

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Kompleksowa obsługa informatyczna Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad Oddział w Lublinie i podległych jednostek terenowych, polegająca na utrzymaniu, serwisowaniu, naprawie, konserwacji sprzętu komputerowego, oprogramowania komputerowego, sprzętu sieciowego oraz sieci komputerowych LAN/WAN oraz poza siecią WAN.

Kod przedmiotu zamówienia wg (CPV):

50320000-4 Usługi w zakresie napraw i konserwacji komputerów osobistych
50312000-5 Usługi w zakresie napraw i konserwacji sprzętu komputerowego
50323000-5 Naprawa i konserwacja urządzeń peryferyjnych
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 komputerowego w Oddziale i podległych mu jednostkach terenowych.

Przez kompleksową obsługę oraz naprawy i konserwację sprzętu komputerowego rozumie się wszelkie naprawy oraz prace serwisowe/obsługowe i konserwacyjne, które wymagane są przez producentów, warunki gwarancyjne sprzętu komputerowego lub wymagane ich stanem technicznym bądź aktualną sytuacją, mające na celu utrzymanie w 100% sprawności całego sprzętu komputerowego, będącego własnością Zamawiającego w siedzibie Oddziału i we wszystkich podległych mu jednostkach terenowych.

Podstawowe zadania w tym zakresie to:

1. Bieżąca obsługa/serwis (instalacja na stanowisku pracy lub w sieci LAN/WAN z użyciem właściwych sterowników i ich konfiguracja), naprawy (usuwanie problemów ze sprzętem komputerowym, zgłaszanych m.in. poprzez system ITSM /IT service management/ Zamawiającego, zwany także: „helpdesk”) oraz planowe wymiany/rotacja sprzętu komputerowego.

Sprzętem komputerowym w szczególności są:

- 1.1. Urządzenia All-In-One, komputery stacjonarne (stacje robocze), komputery przenośne, tablety;
- 1.2. Drukarki, wielofunkcyjne urządzenia drukujące (w tym xero) i plotery (zadania w zakresie obsługi oraz wymiany/rotacji);
- 1.3. Monitory, skanery, zasilacze awaryjne (UPS) użytkowane przy stacjach roboczych jak i zainstalowane w szafach telekomunikacyjnych oraz inne urządzenia peryferyjne używane przy stanowiskach komputerowych, tj. myszy i klawiatury komputerowe, czytniki kart pamięci, huby USB itp.;
- 1.4. Dyski HDD i SSD (wewnętrzne i zewnętrzne) użytkowane w stacjach roboczych i serwerach (w tym urządzenia typu NAS) oraz inne pamięci trwałe, tj.: przenośne pamięci typu flash (pendrive, różne rodzaje kart pamięci);
- 1.5. Serwery, macierze dyskowe, biblioteki taśmowe i sprzęt peryferyjny bezpośrednio z nimi współpracujący np. przełączniki KVM;
2. Fizyczne podłączenie sprzętu komputerowego do sieci teletechnicznej LAN/WAN.
3. Dokonywanie napraw i usuwanie usterek sprzętu komputerowego poprzez wymianę lub naprawę uszkodzonych podzespołów, re-instalację wadliwie pracującego oprogramowania.
4. W ramach obsługi/serwisu Wykonawca ma obowiązek realizacji montażu, demontażu, przenoszenia, przewożenia oraz podłączania sprzętu komputerowego w miejsca wskazane przez Zamawiającego, na każde jego żądanie i we wskazanym przez niego terminie niezależnie od lokalizacji (w ramach terenowych jednostek Zamawiającego) i gabarytów sprzętu komputerowego.

- 4.1. Wykonawca dokonując zmiany lokalizacji sprzętu komputerowego w ramach obsługi/serwisu lub napraw jest zobowiązany do dokumentacji tej zmiany, która umożliwi jednoznaczną i bieżącą identyfikację jego lokalizacji. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany wskazać tę lokalizację.
- 4.2. Wykonawca odpowiada materialnie za sprzęt komputerowy, który został mu powierzony, był przez niego obsługiwany/serwisowany lub naprawiany w trakcie realizowanych usług.
5. Wykonawca jest zobowiązany do demontażu uszkodzonych części zamiennych i montażu części zamiennych do sprzętu komputerowego, dostarczonych przez Zamawiającego.
6. Zamawiający dopuszcza, aby naprawę sprzętu komputerowego wykonywać poza miejscem jego użytkowania – tj. w serwisie Wykonawcy.
- 6.1. W przypadku sprzętu komputerowego zawierającego nośniki danych (dyski HDD, SSD i inne typy pamięci trwałe) należy je wymontować jeśli będzie on poddany naprawie poza miejscem użytkowania.
8. Całość sprzętu jest własnością Zamawiającego **a w szczególności nośniki danych.**
9. Wykonawca podczas świadczenia usług jest odpowiedzialny materialnie za powierzony mu sprzęt.

II. Kompleksowa obsługa informatyczna w zakresie oprogramowania komputerowego w Oddziale i podległych mu jednostkach terenowych.

Przez kompleksową obsługę/serwis oraz naprawy i konserwację oprogramowania komputerowego rozumie się wszelkie naprawy oraz prace obsługowe/serwisowe i konserwacyjne, które wymagane są przez producentów oprogramowania bądź aktualną sytuacją, mające na celu utrzymanie w 100% sprawności całego oprogramowania jakie wykorzystuje Zamawiający w siedzibie Oddziału i we wszystkich podległych mu jednostkach terenowych.

Podstawowe zadania w tym zakresie to:

1. Obsługa/serwis (instalowanie, aktualizowanie, optymalizacje i konfiguracje), naprawa oraz konserwacja oprogramowania komputerowego (tj. systemowego, bazodanowego, biurowego, antywirusowego, branżowego oraz innego będącego w posiadaniu Zamawiającego) a także wsparcie merytoryczne udzielane Zamawiającemu, które będzie obejmowało w szczególności:
 - a) Systemy operacyjne Windows 7, 8, 8.1, 10 i nowe wydania jakie pojawiają się w trakcie realizacji umowy;
 - b) Systemy bazodanowe, tj.: MS SQL, Firebird;
 - c) Oprogramowanie biurowe MS Office w wersjach 2010, 2013, 2016, 365 i nowe wydania jakie pojawiają się w trakcie realizacji umowy (pełen pakiet z wszystkimi modułami);
 - d) Oprogramowanie antywirusowe: będące w dyspozycji Zamawiającego (obecnie ESET);
 - e) Systemy branżowe: SGM, PPN, BUDWIN, Utrudnienia, Zima, BDD, użytkowane w Wydziale Technologii;
 - f) Oprogramowanie finansowe i kadrowe: BGK@24 Biznes, BGK Zlecenia Unijne, Płatnik, NBP, BGK-KFD, SAP;
 - g) Oprogramowanie narzędziowe: AutoCad, Corel Draw, Norma Pro;
 - h) Standardowe aplikacje biurowe: Adobe Reader, PDF Creator, 7zip, itp.;
- 1.1. Wykonawca będzie świadczył usługi w odniesieniu do oprogramowania komputerowego wymienionego w pkt. 1. d-f w zakresie dostępnych dokumentacji oraz informacji jakie otrzyma od producentów w/w oprogramowania lub pracowników IT Oddziału, Centrali GDDKiA.
- 1.2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia listy oprogramowania o nowe programy, aplikacje lub systemy zakupione, wdrożone w trakcie trwania umowy. Lista wymienionych aplikacji jest pogładowa a programy i systemy Zamawiającego mogą się zmieniać w trakcie realizacji umowy co nie może stanowić podstaw do dodatkowych roszczeń Wykonawcy względem Zamawiającego.

