem do sieci komputerowej;
13. Bieżąca kontrola wykorzystanych zasobów (prowadzenie nadzoru nad eksploatacją urządzeń aktywnych).

*UWAGA: W siedzibie Oddziału przy ul. Ogrodowej 21, 20-075 Lublin, w Wydziale Technologii przy ul. Olszewskiego 1 20-481 Lublin oraz w Obwodzie Utrzymania Drogi Ekspresowej S17 w m. Dys (w Punkcie Informacji Drogowej) funkcjonuje sieć WAN GDDKiA a komputery pracują w strukturze Microsoft Active Directory.*

#### **I.VI. Usługi w zakresie sieci komputerowej poza siecią WAN /monitoring dostępu do sieci Internet/.**

1. Zapewnienie właściwego stanu technicznego urządzeń mających wpływ na działanie połączenia internetowego będących w posiadaniu Zamawiającego;
2. Zapewnienie właściwej instalacji i konfiguracji oprogramowania i sprzętu komputerowego umożliwiającego prawidłową pracę łącza;
3. Sprawdzanie przepustowości łącza internetowego oraz zgłaszanie Zamawiającemu odstępstw i nieprawidłowości w działaniu tych łączy w odniesieniu do zapisów umownych,
4. Dokonywanie napraw i usuwanie usterek sprzętu i oprogramowania poprzez wymianę lub naprawę uszkodzonych części, re-instalację i konfigurację wadliwie pracującego oprogramowania, instalację niezbędnego oprogramowania.
5. Reprezentowanie Zamawiającego w kontaktach z provider'em Internetu w zakresie spraw technicznych (w razie konieczności obecność na miejscu);
6. W GDDKiA O\Lublin 17 jednostek terenowych znajduje się poza siecią LAN/WAN - wykaz z pkt. VI. 1.

## **I.VII. Usługi w zakresie doradztwa i pozostałe.**

1. Nieodpłatne wykonywanie ekspertyz technicznych w zakresie sprzętu komputerowego, udokumentowanych w formie papierowej.
2. Wsparcie użytkowników w zakresie przygotowania i uruchomienia videokonferencji za pomocą posiadanego przez Zamawiającego sprzętu i oprogramowania, w terminie wskazanym przez Zamawiającego.
3. Administrowanie platformą ePUAP w imieniu Zamawiającego.
4. Wykonywanie bieżących zleceń związanych z wdrażanymi projektami, nowymi systemami oraz innymi działaniami informatycznymi a w szczególności w zakresie podnoszenia bezpieczeństwa IT (np. wdrażanie nowej wersji oprogramowania antywirusowego) i wykonywanie zleconych czynności z tym związanych.
5. Świadczenie wsparcia informatycznego, konsultacji i doradztwa w zakresie zainstalowanego sprzętu komputerowego, oprogramowania oraz obsługi sieci teleinformatycznej w Oddziale i podległych mu jednostkach terenowych.

## **I.VIII. Kompleksowe usługi w zakresie bieżącej pomocy komputerowej.**

Przez kompleksową usługę bieżącej pomocy komputerowej rozumie się wszelką pomoc dla wszystkich pracowników GDDKiA Oddział w Lublinie, w tym osób współpracujących czasowo (praktyka, staż, zlecenie, itp.) we wszystkich jednostkach terenowych urzędu, m.in. w zakresie:

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

**Ścisła współpraca ze wskazanym Przedstawicielem Zamawiającego w zakresie prac związanych z realizacją przedmiotu zamówienia (pkt. I.I – I. VII).**

## **II. Czas trwania realizacji przedmiotu zamówienia i wynagrodzenie.**

1. Umowa zostanie zawarta na okres: **24 miesiące** od dnia podpisania Umowy.
2. Rozpoczęcie realizacji usługi nastąpi w dniu następnym po dniu w którym zawarto umowę. Osoba wskazana przez Wykonawcę jako Serwisant w dniu rozpoczęcia realizacji usługi dokona pierwszego wpisu na liście wej./wyj. do siedziby Zamawiającego na tzw. „Liście obecności serwisu”.
  - 2.1. „Lista obecności serwisu” zawiera:
    - imię i nazwisko Serwisanta;
    - godzinę wejścia i wyjścia do/z budynku Oddziału;
    - liczbę przepracowanych godzin;
    - nr pobranego klucza do pomieszczeń służbowych Zamawiającego;
  - 2.2. W przypadku obecności serwisu Wykonawcy dłuższej niż 8 h / dobę (co może wiązać się z realizacją umowy), Wykonawca nie może żądać wyższego wynagrodzenia ponad to jakie należy mu się w ramach miesięcznego ryczałtu, którego kwota jest stała i została ustalona w momencie złożenia oferty.
3. Między stronami zostanie zawarta umowa, której projekt stanowi załącznik do SIWZ (w skrócie: „Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia”) w postaci IPU (Istotnych Postanowień Umowy).
4. **Integralną częścią umowy będzie** „Opis przedmiotu zamówienia” wraz z załącznikami (w skrócie: OPZ) oraz „Formularz ofertowy” złożony przez Wykonawcę (w skrócie: Oferta).
5. Oferta powinna obejmować wszelkie koszty materiałowe i osobowe poniesione w związku z realizacją przedmiotu zamówienia (np. dojazdy do miejsca świadczenia usługi, noclegi, materiały czyszczące używane do konserwacji urządzeń – pianki, ściereczki, sprężone powietrze, pasty termoprzewodzące, kabel

