

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia
OBSŁUGA TELEINFORMATYCZNA ZAMAWIAJĄCEGO

Spis treści

I. Słownik pojęć.....	1
II. Cel zamówienia	2
III. Opis infrastruktury informatycznej Zamawiającego będzie dostępny wykonawcy na jego wniosek:	2
IV. Opis oprogramowania Zamawiającego będzie dostępny wykonawcy na jego wniosek:	2
V. Ogólny opis Usługi:.....	3
VI. Szczegółowy opis Usługi:.....	3
VII. Organizacja:	5

I. Słownik pojęć

- awaria krytyczna** – utrudnienia w bieżącym funkcjonowaniu Biura Funduszu, tj. brak dostępności: poczty elektronicznej, połączeń telefonicznych, sieci Internet, wewnętrznych połączeń sieciowych oraz dedykowanych aplikacji informatycznych, w tym systemu PROLAN dla grupy 10 osób i więcej,
- awaria niekrytyczna** – utrudnienia w bieżącym funkcjonowaniu Biura Funduszu, tj. brak dostępności: poczty elektronicznej, połączeń telefonicznych, sieci Internet, wewnętrznych połączeń sieciowych oraz dedykowanych aplikacji informatycznych, w tym systemu PROLAN dla grupy poniżej 10 osób i więcej,
- dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, dni pracy Zamawiającego,
- incydenty** – pozostałe nieprawidłowości w działaniu IT, nie zaliczone do awarii krytycznych lub niekrytycznych,
- inne zlecenia** – polecenie przekazane przez Zamawiającego, nie związane z błędnym funkcjonowaniem IT,
- IT** – infrastruktura informatyczna i teleinformatyczna Zamawiającego, opisana szczegółowo w części III niniejszego dokumentu,
- klasyfikacja zgłoszeń** – nadanie przez Wykonawcę zgłoszeniu statusu awarii krytycznej, awarii niekrytycznej, incydentu lub innego zlecenia, zgodnie z postanowieniami umowy,
- raport z realizacji zgłoszeń** – miesięczny raport sporządzany przez Wykonawcę na podstawie rejestru zgłoszeń i przekazywany Zamawiającemu do 5 dnia roboczego następnego miesiąca, informację o czynnościach zidentyfikowanych jako konieczne do wykonania w kolejnym miesiącu oraz informację o stanie realizacji czynności koniecznych do wykonania, wskazanych w poprzednim raporcie miesięcznym,

rejestr zgłoszeń	– prowadzony na bieżąco przez Wykonawcę, z wykorzystaniem oprogramowania Service Desk lub kontaktów mailowych i ewentualnie telefonicznych i ustnych, rejestr zgłoszonych przez pracowników Zamawiającego lub zauważonych przez Wykonawcę utrudnień oraz innych zleceń Zamawiającego, zawierający także informację o dacie i godzinie zgłoszenia lub zauważenia oraz dacie i godzinie usunięcia, z ew. adnotacją o niemożności usunięcia w terminie przewidzianym Umową oraz z informacją o zgodzie Zamawiającego na przedłużenie terminu realizacji,
utrudnienie	– brak funkcjonowania lub wadliwe funkcjonowanie zasobów informatycznych Zamawiającego, tj.: awaria krytyczna, awaria niekrytyczna lub incydent,
wsparcie techniczne	– usługi informatyczne świadczone przez pracowników Wykonawcy na rzecz Zamawiającego, polegające na przyjmowaniu i rejestracji zgłoszeń, ich klasyfikacji zgłoszeń oraz usunięciu utrudnień,
wagi incydentów	– wartości liczbowe nadane rodzajom incydentów, wskazane w załączniku nr 5 do umowy w celu określenia kolejności ich usuwania,
zasoby teleinformatyczne	– IT oraz oprogramowanie Zamawiającego,
zgłoszenie	– informacja dotycząca wystąpienia utrudnienia, a także inne zlecenie Zamawiającego, zgłoszone z wykorzystaniem oprogramowania Service Desk lub na adres informatyk@wfosigw.pl (lub ewentualnie drogą telefoniczną lub w kontakcie bezpośrednim) lub wykryta przez pracownika Wykonawcy (każde zgłoszenie powinno zostać zarejestrowane w rejestrze zgłoszeń).