2. Administracja i instalacja systemów operacyjnych na serwerach, urządzeniach typu NAS, stacjach roboczych, komputerach typu All-In-One, notebookach oraz urządzeniach mobilnych typu tablet lub telefonach komórkowych;
3. Bieżące dostosowywanie środowiska teleinformatycznego w sieci LAN/WAN do potrzeb użytkowników (instalacja, konfiguracja sprzętu komputerowego i sieciowego);
4. Wsparcie użytkowników przy archiwizacji danych na sprzęcie komputerowym lub urządzeniach mobilnych (tablety, telefony).
Archiwizacja danych wskazanych przez Zamawiającego realizowana będzie przez Wykonawcę za pomocą oprogramowania będącego w dyspozycji Zamawiającego.
5. Zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa teleinformatycznego dla serwerów i stanowisk komputerowych użytkowników końcowych poprzez nadzór nad zainstalowanym oprogramowaniem antywirusowym, będącym w dyspozycji Zamawiającego;
5.1. Usuwanie ze sprzętu komputerowego Zamawiającego wirusów i programów szpiegujących (adware, spyware, trojanów, rootkitów, itp.) z jednoczesnym zgłoszeniem zaistniałego incydentu Zamawiającemu poprzez wysłanie maila na adres wskazany w pkt. 8.
6. Weryfikacja legalności oprogramowania zainstalowanego na sprzęcie komputerowym a w szczególności na komputerach użytkowników a w przypadku podejrzenia, że zainstalowany program nie posiada licencji zgłoszenie takiego faktu Zamawiającemu poprzez wysłanie maila na adres wskazany w pkt. 8.
7. Wykonawca podczas świadczenia usług jest odpowiedzialny materialnie za powierzone mu oprogramowanie, które może być użytkowane jedynie na sprzęcie znajdującym się w posiadaniu Zamawiającego.
8. Zgłoszenia o których mowa w pkt. 5 i 6 oraz wszystkie inne informacje, które Wykonawca chce przekazać Zamawiającemu w trakcie realizacji przedmiotu umowy będą przesyłane na następujący adres mailowy: itsm.lublin@gddkia.gov.pl, znajdujący się w posiadaniu Zamawiającego.

III. Kompleksowa obsługa informatyczna w zakresie sieci komputerowej LAN/WAN oraz poza siecią WAN.

Przez kompleksową obsługę w zakresie sieci komputerowej LAN/WAN oraz poza siecią WAN rozumie się wszelkie naprawy i prace obsługowe/serwisowe urządzeń sieciowych, które mają na celu utrzymanie ich w 100% sprawności i zapewnienie stałego i nieprzerwanego dostępu do sieci Internet w sieciach teleinformatycznych jakie znajdują się u Zamawiającego w siedzibie Oddziału i we wszystkich podległych mu jednostkach terenowych.

1. Zapewnienie właściwego stanu technicznego sprzętu sieciowego, który ma istotny wpływ na działanie sieci komputerowej i sprzętu komputerowy funkcjonujący w sieci LAN/WAN.

Sprzętem sieciowym w szczególności są:

- a) przełączniki sieciowe (zarządzane i niezarządzane), switchy i modemy;
- a) patch panele i gniazda ethernetowe;
- b) okablowanie strukturalne (skrętka);
- c) karty sieciowe zainstalowane w sprzęcie wymienionym w pkt. a jak i sprzęcie komputerowym;

2. Podstawowe zadania w tym zakresie to:

- a) Właściwa instalacja i konfiguracja oprogramowania sprzętu sieciowego oraz sprzętu komputerowego nie powodująca zakłóceń pracy w sieci LAN/WAN lub poza siecią WAN;
- b) Obsługa/serwis oraz dokonywanie napraw i usuwanie usterek sprzętu sieciowego poprzez wymianę lub naprawę uszkodzonych części, re-instalację lub aktualizację wadliwie pracującego oprogramowania lub sterowników;
- c) Konserwacja urządzeń sieciowych w razie konieczności lub na życzenie Zamawiającego;
- d) Wdrożenie zatwierdzonych do stosowania zaleceń dotyczących Polityki Bezpieczeństwa Teleinformatycznego.

3. W ramach obsługi/serwisu Wykonawca ma obowiązek realizacji montażu, demontażu, przenoszenia, przewożenia oraz podłączania sprzętu sieciowego w miejsca wskazane przez Zamawiającego, na każde jego żądanie i we wskazanym przez niego terminie niezależnie od lokalizacji (w ramach terenowych jednostek Zamawiającego) i gabarytów sprzętu sieciowego;
 - 3.1. Wykonawca dokonując zmiany lokalizacji sprzętu sieciowego w ramach obsługi/serwisu lub napraw jest zobowiązany do dokumentacji tej zmiany, która umożliwi jednoznaczną i bieżącą identyfikację jego lokalizacji.
Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany wskazać tę lokalizację.
 - 3.2. Wykonawca odpowiada materialnie za sprzęt sieciowy, który został mu powierzony. był obsługiwany/serwisowany lub naprawiany w trakcie realizowanych usług.
4. Wykonawca jest zobowiązany do demontażu uszkodzonych części zamiennych i montażu części zamiennych do sprzętu sieciowego, dostarczonych przez Zamawiającego.