- UTP (skrętka), końcówki RJ-45 i 11, itp.), z wyłączeniem części zamiennych użytych do napraw sprzętu oraz materiałów eksploatacyjnych używanych w urządzeniach drukujących.
6. Cena w ofercie będzie stanowić wynagrodzenie ryczałtowe za realizację całości zamówienia łącznie ze wszystkimi kosztami towarzyszącymi wykonaniu przedmiotu zamówienia, biorąc pod uwagę ryzyko Wykonawcy z tytułu oszacowania kosztów oraz oddziaływania innych czynników mających lub mogących mieć wpływ na te koszty z zastrzeżeniem pkt. 5.
  7. Wykonawca nie będzie ponosił dodatkowych kosztów za części zamienne, które należy wymienić celem usunięcia zaistniałej awarii (np. elementy urządzeń drukujących, podzespoły komputerów, itp.);
    - 7.1. Wykonawca każdorazowo ma obowiązek powiadomienia Zamawiającego o zakresie awarii i przewidywanych kosztach jeżeli jej usunięcie związane jest z wymianą części;
    - 7.2. Koszty poszczególnych części zamiennych będą szacowane w oparciu o koszty rynkowe możliwe do zweryfikowania przez Zamawiającego po wejściu na wskazaną przez Wykonawcę stronę internetową dostawcy lub producenta danej części zamiennej.
    - 7.3. Po wyszacowaniu kosztów Wykonawca jest zobowiązany wycenę przedstawić w formie pisemnej.
    - 7.4. Każdorazowa wymiana części zamiennych będzie odnotowana w „Dzienniku serwisowym” – pkt. IV.I. 7. z uwzględnieniem kosztów tych części.
  8. Wykonawca nie będzie ponosił dodatkowych kosztów za części zamienne użyte podczas napraw, jednakże w celu zachowania ciągłości funkcjonowania sprzętu, systemów informatycznych, oprogramowania lub sieci teleinformatycznej jest zobowiązany podstawić własny sprzęt zastępczy z wyłączeniem nośników danych do czasu wymiany uszkodzonych elementów na nowe.

Sprzęt zastępczy (dotyczy to także urządzeń drukujących typu xero oraz serwerów, macierzy, switch'y i innych) będący w posiadaniu Wykonawcy powinien być gotowy do użycia w razie zaistniałej potrzeby i posiadać takie parametry, aby po jego uruchomieniu i wykonaniu niezbędnej konfiguracji powrócić do stanu sprzed awarii w czasie określonym w OPZ.

### III. Usuwanie awarii i bieżąca obsługa informatyczna.

1. Ustala się, że pod pojęciem awarii rozumie się uszkodzenie urządzenia (komputer, notebook, tablet, serwer, macierz, skaner, monitor, zasilacz awaryjny, przełącznik sieciowy (switch), drukarka, drukujące urządzenie wielofunkcyjne (xero), itp.), oprogramowania, sieci komputerowej, dedykowanej sieci 230 V, utraty połączenia z urządzeniem, oprogramowaniem, bazą danych, utrata dostępu do poczty elektronicznej, Internetu, zasobów sieciowych, uszkodzenie bazy danych lub konfiguracji oprogramowania uniemożliwiające korzystanie z pełnej funkcjonalności i innych nieprawidłowości zgłaszanych ustnie, telefonicznie, faxem, mailem lub na platformie zgłoszeniowej Helpdesk używanej przez Zamawiającego i znajdującej się pod adresem: <http://helpdesk.gddkia.polska> niezależnie od powodującej awarię przyczyny.
2. Wykonawca będzie usuwał awarie (nie dotyczy awarii opisanych w pkt. 3) niezwłocznie, lecz nie później niż **w czasie usunięcia awarii zadeklarowanym w złożonej przez Wykonawcę ofercie** (i nie dłuższym niż dopuszczalne **12 h** - z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) bez względu na lokalizację oraz ilość zgłoszeń w tym czasie. Czas usunięcia awarii będzie liczony od momentu zgłoszenia telefonicznego, faxem, mailem lub poprzez platformę Helpdesk, do chwili otrzymania od Wykonawcy zwrotnej informacji o usunięciu awarii.
  - 2.1. Podzespoły, części i ich elementy konieczne w procesie naprawczym sprzętu objętego niniejszym przedmiotem zamówienia, dostarcza Zamawiający na podstawie zapotrzebowania uzgodnionego z Wykonawcą, sporządzonego



na piśmie.

- 2.2. Wykonawca może dokonać zakupu niezbędnych podzespołów, części lub ich elementów, o których mowa w pkt. 2.1. po wcześniejszym uzgodnieniu pisemnym z Zamawiającym, w takim przypadku Wykonawca wystawi fakturę bezpośrednio na Zamawiającego.  
Z tytułu dostaw w/w asortymentu Wykonawcy nie przysługuje żadne dodatkowe wynagrodzenie.
3. W przypadku **kluczowych dla Zamawiającego urządzeń i oprogramowania komputerowego oraz sieci teleinformatycznej (pkt. 3.1.)** czas usunięcia awarii od momentu zgłoszenia ustnego, mailowego, telefonicznego lub poprzez platformę Helpdesk **wynosi maksymalnie:**
- **do 2 godzin** dla Oddziału, Wydziału T-1 (Laboratorium Drogowe) i CZR oraz PID;
  - **do 3 godzin** dla lokalizacji w promieniu 100 km od Oddziału;
  - **do 4 godzin** dla lokalizacji w promieniu powyżej 100 km od Oddziału
- zarówno w dni robocze jak i ustawowo wolne od pracy, bez względu na ilość zgłoszeń w tym czasie.
- 3.1. Kluczowe urządzenia i oprogramowanie oraz sieć teleinformatyczna obejmują:
- komputery: Dyrekcji, Sekretariatów I i II, Biura Podawczego, Wydziału Finansowego, Wydziału Zamówień Publicznych, Stanowiska ds. Komunikacji Społecznej oraz Naczelników Wydziałów w GDDKiA O\Lublin,
  - komputery PID, CZR i OUD znajdujące się w lokalizacjach ujętych w pkt. VI. 1.25 i 1.26 oraz komputery dyżurnych w GDDKiA Oddział w Lublinie oraz wszystkich podległych jej jednostkach terenowych.
  - wewnętrzną sieć komputerową LAN/WAN (awarie routerów, przełączników sieciowych, gniazd sieciowych, kart sieciowych);
  - serwery i macierze dyskowe oraz dyski NAS w Oddziale i jednostkach terenowych;
  - zasilacze awaryjne w serwerowni i te użytkowane przy komputerach lokalnych (rozwiązywanie problemów związanych z brakiem zasilania);
  - wielofunkcyjne urządzenia drukujące typu xero;
4. Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca przy realizacji usług wykonywanych poza siecią korporacyjną (LAN/WAN) mógł posługiwać się oprogramowaniem umożliwiającym dostęp zdalny do jednostek komputerowych Zamawiającego.
- 4.1. Koszty zakupu oprogramowania poniesione przez Wykonawcę oraz koszty jego instalacji/modernizacji i związane z jego użytkowaniem (łącznie z wykupionymi licencjami w tym licencje odnawialne i subskrypcje) będą wliczone w łączne koszty oferty.
- 4.2. Wykonawca ma prawo korzystać z oprogramowania jedynie poza siecią korporacyjną Zamawiającego – obowiązuje bezwzględny zakaz jego instalacji na sprzęcie podłączonym do domeny GDDKiA.
- 4.3. Oprogramowanie w momencie instalacji na komputerach Zamawiającego staje się jego własnością. Po zakończeniu umowy cały program wraz z wszystkimi licencjami protokołarnie zostanie przekazany Zamawiającemu.
5. Czas wykonania zlecenia **niewynikającego z awarii** sprzętu, oprogramowania lub sieci teleinformatycznej (instalacja drukarek, komputerów, drukujących urządzeń wielofunkcyjnych, sprzętu sieciowego, instalacji, aktualizacji i konfiguracji oprogramowania, itp.) wynosi **maksymalnie do 24 godzin** (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) od momentu zgłoszenia ustnego, mailowego, telefonicznego lub poprzez platformę Helpdesku, bez względu na lokalizację oraz ilość zgłoszeń w tym czasie z zastrzeżeniem pkt. 6 i 7.
6. Czas wykonania podstawowych czynności związanych z bieżącą obsługą IT, które zostały wymienione poniżej:
- resetowanie i odblokowywanie haseł użytkowników,