II. Cel zamówienia

Celem zamówienia jest zapewnienie kompleksowej obsługi teleinformatycznej Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Warszawie, zwanej dalej „Usługą” w poniższych lokalizacjach:

- 1) Centrala Biura w Warszawie, ul. Ogrodowa 5/7, 00-893 Warszawa,
- 2) Wydziały Zamiejscowe Biura WFOŚiGW w:
 - a. Siedlcach, ul. Asłanowicza 18, 08-110 Siedlce,
 - b. Radomiu, ul. Grzybowska 4/6, 26-600 Radom,
 - c. Płocku, ul. Małachowskiego 8, 09-400 Płock,
 - d. Ciechanowie, ul. Mickiewicza 7, 06-400 Ciechanów,
 - e. Ostrołęce, ul. J. Piłsudskiego 38, 07-410 Ostrołęka.

dla ok. 105 pracowników Zamawiającego.

III. Opis infrastruktury informatycznej Zamawiającego będzie dostępny wykonawcy na jego wniosek:

- 1) serwery Windows, Linux oraz wirtualne środowisko serwerowe (VMWare),
- 2) komputery stacjonarne: HP i Dell,
- 3) komputery przenośne, tablety,
- 4) routery,
- 5) macierz dyskowa,
- 6) switchy,
- 7) łącza internetowe i telekomunikacja,
- 8) urządzenia drukujące – kopiujące, wielofunkcyjne, skanery, faksy, niszczarki,
- 9) centrala telefoniczna i telefony stacjonarne,
- 10) lokalna sieć komputerowa,
- 11) domena, poczta elektroniczna i strona www.wfosigw.pl wraz ze stroną podmiotową BIP,
- 12) sprzęt audiowizualny.

IV. Opis oprogramowania Zamawiającego będzie dostępny wykonawcy na jego wniosek:

- 1) bazy danych i aplikacje biznesowe,
- 2) systemy operacyjne,
- 3) programy użytkowe,
- 4) oprogramowanie sprzętu,
- 5) system do backupu
- 6) dedykowany system informatyczny Prolan_iASF do obsługi procesów biznesowych Funduszu, w skład którego wchodzi następujące moduły:
 - a. Umowy i wnioski – służący do prowadzenia szczegółowej ewidencji wniosków i umów oraz wspomaganie bieżącej działalności statutowej WFOŚiGW w Warszawie. (Obsługa przez przeglądarkę internetową),
 - b. Finansowo-Księgowy– służący do prowadzenia ksiąg rachunkowych WFOŚiGW w Warszawie. (Obsługa przez przeglądarkę internetową),
 - c. Kadry/Płace – służący do szczegółowej ewidencji rozrachunków z tytułu wynagrodzeń pracowników oraz rozliczania podatku dochodowego od osób fizycznych od wypłaconych wynagrodzeń. (Obsługa przez przeglądarkę internetową),
 - d. Środki Trwałe – służący do ewidencji środków trwałych i wyposażenia oraz szczegółowej ewidencji umorzenia i amortyzacji. (Obsługa przez przeglądarkę internetową),
 - e. Elektroniczny obieg poczty i dokumentacji (kancelaria) – służący do ewidencji korespondencji przychodzącej oraz wychodzącej oraz zarządzania dokumentacją. (Obsługa przez przeglądarkę internetową),
 - f. Sprawozdawczość (generator raportów) – służący do analiz księgowych, sprawozdawczości księgowej oraz analiz i sprawozdawczości z umów i wniosków (Obsługa przez zewnętrzne bazy MS Access),

WFOŚiGW w Warszawie nie posiada kodów źródłowych do ww. systemu zarządzania Prolan_iASF oraz praw do tych kodów. WFOŚiGW w Warszawie zastrzega, że pełną wiedzę na temat architektury systemu zarządzania Prolan_iASF posiada autor systemu. WFOŚiGW w Warszawie upoważni wykonawcę do roboczych kontaktów z autorem systemu.