IV. Kompleksowa obsługa informatyczna w zakresie bieżącej pomocy komputerowej użytkownikom końcowym.

1. Przez kompleksową obsługę informatyczną w zakresie bieżącej pomocy komputerowej użytkownikom końcowym rozumie się wszelką pomoc dla wszystkich pracowników GDDKiA Oddział w Lublinie, w tym osób współpracujących czasowo (praktyka, staż, zlecenie) we wszystkich jednostkach terenowych urzędu w zakresie:
 - a) Wsparcia użytkowników sprzętu komputerowego przy jego bieżącej obsłudze oraz pomoc w rozwiązywaniu problemów z nim związanych;
 - b) Wsparcia użytkowników oprogramowania komputerowego przy jego bieżącej obsłudze oraz pomoc w rozwiązywaniu problemów z nim związanych;
 - c) Wsparcia użytkowników sieci teleinformatycznej i sprzętu sieciowego przy jego bieżącej obsłudze oraz pomoc w rozwiązywaniu problemów z nim związanych.
2. Zgłoszenia użytkowników końcowych dotyczące ich wsparcia w zakresie bieżącej pomocy komputerowej o której mowa w pkt. 1. ppkt. a-c będą przyjmowane przez Wykonawcę zgodnie z procedurami opisanymi w pkt. VII. - w zależności od rodzaju zgłoszenia (awaria lub „pozostałe czynności serwisowe”).
3. Wszelkie problemy związane z realizacją przedmiotu umowy a w szczególności dotyczące obsługi systemu „helpdesk” będą zgłaszane Zamawiającemu na następujący adres mailowy:
itsm.lublin@gddkia.gov.pl.

V. Usługi doradztwa, audytu i konserwacji w zakresie sprzętu komputerowego i oprogramowania komputerowego oraz sieci teleinformatycznej.

1. Wykonywanie ekspertyz technicznych w zakresie sprzętu komputerowego oraz sprzętu sieciowego, udokumentowanych w formie papierowej na każde żądanie Zamawiającego.
2. Wsparcie użytkowników w zakresie przygotowania i uruchomienia wideokonferencji za pomocą posiadanego przez Zamawiającego sprzętu i oprogramowania w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego.
3. 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.
4. Wsparcie Informatyka w Oddziale przy zadaniach związanych z ewidencjonowaniem i audytem sprzętu komputerowego, oprogramowania komputerowego oraz sprzętu sieciowego.
5. Konsultacje i doradztwo w zakresie zainstalowanego sprzętu komputerowego, oprogramowania komputerowego, sprzętu sieciowego oraz sieci LAN/WAN oraz poza siecią WAN funkcjonujących w siedzibie Oddziału i podległych mu jednostkach terenowych.
6. Dokonywanie na każde wezwanie Zamawiającego przeglądów stanu sprzętu komputerowego i sieciowego (dalej: „sprzęt”), aby zapewnić ich odpowiednią czystość oraz wydajną i bezproblemową pracę.

- 6.1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w funkcjonowaniu sprzętu, Wykonawca jest zobowiązany do zaproponowania rozwiązań mających na celu ich wyeliminowanie i zapobieganiu ich powstawaniu w przyszłości a w przypadku stwierdzenia jego zabrudzeń wykonanie konserwacji sprzętu;
- 6.2. Konserwacja sprzętu komputerowego będzie polegała na:
 - 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.
 - 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 jedynie matrycę, klawiaturę, otwory wentylacyjne, obudowę.

VI. Czas trwania realizacji przedmiotu zamówienia i wynagrodzenie.

1. Umowa zostaje zawarta na okres **24 miesięcy** licząc od dnia podpisania umowy lub do czasu wykorzystania kwoty brutto umowy określonej w § 3 ust.1 w zależności od tego co nastąpi wcześniej .
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do ustalania terminu rozpoczęcia realizacji usługi objętej niniejszą umową.
 - 2.1. Data rozpoczęcia realizacji usługi nastąpi nie później niż w dniu następnym po dniu podpisania umowy o ile umowa została zawarta po dniu **20.09.2019 r.**
 - 2.2. Data rozpoczęcia realizacji usługi nastąpi w dniu **22.09.2019 r.** o ile umowa została zawarta przed tym terminem.
3. Koszt realizacji umowy będzie obejmować wszelkie koszty materiałowe i osobowe poniesione w związku z realizacją przedmiotu umowy, są to m.in.:
 - sprzęt zastępczy o którym mowa w pkt. VII. 4.
 - własne środki transportu (dojazdy do Oddziału i wszystkich jednostek terenowych, przewożenie sprzętu komputerowego i sprzętu sieciowego pomiędzy lokalizacjami ujętymi w pkt. XI).
 - narzędzia i urządzenia niezbędne do realizacji prac diagnostycznych, serwisowych, naprawczych lub konserwacyjnych (np. śrubokręty, szczypce, zaciskarki końcówek LAN RJ45, testery kabli, itd.).
 - materiały czyszczące używane do konserwacji urządzeń - pianki, ściereczki, sprężone powietrze z wyłączeniem części zamiennych użytych do napraw sprzętu, których koszt pokrywa Zamawiający.
 - 3.1. Wykonawca każdorazowo ma obowiązek powiadomienia Zamawiającego o zakresie awarii i ewentualnej konieczności wymiany części zamiennych poprzez przesłanie informacji na adres e-mail: itsm.lublin@gddkia.gov.pl.

VII. Definicja awarii i opis procedur usuwania awarii oraz opis procedur realizacji zgłoszeń niedotyczących awarii.

Awaria dotyczy sprzętu komputerowego, oprogramowania komputerowego, sprzętu sieciowego lub problemów związanych z nieprawidłowym funkcjonowaniem sieci LAN, LAN/WAN w siedzibie Oddziału Zamawiającego i jego lokalizacjach terenowych.

1. Ustala się, że pod pojęciem awarii rozumie się:
 - a) uszkodzenie sprzętu komputerowego (np. komputerów, notebooków, tabletów, skanerów, monitorów, zasilaczy awaryjnych, itp.);
 - b) uszkodzenie konfiguracji oprogramowania/systemów/baz danych lub ich wadliwe funkcjonowanie (np. oprogramowanie biurowe MS Office, program antywirusowy, oprogramowanie webowe, oprogramowanie branżowe, bazy danych, itd.);