- drobne problemy eksploatacyjne z drukarkami np. wymiana materiałów eksploatacyjnych (z użyciem tych, które znajdują się na stanie magazynu Zamawiającego), odblokowywanie zaciętego papieru w urządzeniu;
  - wymiana urządzeń peryferyjnych – klawiatura, mysz, monitor, okablowanie o ile na stanie magazynu Zamawiającego znajdują się urządzenia/akcesoria sprawne technicznie;
  - problemy z dostępem do Internetu ze stacji roboczych lub sprzętu mobilnego (telefonu, tabletu);
  - problemy z pocztą mailową (przepełnienie skrzynki mailowej i problemy z archiwizacją, problemy z pobieraniem wiadomości);
  - pobieranie danych z zewnętrznych serwerów plikowych np. google drive itp.;
- wynosi maksymalnie:
- 6.1. dla czynności do wykonania na miejscu w Oddziale lub przez dostęp zdalny **maksymalnie do 60 min** bez względu na deklarowany czas usunięcia awarii.
  - 6.2. dla pozostałych lokalizacji **maksymalnie do 4 h** bez względu na deklarowany czas usunięcia awarii.
7. W uzasadnionych przypadkach z uwagi na wysoki poziom skomplikowania zagadnień lub ich zakres (np. wdrożenia nowych systemów, czasochłonne prace w odległych lokalizacjach, itp.) czas na wykonanie czynności, o których mowa w punkcie 6 **może ulec wydłużeniu** wyłącznie za zgodą przedstawiciela wyznaczonego przez Zamawiającego.
- 7.1. W takim przypadku Wykonawca zostanie poinformowany o zmianie czasu wykonania zlecenia osobnym pismem, mailem lub notatką w systemie HelpDesk'u – ustalenia ustne są niewystarczające.
8. W przypadku niewykonania czynności stanowiących przedmiot zamówienia lub wykonania go w sposób wadliwy, Zamawiający zastrzega sobie możliwość zlecenia usługi osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy bez konieczności uzyskiwania zgody sądu, na co Wykonawca wyraża zgodę w myśl zapisów Umowy.

**Nie dopuszcza się uzgadniania przez Wykonawcę czasu wykonania czynności opisanych powyżej bezpośrednio z użytkownikami !**

#### **IV. Warunki realizacji usługi.**

##### **IV.I. Obowiązki Wykonawcy**

1. Wykonawca zapewni stałe dyżury telefoniczne zarówno w dni robocze jak i w dni ustawowo wolne od pracy (24 godziny na dobę).  
W przypadku braku możliwości rozwiązania zgłoszonego problemu telefonicznie, Wykonawca zobowiązany jest przyjechać na miejsce zgłoszenia celem usunięcia awarii.
2. Wykonawca zapewni minimum 2 osoby, w tym **jedną na stały dyżur** w siedzibie Zamawiającego w Lublinie przy ul. Ogrodowej 21, od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach 7:30 – 15:30.
  - 2.1. Wykonawca wskaże listę wszystkich osób uprawnionych do wykonywania zakresu usług objętych przedmiotem zamówienia i przekaze ją Zamawiającemu w celu nadania im w imieniu Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad stosownych, pisemnych upoważnień do przetwarzania danych osobowych w rozumieniu Art. 37 ustawy o ochronie danych osobowych. Generalny Dyrektor Dróg Krajowych i Autostrad, jako administrator danych w rozumieniu Art. 7 pkt 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych, za pośrednictwem Dyrektora Oddziału GDDKiA w Lublinie powierza Wykonawcy, zgodnie z art. 31 powołanej ustawy i na zasadach określonych