V. Ogólny opis Usługi:

- 1) Usługa będzie obejmowała pełnienie funkcji Administratora Systemu Informatycznego (ASI) Zamawiającego.
- 2) Usługa będzie obejmowała wszelkie konieczne czynności związane z procesem eksploatacji przez Zamawiającego infrastruktury sprzętowej i programowej oraz rozwój środowiska IT, tj. m.in.: przygotowanie urządzeń i oprogramowania do instalacji i wdrożenia (w tym informacji o konieczności uzyskania niezbędnych licencji), instalację i wdrożenie, konfigurację, uruchomienie, bieżące utrzymanie, przenoszenie, modernizację, rozbudowę, aktualizację i wymianę, rekonfigurowanie, zabezpieczenie serwisowe na bazie sprzętu Zamawiającego oraz wycofanie z eksploatacji (odłączenie sprzętu, deinstalacja i rekonfiguracja oprogramowania), współudział w przygotowywaniu sprzętu do utylizacji.
- 3) W przypadku, kiedy realizacja Usługi spowoduje potrzebę integracji któregośkolwiek elementu infrastruktury sprzętowej, programowej i środowiska IT z pozostałymi, Wykonawca będzie zobowiązany w ramach świadczonej Usługi do dokonania takiej integracji, w ramach posiadanych uprawnień.

VI. Szczegółowy opis Usługi:

- 1) utrzymanie (zapewnienie ciągłości działania) infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego, tj. zapewnienie prawidłowego funkcjonowania oprogramowania i systemów informatycznych i telekomunikacyjnych w Centrali Biura Zamawiającego w Warszawie oraz w Wydziałach Zamiejscowych, w tym:
 - a. zapewnienie bezpieczeństwa danych informatycznych przechowywanych w zasobach Zamawiającego, w tym zapewnienie ochrony danych osobowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, Polityką bezpieczeństwa i Instrukcją Zarządzania Systemem Informatycznym Zamawiającego, przed nieuprawnionym ujawnieniem, w tym przed włamaniem,
 - b. usuwanie wirusów i innego szkodliwego oprogramowania na urządzeniach komputerowych

i teleinformatycznych,

- c. ostrzeganie Zamawiającego o potencjalnych zagrożeniach związanych z funkcjonowaniem zasobów oraz związanych ze stabilnością ich pracy,
- d. współpraca z wykonawcami zewnętrznymi w zakresie informatycznym, na podstawie upoważnienia wydanego przez Zamawiającego, w tym z autorem systemu Prolan_iASF,
- e. dokonanie oceny stanu infrastruktury i oprogramowania Zamawiającego z punktu widzenia wymagań prawnych, w tym zwłaszcza wymogów bezpieczeństwa danych osobowych oraz z punktu widzenia sprawności realizacji zadań Zamawiającego oraz przekazanie, w terminie 14 dni od dnia podpisania umowy, informacji o koniecznych i zalecanych zmianach, z wyłączeniem systemu Prolan i serwera, na którym został zainstalowany,
- f. przeprowadzenia, w terminie uzgodnionym z Zamawiającym audytu teleinformatycznego wraz z rekomendacjami ewentualnej modernizacji posiadanego sprzętu, oprogramowania, itp. i przedstawienia Zamawiającemu jego wyniku oraz ustosunkowania się w tym zakresie do dokumentu sporządzonego przez poprzedniego Wykonawcę,
- g. opracowanie projektu dotyczącego rozwoju zaplecza teleinformatycznego Zamawiającego po zaakceptowaniu wskazówek przez Zamawiającego,
- h. opracowanie dokumentacji opisu przedmiotu zamówienia w przypadku planowanego przez Zamawiającego zakupu sprzętu komputerowego lub teleinformatycznego, części zamiennych do urządzeń, oprogramowania i usług niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania zaplecza teleinformatycznego Zamawiającego (wraz z określeniem szacunkowej wartości zamówienia oraz dokumentowaniem procesu szacowania wartości zamówienia),