- c) uszkodzenie sprzętu sieciowego (np. przełączniki sieciowe /switche/, modemy, karty sieciowe, itd.);
 - d) uszkodzenie sieci teleinformatycznej LAN lub LAN/WAN (np. uszkodzenie gniazd ethernetowych, przerwanie przewodu UTP, itd.);
 - e) utratę połączenia ze sprzętem komputerowym, oprogramowaniem komputerowym, sprzętem sieciowym, siecią LAN lub LAN/WAN;
 - f) utrata dostępu do usług na komputerach lokalnych/sprzęcie mobilnym jak i serwerach (np. brak dostępu do poczty elektronicznej, sieci Internet, zasobów sieciowych, profili skanowania urządzeń drukujących, usług serwerowych: DHCP, WSUS, IIS, itd.);
 - g) ograniczenie funkcjonalności sprzętu komputerowego, oprogramowania komputerowego lub sprzętu sieciowego uniemożliwiające korzystanie z jego pełnej funkcjonalności niewymienione w pkt. a-f a zgłaszane ustnie, telefonicznie, mailem lub na platformie zgłoszeniowej ITSM, tzw. „helpdesk” używanej przez Zamawiającego i znajdującej się pod adresem: <http://helpdesk.gddkia.polska>, niezależnie od powodującej tę awarię przyczyny.
2. Wykonawca będzie usuwał awarie niezwłocznie lecz nie później niż **w czasie usunięcia awarii zadeklarowanym w złożonej ofercie** i nie dłuższym niż **12 godzin roboczych** bez względu na lokalizację oraz ilość zgłoszeń w tym czasie. Czas usunięcia awarii będzie liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia pismem, mailem, faxem lub poprzez platformę ITSM w dni robocze, bez względu na ilość zgłoszeń w tym czasie z zastrzeżeniem pkt. VII. 4 OPZ do chwili otrzymania od Wykonawcy zwrotnej informacji o usunięciu awarii w formie pisma, maila, fax'u lub poprzez zamknięcie zgłoszenia na platformę ITSM Zamawiającego.
- 2.1. W celu zachowania ciągłości prawidłowego funkcjonowania sprzętu IT, Wykonawca jest zobowiązany na czas usuwania awarii podstawić własny sprzęt zastępczy .
 - 2.2. Sprzęt zastępczy Wykonawcy o którym mowa w pkt. 2.2 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 pkt. 2.
 - 2.3. W celu zachowania ciągłości w dostępie do urządzeń drukujących Wykonawca w chwili otrzymania zgłoszenia o jego awarii jest zobowiązany, aby na stanowiskach komputerowych użytkowników, którzy z niego korzystali był zainstalowany sprzęt zastępczy (z zasobów Zamawiającego lub w przypadku jego braku dostarczony przez Wykonawcę) o funkcjonalności umożliwiającej wykonywanie wydruków/kopii w kolorze (w maksymalnej liczbie 50 tys. stron wydruków/kopii) i skan w formacie A4 (bez ograniczeń) do czasu usunięcia awarii przez Zamawiającego.
- Koszty wydruku do 50 tys. stron pokrywa Wykonawca - koszt należy skalkulować w złożonej ofercie.**
3. W przypadku **kluczowych zasobów teleinformatycznych Zamawiającego tj.: sprzętu komputerowego i oprogramowania komputerowego, sprzętu sieciowego oraz sieci LAN, LAN/WAN dalej nazywanych „kluczowymi zasobami teleinformatycznymi” (pkt. 3.1.)** czas usunięcia awarii od momentu zgłoszenia pismem, mailem, faxem lub poprzez platformę ITSM wynosi maksymalnie:
- a) **do 4 godziny** dla Oddziału, Wydziału T-1 (Laboratorium Drogowe) oraz PID i OUD w m. Dys;
 - b) **do 6 godzin** dla lokalizacji w promieniu do 100 km od Oddziału;
 - c) **do 8 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 z zastrzeżeniem pkt. 4.
- 3.1. Kluczowe zasoby teleinformatyczne to:
- a) stanowiska komputerowe Dyrekcji, Sekretariatów oraz Naczelników poszczególnych Wydziałów, pracowników Samodzielnych Stanowisk i Kierowników Rejonów;
 - b) stanowiska komputerowe dyżurnego PID w m. Dys;
 - c) sprzęt sieciowy oraz struktura sieci LAN/WAN znajdująca się w siedzibie Oddziału oraz podległych mu terenowych jednostkach (łącznie z Obwodami Drogowymi i Ośrodkami Wypoczynkowymi);

- d) zasilacze awaryjne użytkowane w serwerowni i wszystkich szafach teletechnicznych oraz poza nimi o ile wykorzystywane są do zasilania sprzętu sieciowego typu: przełącznik sieciowy, serwer, urządzenie plikowe NAS, macierz dyskowa, biblioteka taśmowa i inny sprzęt niezbędny do prawidłowego funkcjonowania sieci teleinformatycznej;
4. Jeżeli w trakcie usuwania awarii o której mowa w ust. 2-3, zachodzi konieczność wymiany części zamiennych zdefiniowanych w pkt. VII. 4.1 OPZ, **Wykonawca do czasu otrzymania części zamiennych od Zamawiającego jest zobowiązany na czas usunięcia awarii - w terminie zadeklarowanym w złożonej ofercie do podstawienia własnego sprzętu zastępczego wraz z niezbędnymi sterownikami o nie gorszej funkcjonalności niż ten, który uległ awarii.**

Postanowienia dotyczące czasu usuwania awarii nie mają w takim przypadku zastosowania.

- 4.1. Podzespoły, części zamienne i ich elementy konieczne w procesie usuwania awarii dostarcza Zamawiający na podstawie zgłoszenia otrzymanego od Wykonawcy w formie pisma, maila lub informacji przesłanej w systemie ITSM.

Jako „podzespoły, części zamienne i ich elementy” (dalej: „części zamienne”) niezbędne w procesie usuwania awarii rozumie się: wszystkie elementy wewnętrzne lub zewnętrzne sprzętu komputerowego lub sieciowego (dalej: sprzętu IT), które uległy uszkodzeniu, przez co uniemożliwiają jego prawidłową pracę lub ograniczają jego pełną funkcjonalność.

5. Czas wykonania zgłoszeń **niedotyczących awarii, zwanych dalej „pozostałymi czynnościami serwisowymi”** (instalacja sprzętu komputerowego, oprogramowania komputerowego, sprzętu sieciowego prace związane z monitoringiem sieci LAN/WAN, migracja/wymiana sprzętu, itp.) wynosi **maksymalnie do 24 godzin** licząc od momentu przyjęcia zgłoszenia pismem, mailem, faxem lub poprzez platformę ITSM bez względu na lokalizację oraz ilość zgłoszeń w tym czasie.
6. W uzasadnionych przypadkach z uwagi na wysoki poziom skomplikowania pozostałych czynności serwisowych lub ich szerokiego zakresu, czas na ich wykonanie na wniosek Wykonawcy może ulec wydłużeniu wyłącznie za zgodą przedstawiciela wyznaczonego przez Zamawiającego.
- 6.1. Zarówno wniosek Wykonawcy jak i akceptacja wydłużenia terminu realizacji czynności, o których mowa w pkt. 5 i 6 są wiążące jedynie w formie udokumentowanej, tj. formie pisma, maila, faxu lub wiadomości na platformie ITSM. Ustalenia ustne są niewystarczające i niewiążące.
7. **Nie dopuszcza się, aby czas wykonania czynności opisanych w pkt. VII Wykonawca uzgadniał bezpośrednio z użytkownikami !** Czas usunięcia awarii jest określony w pkt. 2-3, natomiast czas pozostałych czynności serwisowych określono w pkt. 5 z uwzględnieniem pkt. 6.