- w niniejszym OPZ i Umowie – przetwarzanie danych osobowych.
- 2.2. Strony ustalają, że tylko osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych mogą mieć dostęp do danych osobowych, wobec których status administratora danych przysługuje Generalnemu Dyrektorowi Dróg Krajowych i Autostrad – załącznik do Umowy (Wzór Umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych - Załącznik nr 13 do „Regulaminu organizacji i przetwarzania danych osobowych w GDDKiA);
  - 2.3. Wykonawca zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych mu danych osobowych wyłącznie w celu realizacji przedmiotu zamówienia.
  - 2.4. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, iż jest zobowiązany do zachowania w poufności przetwarzanych danych osobowych oraz stosowanych wobec nich środków bezpieczeństwa.
  - 2.5. Wykonawca zobowiązuje się w stosunku do Zamawiającego do niewykorzystywania pozyskanych informacji i nieprzetwarzania danych osobowych w innym celu i w innym zakresie niż zostało to określone w niniejszym OPZ i Umowie.
  - 2.6. Wykonawca zobowiązuje się w celu skutecznego spełnienia obowiązków wynikających z art. 36-39 ustawy o ochronie danych osobowych oraz określonych w przepisach, o których mowa w art. 39a ustawy o ochronie danych osobowych do realizacji swoich zobowiązań, wynikających z niniejszego OPZ i Umowy, wyłącznie na obszarze przetwarzania danych osobowych Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad, jako administratora danych, a także wyłącznie przy wykorzystaniu infrastruktury oraz środków zabezpieczających stanowiących własność Zamawiającego.
  - 2.7. Wykonawca nie może w ramach realizacji zobowiązań wynikających z niniejszego OPZ i Umowy dokonywać dalszego powierzenia danych osobowych podmiotom trzecim.
  - 2.8. Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu wszelkich nośników zawierających dane osobowe powierzone do przetwarzania na podstawie niniejszego OPZ i Umowy bądź usunięcia tych danych niezwłocznie po zaprzestaniu obowiązywania Umowy.
3. W przypadku gdy Zamawiający zgłosi nieobecność swojego pracownika wykonującego zadania z zakresu informatyki, dyżur o którym mowa w punkcie 2 winny pełnić minimum 2 osoby.
  4. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany w uzasadnionych przypadkach dni i/lub godzin pełnienia dyżurów o których mowa w punktach 2, 3 z przyczyn uzasadnionych potrzebami Zamawiającego.
  5. Osoby pełniące dyżury o których mowa w punktach 2, 3 muszą posiadać wystarczającą wiedzę i doświadczenie, aby samodzielnie rozwiązywać problemy zgłaszane przez użytkowników w zakresie posiadanego przez Zamawiającego sprzętu i oprogramowania komputerowego oraz sieci LAN/WAN.
    - 5.1. Wszystkie osoby realizujące przedmiot zamówienia osoby winny posiadać m.in. wiedzę w zakresie:
      - obsługi systemów: Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Linux;
      - obsługi systemów: Windows Serwer: 2008 R2, 2012, 20012 R2, Windows Serwer w technologii Hyper-V;
      - obsługi Microsoft Active Directory;
      - obsługi Microsoft SQL;
      - konfiguracji i diagnostyki sieci LAN/WAN, protokołów sieciowych TCP/IP;
      - sprzętu komputerowego, aktywnych oraz zarządzalnych urządzeń sieciowych (montaż, diagnostyka, konfiguracja, modernizacja);
      - obsługi i konserwacji sprzętu drukującego (w tym sprzętu typu xero);
    - 5.2. Serwisanci wyznaczeni przez Wykonawcę będą spełniali wszystkie warunki wymagane w SIWZ, łącznie z posiadanymi dokumentami potwierdzającymi ukończone szkolenia lub posiadane certyfikaty jakie zostały wykazane na etapie składania Oferty.

6. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wskazania Wykonawcy jako reprezentanta na spotkaniach technicznych z zakresu tematyki IT, dotyczy to również spotkań z zewnętrznymi firmami świadczącymi usługi dla Zamawiającego wymagających obecności pracownika IT ze strony Zamawiającego niezależnie od dyżurów o których mowa w pkt. 1-3.
7. Wykonawca, ma obowiązek ewidencjonowania wszystkich zgłoszeń ustnych, telefonicznych, faxem lub mailowych **na platformie HelpDesk** funkcjonującej u Zamawiającego, jeśli nie uczynił tego użytkownik (wprowadzenie zgłoszenia, wprowadzenie szczegółowego opisu procesu rozwiązywania zgłoszenia, zamknięcie zgłoszenia).
  - 7.1. Wykonawca ma obowiązek dodatkowego ewidencjonowania zgłoszeń w formie elektronicznej – tabela arkusza kalkulacyjnego (tzw. „Dziennik serwisowy”), jeśli dotyczą one:
    - rozwiązania problemu związanego z zakupem części zamiennych i wymianą uszkodzonych elementów sprzętu (np. zasilacza w komputerze, elementów mechanicznych w drukarce, baterii w zasilaczu (UPS), itp.);
    - nadania uprawnień do folderów sieciowych, programów sieciowych, grup AD i Exchange;
    - instalacji sprzętu i oprogramowania komputerowego (a także ich aktualizacji lub deinstalacji);
    - zakładania zasobów FTP dla użytkowników;
  - 7.2. „Dziennik serwisowy” - „skoroszyt” Excel będzie zawierał „arkusze” z tabelami w których będą zapisywane dane związane ze zgłoszeniami stosownie do ich rodzaju a w szczególności:
    - imię i nazwisko serwisanta;
    - imię i nazwisko zgłaszającego;
    - komórkę merytoryczną w której pracuje zgłaszający;
    - numer zgłoszenia z platformy helpdesk i datę;
    - czas rozwiązania problemu;
    - informację o prowadzonych działaniach (np. wymiana komputera, założenie konta FTP, udostępnienie zasobu sieciowego, działania na grupach AD lub Exchange, itp.);
    - nazwa wymienianej części, wydane komputera, grupy AD, itd.
  - 7.3. Ostateczny kształt w/w dziennika będzie ustalony z Zamawiającym na etapie realizacji przedmiotu zamówienia i może podlegać zmianom w trakcie trwania umowy.
  - 7.4. Uzupełniany na bieżąco „Dziennik serwisowy” z pkt. 7.1. będzie przez cały okres trwania umowy jaki i po jej zakończeniu dostępny dla Zamawiającego.
8. Wszelkie czynności związane z realizacją umowy, które mogłyby zakłócać prace GDDKiA Oddziału w Lublinie wraz z jednostkami jej podległymi muszą być wykonane poza godzinami urzędowania (np. demontaż, montaż urządzeń sieci LAN i dedykowanej sieci 230V, konserwacje sprzętu itp.).
9. Wszelkie czynności związane z realizacją umowy, muszą być wykonane zgodnie ze sztuką serwisową i dobrymi praktykami, w sposób nie powodujący uszkodzenia sprzętu i oprogramowania, przy użyciu dostępnych na rynku środków do tego celu przeznaczonych.
10. Wszystkie **nośniki danych** używane przy realizacji przedmiotu zamówienia pozostają własnością Zamawiającego.
11. Wykonawca powierzając wykonanie części zamówienia Podwykonawcy jest zobowiązany, aby max. **na 5 dni** przed podpisaniem umowy przedstawić Zamawiającemu pełną i zaktualizowaną listę podwykonawców biorących udział w realizacji zamówienia.
  - 11.1. W przypadku nie przedstawienia Zamawiającemu w/w listy podwykonawców w terminie o którym mowa w pkt.11, Zamawiający uzna, iż zawarcie umowy w sprawie zamówienia publicznego stanie się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

W związku z niniejszym Zamawiający zatrzyma wadium zgodnie z Ustawą PZP.