VIII. Obowiązki Wykonawcy.

1. Wykonawca zapewni minimum **2 osoby** na stanowiska Serwisantów, którzy będą pełnić dyżury w siedzibie Zamawiającego, tj. GDDKIA Oddział w Lublinie przy ul. Ogrodowej 21, 20-075 Lublin, od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach 7:30 - 15:30, tj. 8 h/dzień, średnio 40 h/tydzień.
- Zamawiający, poprzez zgłoszenia o których mowa w pkt. IV. i VII. będzie delegował Serwisantów do realizacji zadań w siedzibie Oddziału i we wszystkich podległych mu jednostkach trenowych.
- 1.1. Dodatkowo Wykonawca zapewni stałe dyżury telefoniczne zarówno w dni robocze jak i w dni ustawowo wolne od pracy (**24 godziny na dobę**) pozostając do dyspozycji Zamawiającego w przypadku zaistnienia awarii kluczowych zasobów teleinformatycznych Zamawiającego.

W przypadku braku możliwości rozwiązania zgłoszonego problemu telefonicznie, Wykonawca zobowiązany jest przyjechać na miejsce zgłoszenia celem usunięcia awarii w czasie o którym mowa w pkt. VII. 3.

2. Wykonawca wskaże listę **wszystkich osób uprawnionych do wykonywania zakresu usług objętych przedmiotem umowy** i przekaze ją Zamawiającemu w celu nadania im w imieniu Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad stosownych, pisemnych upoważnień do przetwarzania danych osobowych.

- 2.1. 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 – **Zał. nr 4 do Umowy** (Wzór Umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych - Załącznik nr 13 do „Regulaminu organizacji i przetwarzania danych osobowych w GDDKiA);
- 2.2. Wykonawca zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych mu danych osobowych wyłącznie w celu realizacji przedmiotu zamówienia;
- 2.3. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, iż jest zobowiązany do zachowania w poufności przetwarzanych danych osobowych oraz stosowanych wobec nich środków bezpieczeństwa;
- 2.4. 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;
- 2.5. Wykonawca nie może w ramach realizacji zobowiązań wynikających z niniejszego OPZ i Umowy dokonywać dalszego powierzenia danych osobowych podmiotom trzecim;
- 2.6. 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. Zamawiający w uzasadnionych przypadkach dopuszcza możliwość zmiany dni lub godzin pełnienia dyżurów o których mowa w punkcie 1 z przyczyn uzasadnionych potrzebami Zamawiającego.
4. Osoby pełniące dyżury o których mowa w pkt. 1 muszą posiadać wystarczającą wiedzę i doświadczenie, aby samodzielnie realizować usługi o których mowa w pkt. I – V.
- 4.1. **Osoby pełniące funkcję Serwisanta w szczególności powinny posiadać wiedzę w zakresie:**
- a) obsługi sprzętu komputerowego o którym mowa w pkt. I.1;
 - b) obsługi oprogramowania komputerowego o którym mowa w pkt. II. 1;
 - c) obsługi sprzętu sieciowego oraz obsługi struktury teleinformatycznej o której mowa w pkt. III.1;
 - d) znajomości systemów operacyjnych firmy Microsoft i systemów operacyjnych używanych w urządzeniach NAS firm: Synology i Netgear;
 - e) znajomości Microsoft Active Directory oraz kluczowych usług typu: DHCP, WSUS, IIS, SCCM, SCOM i innych funkcjonujących w środowisku Microsoft;
 - f) znajomość w zakresie wirtualizacji serwerów i Hyper-V;
 - g) konfiguracji i diagnostyki w strukturze sieci LAN/WAN (np. znajomość protokołów sieciowych TCP/IP);
 - h) sprzętu sieciowego (montaż, diagnostyka, konfiguracja, modernizacja);
 - i) obsługi i konfiguracji sprzętu drukującego.
- 4.2. 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 procedury przetargowej.
- 4.3. Zamawiający **zastrzega prawo do zmiany Serwisantów** w przypadku **2-krotnie rażącego braku kompetencji/wiedzy** danego Serwisanta z zakresu wskazanego w pkt. 4.1.
- Protokół uwag i wniosek o zmianę osoby pełniącej funkcję Serwisanta może zostać przekazany Wykonawcy wyłącznie w formie pisemnej.

Wykonawca na pisemny wniosek Zamawiającego, zobowiązuje się do natychmiastowej i nie później niż 14 dni od dnia otrzymania pisma, zmiany Serwisanta w przypadku o którym mowa w powyższym zdaniu.

5. Zamawiający zastrzega możliwość wskazania Wykonawcy jako reprezentanta na spotkaniach technicznych z zakresu tematyki IT, dotyczy to również spotkań z firmami zewnętrznymi, świadczącymi usługi dla Zamawiającego a wymagających obecności pracownika IT ze strony Zamawiającego - niezależnie od dyżurów o których mowa w pkt. 1.
6. Współpraca z firmami dostarczającymi sprzęt między innymi w zakresie egzekwowania zobowiązań gwarancyjnych, rozwiązywania problemów technicznych, itp.;
7. Wykonawca ma obowiązek ewidencjonowania wszystkich zgłoszeń ustnych, telefonicznych, faxem, mailem, pismem lub na platformie ITSM funkcjonującej u Zamawiającego, jeśli nie uczynił tego zgłaszający użytkownik (Wykonawca dokonuje wprowadzenia zgłoszenia, wprowadzenia szczegółowego opisu procesu rozwiązywania zgłoszenia, zamknięcia zgłoszenia).
8. Wszelkie czynności związane z realizacją umowy, muszą być wykonane zgodnie ze sztuką serwisową i dobrymi praktykami w sposób nie powodujący uszkodzenia sprzętu komputerowego, oprogramowania komputerowego, sprzętu sieciowego czy sieci LAN, LAN/WAN.
9. Wszystkie **nośniki danych** używane przy realizacji umowy pozostają własnością Zamawiającego, również w przypadku gdy uległy uszkodzeniu.
10. Wszelkie informacje dotyczące przedmiotu zamówienia, realizowanej umowy 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 nawet po zakończeniu realizacji umowy.
 - 10.1 Najpóźniej w dniu wygaśnięcia lub rozwiązania 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.

IX. Obowiązki Zamawiającego.

Zamawiający udostępni Wykonawcy pomieszczenie i stanowisko komputerowe z wyposażeniem biurowym, w tym co najmniej 1 komputer wraz z oprogramowaniem i dostępem do urządzeń drukujących oraz sieci LAN/WAN w siedzibie GDDKiA O\Lublin.

X. Warunki dotyczące potencjału kadrowego.

1. Wykonawca jest zobowiązany do zatrudnienia na podstawie umowy o pracę (wymiar czasu pracy określony w pkt. VIII. 1. OPZ) w okresie realizacji przedmiotu Umowy odpowiednią do przedmiotu umowy liczbę osób wykonujących czynności Serwisanta.
2. Powyższy wymóg dotyczy również Podwykonawców za pomocą których będzie realizowany przedmiot Umowy.
3. 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 dniu następnym licząc od dnia wystąpienia zdarzenia, o którym mowa wyżej, wyznaczyć na to miejsce inną osobę przy jednoczesnym zachowaniu wymogu dotyczącego niezbędnej ilości osób.
4. Wykonawca zobowiązany jest na bieżąco i każdorazowo do niezwłocznego (tj. nie później niż w dzień następny po zdarzeniu) informowania Zamawiającego o zmianach lub zastępstwach w składzie osób wykonujących czynności objęte przedmiotem umowy.
5. Na każde żądanie Zamawiającego, Wykonawca ma obowiązek przedłożenia do wglądu dokumentów potwierdzających posiadanie wymaganego wykształcenia, kwalifikacji i doświadczenia przez osoby pełniące funkcje Serwisanta.

XI. Wykaz lokalizacji objętych umową.

1. **GDDKiA Oddział Lublin** – siedziba Wykonawcy
ul. Ogrodowa 21, 20-075 Lublin,
2. GDDKiA Oddział Lublin
Wydział Technologii – Laboratorium Drogowe
ul. Olszewskiego 1A, 20-481 Lublin,
3. **Rejon w Chełmie**
ul. Podgórze 2, 22-100 Chełm,
4. Rejon w Chełmie - Obwód Drogowy w Piaskach
Kolonja Kęblów 67 A, 21-050 Piaski,
5. Rejon w Chełmie - Obwód Drogowy w Rudce
Rudka 14 A, 22-100 Rudka,
6. Rejon w Chełmie - Obwód Drogowy w Cycowie
Wólka Cycowska 118, 21-070 Cyców,
7. **Rejon w Kraśniku**
ul. Obwodowa 9, 23-200 Kraśnik,
8. Rejon w Kraśniku - Obwód Drogowy w Janowie Lubelskim
ul. Objazdowa 7, 23-300 Janów Lubelski,
9. **Rejon w Lubartowie**
ul. Krańcowa 6, 21-100 Lubartów,
10. Rejon w Lubartowie - Obwód Drogowy w Kocku
ul. Kleeberga 79, 21-150 Kock,
11. Rejon w Lubartowie - Obwód Drogowy w Łukowie
ul. Łapiguz 112, 21-400 Łuków,
12. Rejon w Lubartowie - Obwód Drogowy w Niemcach (Zalesiu)
ul. Przemysłowa 2, 21-025 Niemce,
13. **Rejon w Międzyrzecu Podlaskim**
ul. Radzyńska 11A, 21-560 Międzyrzec Podlaski,
14. Rejon w Międzyrzecu Podlaskim - Obwód Drogowy w Międzyrzecu Podlaskim,
ul. Radzyńska 11 C, 21-560 Międzyrzec Podlaski,
15. Rejon w Międzyrzecu Podlaskim - Obwód Drogowy w Woskrzenicach
Woskrzenice Duże 16B, 21-500 Biała Podlaska,
16. Rejon w Międzyrzecu Podlaskim - Obwód Drogowy w Wisznicach
ul. Kościelna 85, 21-225 Wisznice,
17. **Rejon w Puławach**
ul. Składowa 1A, 24-100 Puławy,
18. Rejon w Puławach - Obwód Drogowy w Kurowie
Kurów-Olesin 24-170, Kurów-Olesin,
19. **Rejon w Zamościu**
ul. Szczebrzeska 69, 22-400 Zamość,
20. Rejon w Zamościu - Obwód Drogowy w Tarnawatce
Tarnawatka 22-604, Tarnawatka,
21. Rejon w Zamościu - Obwód Drogowy w Werbkowicach

Ośrodki Wypoczynkowe

22. Ośrodek Wypoczynkowy w Nałęczowie
ul. Partyzantów 11, 24-140 Nałęczów,
23. Ośrodek Wypoczynkowy w Kazimierzu Dolnym nad rz. Wisłą
ul. Czerniawy 67, 24-120 Kazimierz Dolny,
24. Ośrodek Wypoczynkowy w Okunince nad j. Białym
Okuninka 8/VII, 22-200 Włodawa,

Obwody Utrzymania Dróg / PID

25. Obwód Utrzymania Drogi Ekspresowej S17 z Centrum Zarządzania Ruchem (CZR)
i Punktem Informacji Drogowej (PID)
ul. Topolowa 32a, Dys, 21-003 Ciecierzyn,
26. Obwód Utrzymania Drogi Ekspresowej S17
ul. Głowackiego 114, 21-170 Kurów,

Lp.	Lokalizacja	Lokalizacja w sieci WAN GDDKiA
1	GDDKiA Oddział Lublin – siedziba Wykonawcy	TAK
2	GDDKiA Oddział Lublin - Wydział Technologii Laboratorium Drogowe	TAK
3	Rejon w Chełmie	TAK
4	Rejon w Chełmie - Obwód Drogowy w Piaskach	Nie
5	Rejon w Chełmie - Obwód Drogowy w Rudce	Nie
6	Rejon w Chełmie - Obwód Drogowy w Cycowie	Nie
7	Rejon w Kraśniku	TAK
8	Rejon w Kraśniku - Obwód Drogowy w Janowie Lubelskim	Nie
9	Rejon w Lubartowie	TAK
10	Rejon w Lubartowie - Obwód Drogowy w Kocku	Nie
11	Rejon w Lubartowie - Obwód Drogowy w Łukowie	Nie
12	Rejon w Lubartowie - Obwód Drogowy w Niemcach (Zalesiu)	Nie
13	Rejon w Międzyrzecu Podlaskim	TAK
14	Rejon w Międzyrzecu Podlaskim - Obwód Drogowy w Międzyrzecu Podlaskim	Nie
15	Rejon w Międzyrzecu Podlaskim - Obwód Drogowy w Woskrzenicach	Nie
16	Rejon w Międzyrzecu Podlaskim - Obwód Drogowy w Wisznicach	Nie
17	Rejon w Puławach	TAK
18	Rejon w Puławach - Obwód Drogowy w Kurowie	Nie
19	Rejon w Zamościu	TAK
20	Rejon w Zamościu - Obwód Drogowy w Tarnawatce	Nie

21	Rejon w Zamościu - Obwód Drogowy w Werbkowicach	Nie
22	Ośrodek Szkoleniowo-Wypoczynkowy w Nałęczowie	Nie
23	Ośrodek Szkoleniowo-Wypoczynkowy w Kazimierzu Dolnym nad rz. Wisłą	Nie
24	Ośrodek Szkoleniowo-Wypoczynkowy w Okunince nad j. Białym	Nie
25	Obwód Utrzymania Drogi Ekspresowej S17 (OUD) z Centrum Zarządzania Ruchem (CZR) i Punktem Informacji Drogowej (PID)	Nie (OUD), Nie (CZR), TAK (PID)
26	Obwód Utrzymania Drogi Ekspresowej S17 (OUD)	Nie

TAK - Oznacza, że sprzęt komputerowy i sieciowy **znajduje się w strukturze sieci korporacyjnej** LAN/WAN.