12. Wszystkie informacje dotyczące przedmiotu zamówienia i informacje nie będące informacją publiczną, w szczególności dotyczące w sposób bezpośredni lub pośredni Zamawiającego oraz podmiotów z nim współpracujących, uzyskane przez Wykonawcę w związku ze świadczeniem usług w ramach niniejszej Umowy, będą traktowane przez Wykonawcę bezterminowo i bezwarunkowo, jako poufne i nie mogą zostać bezpośrednio lub pośrednio ujawnione komukolwiek.

12.1. Najpóźniej w dniu wygaśnięcia lub rozwiązaniu Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu wszelkich dokumentów, jakie sporządził, zebrał, opracował lub otrzymał w czasie trwania Umowy albo w związku lub przy okazji jej wykonywania, włączając w to ich kopie, odpisy, a także zapisy na innych nośnikach.

12.2. W przypadku ujawnienia treści informacji lub braku zwrotu w/w dokumentacji, nośników i innych materiałów w terminie o którym mowa w pkt. 12.1. Wykonawca zapłaci karę o której mowa w § 11 ust. 12 Umowy.

#### **IV.II. Obowiązki Zamawiającego.**

Zamawiający udostępni Wykonawcy w siedzibie Oddziału GDDKIA stanowisko komputerowe z wyposażeniem biurowym, w tym co najmniej 1 komputer stacjonarny z oprogramowaniem.

#### **V. Warunki dotyczące potencjału kadrowego.**

1. Zamawiający wymaga zatrudnienia na podstawie umowy o pracę (w rozumieniu przepisu art. 22 § 1 Kodeksu pracy), przez Wykonawcę (lub Podwykonawcę), w pełnym wymiarze czasu pracy **minimum: 2 osoby** do realizacji przedmiotu zamówienia (w skrócie: „usługi”, „zamówienia”) i na okres **nie krótszy niż do końca obowiązywania Umowy.**

1.1. Zamawiający nie wymaga aby pozostałe osoby, które będą brały czynny udział w realizacji przedmiotu zamówienia były zatrudnione na podstawie umowy o pracę. Jednakże Wykonawca na etapie składania Oferty jest zobowiązany przedstawić dokument określający stosunek prawny łączący osobę pełniącą rolę Serwisanta i Wykonawcę (podstawa dysponowania).

1.2. Wszystkie osoby biorące udział w realizacji przedmiotu zamówienia, które będą pełnić rolę Serwisanta muszą spełnić warunki minimalne ujęte w pkt. 7.2 ppkt. 3) b) SIWZ.

1.3. Wykonawca korzystając z zasobów kadrowych Podwykonawcy jest zobowiązany, aby max. **na 5 dni** przed podpisaniem umowy przedstawić Zamawiającemu pełną i zaktualizowaną listę podwykonawców biorących udział w realizacji zamówienia.

1.4. W przypadku nie przedstawienia Zamawiającemu w/w listy podwykonawców w terminie o którym mowa w pkt. 1.3., Zamawiający uzna, iż zawarcie umowy w sprawie zamówienia publicznego stanie się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

W związku z niniejszym Zamawiający zatrzyma wadium zgodnie z Ustawą PZP.

2. Wymagania w zakresie zatrudnienia, o którym mowa w pkt. 1 odnoszą się do bezpośredniego zaangażowania wyżej wymienionych osób w realizację usługi stosownie do zakresu i rodzaju prac wskazanych w OPZ.

3. Zatrudnienie na podstawie umowy o pracę osób, w wymiarze czasu pracy i ilości wskazanej w punkcie 1 **nie zwalnia Wykonawcy** z obowiązku skierowania i zaangażowania do wykonania przedmiotu umowy **dodatkowej i niezbędnej ilości osób stosownie do zakresu i rodzaju prac** oraz wymiaru czasu pracy w sposób wskazany w OPZ, który umożliwi wykonanie przedmiotu zamówienia zgodnie z jego zakresem.