NIE - Oznacza, że sprzęt komputerowy i sieciowy **znajduje się poza strukturą sieci korporacyjnej** LAN/WAN. W lokalizacji funkcjonuje wyłącznie sieć LAN.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany ilości lokalizacji (na terenie województwa lubelskiego i poza nim) objętych przedmiotem zamówienia bez konieczności zawierania aneksu do umowy.

XII. Wykaz sprzętu komputerowego.

Zamawiający dysponuje następującym sprzętem komputerowym i sieciowym.

1. Tabela dotycząca zestawów komputerowych, komputerów typu All-In-One, komputerów przenośnych i tabletów.

Lp.	Typ sprzętu	Orientacyjna liczba
1	Zestawy komputerowe: Optimus, DELL, HP, IBM Lenovo, NTT, Fujitsu Siemens,	170
2	Komputery typu All-In-One: DELL, Lenovo,	110
3	Komputery przenośne: Lenovo, Dell, HP, Toshiba,	140
4	Tablety: Lenovo, Samsung.	15

W sumie około: 435 szt.

2. Tabela dotycząca urządzeń drukujących.

Lp.	Typ sprzętu	Orientacyjna liczba
1	Drukarki i urządzenia wielofunkcyjne: Lexmark, Samsung, HP, Brother, Canon, Panasonic, Dymo, Zebra, Epson,	225
2	Faksy i telefaksy: Panasonic, Brother,	50
3	Urządzenia typu xero: Canon, Xerox, Samsung, Toshiba,	30
4	Plotery: Canon, HP.	5

W sumie około: 310 szt.

3. Tabela dotycząca monitorów, skanerów, zasilaczy awaryjnych.

Lp.	Typ sprzętu	Orientacyjna liczba
1	Monitory dodatkowe do zestawów: Iiyama, AOC, HP, Philips, Fujitsu Siemens, DELL, Lenovo,	160
2	Skanery: Canon, HP, Plustek, Kodak, HP, Colortrac,	40
3	Zasilacze awaryjne: APC, Ever, Eaton, Fujitsu.	170

4. Tabela dotycząca serwerów, macierzy, bibliotek taśmowych i urządzeń typu NAS.

Lp.	Typ sprzętu	Orientacyjna liczba
1	Serwery: DELL, HP, Fujitsu,	7
2	Macierze dyskowe: HP, NetApp,	2
3	Biblioteka taśmowa: Oracle	1
4	Urządzenia NAS: Synology, NetGear.	15

5. Tabela dotycząca przełączników sieciowych.

Lp.	Typ sprzętu	Orientacyjna liczba
1	Przełączniki / switche: D-Link, Cisco, Tp-link,	15
2	Przełączniki / switche FC: Fujitsu.	2

6. Wymieniony sprzęt w tabelach 1-3 w **75 %** znajduje się w Oddziale Lublin, natomiast pozostałe 25 % użytkowane jest w jednostkach terenowych, gdzie w:
- Rejonie/OUN jest to średnio 8-12 stanowisk komputerowych, urządzenia drukujące, zasilacze awaryjne i pozostały sprzęt peryferyjny;
 - Obwodzie Drogowym jest to średnio 1-3 stanowiska komputerowe, urządzenia drukujące, zasilacze awaryjne i pozostały sprzęt peryferyjny;
 - Ośrodkach Wypoczynkowych jest to 1 stanowisko komputerowe, urządzenie drukujące, zasilacz awaryjny i pozostały sprzęt peryferyjny;
7. Serwery, biblioteka taśmowa, macierze dyskowe lub urządzenia typu NAS znajdują się zarówno w siedzibie Zamawiającego w Oddziale GDDKiA przy ul. Ogrodowa 21, 20-075 Lublin jak i w Rejonach Dróg oraz OUN w m. Dys.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca użytkowania oraz ilości i rodzaju sprzętu z pkt. 1-5 (tabele) objętego przedmiotem zamówienia bez konieczności zawierania aneksu do Umowy.
9. Zamawiający poprzez wykazanie przybliżonej liczby i typów sprzętu w pkt. 1-5 przedstawia orientacyjnie zasoby sprzętowe IT (tj. sprzęt komputerowy i sieciowy) jakie znajdują się w posiadaniu Zamawiającego, które będą w utrzymaniu Wykonawcy i w których mogą wystąpić wszelkiego rodzaju awarie, do usunięcia których zobowiązuje się Wykonawca oraz w odniesieniu do których Wykonawca będzie prowadził prace serwisowe/obsługowe i konserwacyjne (konserwacja z pominięciem urządzeń drukujących).
10. Wykonawca będzie zobowiązany **do usuwania wszystkich awarii i bieżącej obsługi:**
- a) sprzętu komputerowego;
 - b) oprogramowania komputerowego;
 - c) sprzętu sieciowego i usuwania problemów w sieci LAN/WAN i poza siecią WAN
- w odniesieniu do całości zasobów sprzętowych i oprogramowania komputerowego posiadanego przez Zamawiającego niezależnie od tego, czy zostały one wyszczególnione w powyższych tabelach czy też nie.

Załącznik nr 1 - Protokół odbioru usług.



Starszy Specjalista ds. Informatyki
Wydział Zarządzania
Kryzysowego i Bezpieczeństwa

mgr Tomasz Zgrzeczny



Protokół odbioru usług nr /.....
[nr porządkowy / rok, np. 01/2019]
za miesiąc r.
[miesiąc słownie rok]

wykonanych w ramach umowy nr z dnia r.
Załącznik do faktury nr: z dnia r.
- wystawionej zgodnie z **par. 3** w/w umowy.

Protokół odbioru potwierdzający wykonanie usługi pn.:
„Kompleksowa obsługa informatyczna Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad
Oddział w Lublinie i podległych jednostek terenowych”.

I. Zadania wykonane w związku z obsługą serwisu ITSM, tzw. „helpdesk” znajdującego się pod adresem <http://helpdesk.gddkia.polska>

- Ilość zgłoszeń rozwiązanych **w czasie określonym** w OPZ i złożonej Ofercie:
- Ilość zgłoszeń rozwiązanych **w czasie dłuższym niż określony** w OPZ i złożonej Ofercie:
- Ilość zgłoszeń **nierozwiązanych**:

Łączna ilość zgłoszeń, które zostały odnotowane w serwisie helpdesk w w/w okresie (serwis zawiera także zgłoszenia ustne i mailowe, które zostały wprowadzone do systemu bezpośrednio przez Serwisanta Wykonawcy):

Załącznik nr 1 do protokołu.

Tabela, w której Wykonawca podaje **wykaz zgłoszeń, które nie zostały zrealizowane w terminie** i opisuje powód przekroczenia założonych czasów usunięcia awarii.

II. Wykaz innych zadań zleconych przez Zamawiającego w ramach przedmiotowej umowy, które zostały zrealizowane przez Wykonawcę poza zgłoszeniami w systemie ITSM mające na celu utrzymanie zasobów IT Zamawiającego w 100% sprawności (dotyczy migracji sprzętu komputerowego, wdrażania systemów, audytów, ewidencji, itp.).

1.
2.
3.

III. Pan , odbierający w imieniu Zamawiającego w obecności:

1.
2.

oraz przy udziale przedstawicieli Wykonawcy usług:

1.
2.

po dokonaniu analizy dokumentacji dot. zadań zleconych Wykonawcy, stwierdza się co następuje:

1. W zakresie obsługi serwisu ITSM „helpdesk” – ujęte w pkt. I
(wydruki z systemu / zrzuty ekranowe i zestawienia w Excel)
*Brak zastrzeżeń / Usługa wykonana niezgodnie z zapisami OPZ**
2. W zakresie wykonania zadań zleconych poza systemem ITSM „helpdesk”, tj.
migracji sprzętu komputerowego, wdrażania systemów, audytów,
ewidencji, itp. – ujęte w pkt. II
(dokumentacja papierowa, wydruki mailowe, notatki służbowe)
*Brak zastrzeżeń / Usługa wykonana niezgodnie z zapisami OPZ**
3. W zakresie zapewnienia potencjału kadrowego – kopia listy obecności serwisu.
*Brak zastrzeżeń / Usługa wykonana niezgodnie z zapisami OPZ**
4. Uwagi końcowe Zamawiającego:

.....

.....

.....

.....

.....

IV. Ustalenie wartości wykonanych usług:

Łączna wartości wykonanych usług:,..... **brutto** (słownie:
..... /100 zł).

V. Ustalenie wartości naliczonych kar w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

1. Kary naliczone w związku z **przekroczeniem czasów usunięcia awarii** przekazywanych przez Zamawiającego w systemie ITSM „helpdesk”:
(Zał. nr 3 zawiera szczegółowe zestawienie naliczonych kar):,..... **zł.**
2. Kary naliczone w związku z **przekroczeniem czasów realizacji zgłoszeń nie dotyczących awarii** przekazywanych przez Zamawiającego w systemie ITSM „helpdesk”:
(Zał. nr 3 zawiera szczegółowe zestawienie naliczonych kar):,..... **zł.**
3. Kary naliczone w związku z **niewykonaniem bądź nienależytym wykonaniem pozostałych postanowień umowy** .

(Zał. nr 4 zawiera szczegółowe zestawienie naliczonych kar):,..... **zł.**

Łączna kwota naliczonych kar:,..... **zł** (słowie:
..... /100 zł).

Zał. nr 4 zawiera szczegółowe zestawienie naliczonych kar wraz z opisem.

Niniejszy protokół sporządzono w **2 jednobrzmiących egzemplarzach**, po jednym dla każdej ze stron.

Na tym protokół zakończono i podpisano.

Załączniki:

1. Zał. nr 1 - Wykaz zgłoszeń które nie zostały wykonane w terminie (**dołącza Wykonawca**);
2. Zał. nr 2 - Szczegółowe zestawienie naliczonych kar w odniesieniu do zgłoszeń realizowanych w systemie helpdesk (**dołącza Zamawiający**)
3. Zał. nr 3 - Szczegółowe zestawienie naliczonych kar w związku z niedopełnieniem pozostałych zapisów OPZ przez Wykonawcę (**dołącza Zamawiający**).
4. Zał. nr 4 – **Kopia listy obecności** Serwisanta/ów (**dołącza Zamawiający**).

.....
Zamawiający

.....
Wykonawca

*) niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 1 do protokołu nr - Wykaz zgłoszeń, które nie zostały wykonane w terminie (dołącza Wykonawca).

Lp.	Numer zgłoszenia Helpdesk	Data zgłoszenia	Imię i Nazwisko Serwisanta	Czas usunięcia awarii (rozwiązania zgłoszenia)	Liczba rozpoczętych godzin objętych karami umownymi	Wyjaśnienia Wykonawcy
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Lublin, dnia

.....
Podpis Wykonawcy

Załącznik nr 2 do protokołu nr - Szczegółowe zestawienie naliczonych kar w odniesieniu do zgłoszeń realizowanych w systemie helpdesk.

Lp.	Nr zgłoszenia helpdesk	Osoba zgłaszająca	Podstawa zgłoszenia	Treść zgłoszenia użytkownika	Data zgłoszenia	Imię i Nazwisko Serwisanta realizującego zgłoszenie	Czas realizacji zgłoszenia odnotowany w systemie ITSM (usunięcie awarii, wykonanie czynności serwisowych)	Liczba rozpoczętych godzin objętych karą umownymi	Kwota wyliczonej kary	Podstawa naliczenia kar - wskazanie § umowy	Uwagi
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
Suma naliczonych kar:									-	zł	

Lublin, dnia

.....
Podpis Zamawiającego

Załącznik nr 3 do protokołu nr - Szczegółowe zestawienie naliczonych kar wraz z opisem (**dołącza Zamawiający**).

Kary naliczone w związku z **niedopełnieniem pozostałych zapisów OPZ przez Wykonawcę**.

Dotyczy niedopełnienia zapisów umowy/OPZ w zakresie: podwykonawstwa, zapewnienia odpowiedniego potencjału kadrowego, plisy OC, ujawnienia informacji poufnych i innych przypadków łamiących zapisy umowy.

Opis (podstawa naliczenia kar):

.....

.....

.....

.....

.....

Łączna kwota naliczonych kar: **zł** brutto (słownie:
..... /100 zł).

Lublin, dnia

.....
Zamawiający