4. Wykonawca zobowiązuje się przez cały okres realizacji przedmiotu umowy utrzymywać stan ciągłości zatrudnienia na podstawie umowy o pracę i w pełnym wymiarze czasu pracy wskazaną liczbę osób, o której mowa w pkt. 1, z zastrzeżeniem pkt. 5.
5. W przypadku rozwiązania stosunku pracy, w trakcie obowiązywania Umowy, z którąkolwiek z osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, o których mowa w pkt. 1 Wykonawca będzie zobowiązany do wyznaczenia na to miejsce nowej, innej osoby zatrudnionej na podstawie umowy o pracę, w wymiarze nie mniejszym niż ten, na którym zatrudniona była ta osoba i na okres nie krótszy niż do końca realizacji przedmiotu umowy.
  - 5.1. W przypadku, o którym mowa powyżej, wyznaczenie danej osoby do realizacji przedmiotu zamówienia musi nastąpić w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia umowy z poprzednio zatrudnioną osobą. Proponowana ww. osoba przed skierowaniem jej do realizacji przedmiotu zamówienia musi zostać zaakceptowana przez Zamawiającego w odniesieniu do posiadanych kwalifikacji/doświadczenia zgodnych z wymaganiami określonymi w SIWZ, które nie są gorsze niż te wykazane w złożonej Ofercie.
6. W przypadku, gdy wymóg, o którym mowa w pkt. 5.1. nie zostanie zrealizowany we wskazanym okresie, Zamawiający będzie miał prawo do naliczenia kary umownej.
7. Zanależenie zawarcia umowy o pracę, o którym mowa w pkt. 5 stanowić będzie nienależyte wykonanie umowy w sprawie zamówienia publicznego.
8. W przypadku, gdy zachodzi obiektywna konieczność zastąpienia którejkolwiek z osób wskazanych w pkt. 1, (np. z powodu urlopu wypoczynkowego, zwolnień lekarskich lub innych zdarzeń losowych) Wykonawca jest zobowiązany nie później niż w terminie do 2 dni licząc od wystąpienia zdarzenia, o którym mowa wyżej, wyznaczyć na to miejsce inną osobę przy jednoczesnym zachowaniu wymogu dotyczącego niezbędnej ilości osób, o których mowa w pkt. 1 i 3.
  - 8.1. Proponowana ww. osoba/osoby przed skierowaniem jej do realizacji przedmiotu zamówienia musi zostać zaakceptowana przez Zamawiającego w odniesieniu do posiadanych kwalifikacji/doświadczenia zgodnych z wymaganiami określonymi w SIWZ, które nie są gorsze niż te wykazane w złożonej Ofercie.
9. Wykonawca zobowiązany jest na bieżąco i każdorazowo do niezwłocznego (tj. nie później niż w terminie do 2 dni) informowania Zamawiającego o zmianach lub zastępstwach w składzie osób wykonujących czynności objęte przedmiotem umowy.
10. Maksymalnie **5 dni** przez podpisaniem Umowy Wykonawca jest zobowiązany przekazać Zamawiającemu wykaz wszystkich osób wyznaczonych przez Wykonawcę do realizacji przedmiotowej usługi wraz z dokumentacją poświadczającą ich wiedzę, doświadczenie i umiejętności, tj.:
  - 10.1. Wymagania minimalne:
    - Dokumenty określające wykształcenie (świadectwo, dyplom);
    - Dokumenty określające doświadczenie zawodowe (referencje z uwzględnieniem zakresu realizowanych obowiązków służbowych);
  - 10.2. Wymagania dodatkowe o ile takie zostały zadeklarowane w złożonej Ofercie (*Dodatkowe kwalifikacje serwisantów*):
    - Dokumenty potwierdzające udział w odbytych szkoleniach;
    - Dokumenty potwierdzające uzyskane certyfikaty (MS i Cisco);
  - 10.3. Dokumentację należy dostarczyć w oryginale lub za zgodność z oryginałem w języku polskim lub obcym wraz z tłumaczeniem.
  - 10.4. W przypadku nie przedstawienia Zamawiającemu dokumentów, o których mowa w pkt. 10.1. i 10.2. w terminie wskazanym w pkt. 10, Zamawiający uzna, iż zawarcie umowy w sprawie zamówienia publicznego stanie się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

W związku z niniejszym Zamawiający zatrzyma wadium zgodnie z Ustawą PZP.
11. Wykonawca w okresie realizacji usługi jest zobowiązany do przedstawienia dokumentacji wskazanej w pkt. 10 na każde żądanie Zamawiającego.

## **VI. Wykaz sprzętu i lokalizacji objętych umową.**

### **1. Wykaz lokalizacji.**

- 1.1. GDDKiA Oddział Lublin – siedziba Wykonawcy  
ul. Ogrodowa 21, 20-075 Lublin,
- 1.2. GDDKiA Oddział Lublin  
Wydział Technologii – Laboratorium Drogowe  
ul. Olszewskiego 1A, 20-481 Lublin,
- 1.3. Rejon w Chełmie  
ul. Podgórze 2, 22-100 Chełm,
- 1.4. Rejon w Chełmie - Obwód Drogowy w Piaskach  
Kolonja Kęblów 67 A, 21-050 Piaski,
- 1.5. Rejon w Chełmie - Obwód Drogowy w Rudce  
Rudka 14 A, 22-100 Rudka,
- 1.6. Rejon w Chełmie - Obwód Drogowy w Cycowie  
Wólka Cycowska 118, 21-070 Cyców,
- 1.7. Rejon w Kraśniku  
ul. Obwodowa 9, 23-200 Kraśnik,
- 1.8. Rejon w Kraśniku - Obwód Drogowy w Janowie Lubelskim  
ul. Objazdowa 7, 23-300 Janów Lubelski,
- 1.9. Rejon w Lubartowie  
ul. Krańcowa 6, 21-100 Lubartów,
- 1.10. Rejon w Lubartowie - Obwód Drogowy w Kocku  
ul. Kleeberga 79, 21-150 Kock,
- 1.11. Rejon w Lubartowie - Obwód Drogowy w Łukowie  
ul. Łapiguz 112, 21-400 Łuków,
- 1.12. Rejon w Lubartowie - Obwód Drogowy w Niemcach (Zalesiu)  
ul. Przemysłowa 2, 21-025 Niemce,
- 1.13. Rejon w Międzyrzeczu Podlaskim  
ul. Radzyńska 11A, 21-560 Międzyrzec Podlaski,
- 1.14. Rejon w Międzyrzeczu Podlaskim - Obwód Drogowy w Międzyrzeczu Podlaskim,  
ul. Radzyńska 11 C, 21-560 Międzyrzec Podlaski,
- 1.15. Rejon w Międzyrzeczu Podlaskim - Obwód Drogowy w Woskrzenicach  
Woskrzenice Duże 16B, 21-500 Biała Podlaska,
- 1.16. Rejon w Międzyrzeczu Podlaskim - Obwód Drogowy w Wisznicach  
ul. Kościelna 85, 21-225 Wisznice,
- 1.17. Rejon w Puławach  
ul. Składowa 1A, 24-100 Puławy,
- 1.18. Rejon w Puławach - Obwód Drogowy w Kurowie  
Kurów-Olesin 24-170, Kurów-Olesin,
- 1.19. Rejon w Zamościu  
ul. Szczepieszka 69, 22-400 Zamość,
- 1.20. Rejon w Zamościu - Obwód Drogowy w Tarnawatce  
Tarnawatka 22-604, Tarnawatka,
- 1.21. Rejon w Zamościu - Obwód Drogowy w Werbkowicach  
Werbkowice 22-550, Werbkowice,
- 1.22. Ośrodek Szkoleniowo-Wypoczynkowy w Nałęczowie  
ul. Partyzantów 11 24-140 Nałęczów,
- 1.23. Ośrodek Szkoleniowo-Wypoczynkowy w Kazimierzu Dolnym nad rz. Wisłą

ul. Czerniawy 67, 24-120 Kazimierz Dolny,

- 1.24. Ośrodek Szkoleniowo-Wypoczynkowy w Okunince nad j. Białym  
Okuninka 8/VII, 22-200 Włodawa,
- 1.25. Obwód Utrzymania Drogi Ekspresowej S17 z Centrum Zarządzania Ruchem  
(CZR) i Punktem Informacji Drogowej (PID)  
ul. Topolowa 32a, Dys, 21-003 Ciecierzyn,
- 1.26. Obwód Utrzymania Drogi Ekspresowej S17  
ul. Głowackiego 114, 21-170 Kurów,

Lp.	Lokalizacja	Lokalizacja w sieci WAN GDDKiA
1.1.	<b>GDDKiA Oddział Lublin – siedziba Wykonawcy</b>	<b>TAK</b>
1.2.	GDDKiA Oddział Lublin - Wydział Technologii Laboratorium Drogowe	<b>TAK</b>
1.3.	<b>Rejon w Chełmie</b>	<b>TAK</b>
1.4.	Rejon w Chełmie - Obwód Drogowy w Piaskach	Nie
1.5.	Rejon w Chełmie - Obwód Drogowy w Rudce	Nie
1.6.	Rejon w Chełmie - Obwód Drogowy w Cycowie	Nie
1.7.	<b>Rejon w Kraśniku</b>	<b>TAK</b>
1.8.	Rejon w Kraśniku - Obwód Drogowy w Janowie Lubelskim	Nie
1.9.	<b>Rejon w Lubartowie</b>	<b>TAK</b>
1.10.	Rejon w Lubartowie - Obwód Drogowy w Kocku	Nie
1.11.	Rejon w Lubartowie - Obwód Drogowy w Łukowie	Nie
1.12.	Rejon w Lubartowie - Obwód Drogowy w Niemcach (Zalesiu)	Nie
1.13.	<b>Rejon w Międzyrzecu Podlaskim</b>	<b>TAK</b>
1.14.	Rejon w Międzyrzecu Podlaskim - Obwód Drogowy w Międzyrzecu Podlaskim	Nie
1.15.	Rejon w Międzyrzecu Podlaskim - Obwód Drogowy w Woskrzenicach	Nie
1.16.	Rejon w Międzyrzecu Podlaskim - Obwód Drogowy w Wisznicach	Nie
1.17.	<b>Rejon w Puławach</b>	<b>TAK</b>
1.18.	Rejon w Puławach - Obwód Drogowy w Kurowie	Nie

1.19.	<b>Rejon w Zamościu</b>	<b>TAK</b>
1.20.	Rejon w Zamościu - Obwód Drogowy w Tarnawatce	Nie
1.21.	Rejon w Zamościu - Obwód Drogowy w Werbkowicach	Nie
1.22.	Ośrodek Szkoleniowo-Wypoczynkowy w Nałęczowie	Nie



1.23.	Ośrodek Szkoleniowo-Wypoczynkowy w Kazimierzu Dolnym nad rz. Wisłą	Nie
1.24.	Ośrodek Szkoleniowo-Wypoczynkowy w Okunince nad j. Białym	Nie
1.25.	Obwód Utrzymania Drogi Ekspresowej S17 (OUD) z Centrum Zarządzania Ruchem (CZR) i Punktem Informacji Drogowej (PID)	Nie (OUD), Nie (CZR), <b>TAK (PID)</b>
1.26.	Obwód Utrzymania Drogi Ekspresowej S17 (OUD)	Nie

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany ilości lokalizacji objętych przedmiotem zamówienia bez konieczności zawierania aneksu do umowy.

## **2. Wykaz sprzętu komputerowego z podziałem na typ oraz orientacyjną ilość (+/- 10 %).**

Tabela nr 1. Sprzęt komputerowy: komputery All-In-One, stacjonarne, przenośne oraz tablety.

Lp.	Typ sprzętu	Producent	Ilość
1	Komputer All-in-One	Lenovo	10
2	Komputer przenośny	Lenovo, HP, Dell, Sony, Toshiba	127
3	Komputer stacjonarny	IBM Lenovo, HP, Fujitsu Siemens Computers, Dell, NTT, Optimus + monitory	231
4	Tablet	Lenovo	8
<b>łącznie:</b>			<b>376</b>

Dodatkowo w GDDKiA O\Lublin użytkowane są komputery, które nie zostały ujęte w tabeli i stanowią one ok. 5 % z całości (komputery użytkowane w Laboratorium Drogowym przy urządzeniach technicznych, komputery kontraktowe i z datą produkcji niższą niż 2007 r.). Praktycznie każdy komputer stacjonarny posiada zasilacz awaryjny (UPS).

Tabela nr 2. Urządzenia peryferyjne:

Lp.	Typ sprzętu	Producent	Ilość
1	Monitor	LG, Iiyama, Philips, AOC	57
2	Skaner	Canon, Plustek, Mustek, HP	32
3	Zasilacz awaryjny	APC, Eaton, Ever	154
<b>łącznie:</b>			<b>243</b>

Dodatkowo w GDDKiA O\Lublin użytkowane są urządzenia peryferyjne, które nie zostały ujęte w tabeli i stanowią one ok. 5 % z całości (sprzęt z datą produkcji niższą niż 2007 r.).

Tabela nr 3. Urządzenia drukujące:

Lp.	Typ sprzętu	Producent i model sprzętu	Ilość
1	Drukarki	Brother HL 5350 dn	180
	Drukarki	Brother HL 5350DN	
	Drukarki	Brother HL-4150 CDN	
	Drukarki	Brother HL-4150 cdn	

	Drukarki	Canon IR 2520
	Drukarki	Canon iP90v
	Drukarki	Canon PIXMA MP230
	Drukarki	Drukarka Brother HL-2250DN
	Drukarki	HP Business Inkjet 2800
	Drukarki	HP Business Inkjet 2800
	Drukarki	HP Business Inkjet 2800
	Drukarki	HP Color LaserJet 1600
	Drukarki	HP Color LaserJet 3525dn
	Drukarki	HP DesignJet 70
	Drukarki	HP DesignJet 70
	Drukarki	HP DeskJet 6940
	Drukarki	HP DeskJet 6940
	Drukarki	HP Deskjet D2660
	Drukarki	HP Officejet 100
	Drukarki	HP OfficeJet 6000
	Drukarki	HP OfficeJet H470
	Drukarki	HP OfficeJet H470b
	Drukarki	HP Officejet H470b
	Drukarki	HP Officejet H470b
	Drukarki	HP OfficeJet H470b
	Drukarki	HP Officejet Pro K8600
	Drukarki	HP Officejet Pro K8600
	Drukarki	HP Officejet Pro K8600dn
	Drukarki	HP Officejet Pro K8600dn
	Drukarki	Lexmark C530dn
	Drukarki	Lexmark C544dn
	Drukarki	Lexmark C544dn
	Drukarki	Lexmark E360dn
	Drukarki	OKI C 530 DN
	Drukarki	Samsung ML-2240
	Drukarki	Samsung ML-3470D
	Drukarki	Zebra GK420t
2	Urządzenie wielofunkcyjne	Brother DCP 135 C
	Urządzenie wielofunkcyjne	Brother DCP-7065DN PL
	Urządzenie wielofunkcyjne	Brother DCP-7070DW
	Urządzenie wielofunkcyjne	Brother DCP8085DN

	Urządzenie wielofunkcyjne	Brother DCP8085DN
	Urządzenie wielofunkcyjne	HP OfficeJet 6700 Premium
	Urządzenie wielofunkcyjne	Panasonic KX-MB2061
	Urządzenie wielofunkcyjne	Panasonic KX-MB2061
	Urządzenie wielofunkcyjne	Samsung SCX-4200
	Urządzenie wielofunkcyjne	Samsung SCX-4200

	Urządzenie wielofunkcyjne	Samsung SCX-4200	
	Urządzenie wielofunkcyjne	Samsung SCX-4200	
	Urządzenie wielofunkcyjne	Samsung SCX-4200	
3	Ploter	Canon IPF840 ZES	1
4	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Canon IR 2380i	35
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Canon IR 2880	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Canon IR 3025	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Canon IR 3225N	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Canon IR2016J	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Canon IR2018	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Canon iR2318I	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Canon IR2520	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Canon IR3225	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Canon IRA 2030L	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Canon IRA 2230	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Canon IRA 6055	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Canon IRAC5250i	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Canon IRC 1028i	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Canon IRC 2230	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Konica Minolta 7130	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Muratec MSX-C3400	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Panasonic Workio 8016	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Samsung MultiXpress X4300LX	
	Urządzenie wielofunkcyjne (xero)	Toshiba e-studio 2820 C	
		<b>Łącznie:</b>	<b>216</b>

Dodatkowo w GDDKiA O\Lublin użytkowane są urządzenia drukujące, które nie zostały ujęte w tabeli i stanowią one ok. 5 % z całości (sprzęt kontraktowy, z datą produkcji niższą niż 2007 r.).

Tabela nr 4. Serwery, macierze i pamięci NAS.

Lp.	Typ sprzętu	Producent	Ilość
1	Macierz dyskowa	HP, Dell	2
2	Pamięć NAS	Synology, Netgear	18
3	Serwer	HP, Dell	4
<b>Łącznie:</b>			<b>24</b>

Pamięci NAS funkcjonują w Oddziale, Wydziale T-1 i w każdym z Rejonów Dróg.

Tabela nr 5. Urządzenia sieciowe funkcjonujące w strategicznych punktach sieci teleinformatycznej.

Lp.	Typ sprzętu	Producent	Ilość
1	Przełącznik sieciowy	Cisco, TP-Link, D-Link, Edimax	20
<b>Łącznie:</b>			<b>20</b>

- 2.1. **75 % sprzętu** wymienionego w tabelach 1-3 znajduje się w Oddziale natomiast pozostałe 25 % użytkowane jest w jednostkach terenowych Zamawiającego, gdzie w:
- Rejonie Dróg jest to średnio 8-10 stanowisk komputerowych, urządzenia drukujące (w tym urządzenia typu xero) oraz inne drobne akcesoria komputerowe;
  - Obwodzie Drogowym jest to średnio 1-2 stanowiska komputerowe oraz urządzenia drukujące;
  - Ośrodku Szkoleniowo-wypoczynkowym jest to średnio 1 stanowisko komputerowe oraz urządzenie drukujące;
- 2.3. Serwery i macierze dyskowe oraz urządzenia typu NAS znajduje się w siedzibie głównej Zamawiającego (Oddziale GDDKiA przy ul. Ogrodowej 21, Lublin), Wydziale Technologii – Laboratorium Drogowym (ul. Olszewskiego 1, Lublin) oraz Rejonach Dróg (min. 1 urządzenie typu NAS).
- 2.4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca użytkowania oraz ilości i rodzaju sprzętu z tabel 1-5 objętego przedmiotem zamówienia bez konieczności zawierania aneksu do Umowy.
- 2.5. Zamawiający poprzez wykazanie przybliżonej liczby i typów sprzętu w w/w tabelach przedstawia orientacyjnie zasoby IT jakie są w posiadaniu Zamawiającego i w jakich mogą wystąpić wszelkiego rodzaju awarie.
- Wykonawca będzie zobowiązany do usuwania awarii sprzętu i oprogramowania komputerowego a także sieci LAN/WAN w odniesieniu do całości zasobów IT Zamawiającego nie zależnie od tego, czy zostały one wyszczególnione w powyższych tabelach czy też nie.

Starszy Specjalista  
Wydział Administracji, Informatyki  
i Zaplecza Technicznego  
*mgr Tomasz Zaręczyński*

Lublin dn. 20.07.2017r.