2) Administrowanie zasobami informatycznymi Zamawiającego, w tym:

- a. Administrowanie oprogramowaniem w zakresie posiadanych uprawnień, tj.:
 - i. administrowanie bazami danych, w tym zakładanie i likwidacja kont, nadawanie uprawnień pracownikom Zamawiającego, zgodnie z treścią innych zleceń,
 - ii. administrowanie siecią LAN,
 - iii. administrowanie oprogramowaniem pocztowym,
 - iv. aktualizacja wersji oprogramowania,
 - v. wdrażanie nowych systemów, modułów i programów,
 - vi. wykonywanie oraz zapewnienie przechowywania i odtwarzania kopii bezpieczeństwa danych Zamawiającego zgodnie z Polityką bezpieczeństwa i Instrukcją Zarządzania Systemem Informatycznym Zamawiającego oraz prowadzenie rejestru kopii bezpieczeństwa w formie uzgodnionej z Zamawiającym,
 - vii. zapewnienie sprawnego działania oraz administrowanie stroną internetową, w tym stroną podmiotową BIP, wprowadzanie danych, informacji zleconych przez Zamawiającego oraz dokonywanie zmian na stronie zleconych przez Zamawiającego w zakresie możliwości strony.
- b. Administrowanie IT, w tym:
 - i. zapewnienie ciągłości pracy systemu i ochrony danych informatycznych zawartych w głównej oraz lokalnych bazach danych, w tym poprzez dbanie o bezpieczeństwo i zabezpieczenie przed włamaniem, stosowanie odpowiednich haseł, zabezpieczeń,
 - ii. administrowanie serwerami Zamawiającego oraz wirtualnym środowiskiem serwerowym,
 - iii. administrowanie ruterami,
 - iv. monitorowanie poprawności działania systemów informatycznych, w tym systemu Prolan,
 - v. bieżąca obsługa sprzętu teleinformatycznego,
 - vi. bieżąca kontrola systemu informatycznego Zamawiającego (w tym pod kątem legalności oprogramowania),
 - vii. usuwanie oprogramowania nielegalnego po powiadomieniu Zamawiającego,
 - viii. instalowanie oraz konfiguracja wszelkich, w tym nowych, urządzeń (komputerów, drukarek, kserokopiarek, serwerów, macierzy, itp., telefonów), oraz modernizacja i rozbudowa posiadanego sprzętu i oprogramowania (min. rozbudowa macierzy dyskowej),
 - ix. instalowanie kolejnych wersji aplikacji systemowych użytkowanych przez WFOŚiGW w Warszawie,

- x. instalowanie i administrowanie oprogramowania antywirusowego,
 - xi. stały nadzór nad pobieraniem plików (z zewnątrz) przez pracowników Zamawiającego w celu lokalizowania i usuwania wirusów komputerowych,
 - xii. stały monitoring poprawności funkcjonowania sprzętu i oprogramowania oraz niezwłoczne zgłaszanie Zamawiającemu problemów, braków lub potrzeb w tym zakresie, w tym umieszczanie zgłoszeń w rejestrze zgłoszeń,
 - xiii. prowadzenie spraw związanych z zabezpieczeniem informacji niejawnych oraz ochrony danych osobowych,
 - xiv. zapewnienie sprawnego i ciągłego działania IT,
 - xv. serwis i naprawa IT:
 - w przypadku urządzeń będących w okresie gwarancyjnym – logistyczny nadzór nad naprawami i serwisem IT, tj. niezwłoczne dostarczanie uszkodzonego sprzętu do autoryzowanego serwisu lub odpowiedniego punktu naprawczego oraz do nadzorowania czasu jego naprawy, zgodnie z terminami określonymi w treści gwarancji,
 - w przypadku sprzętu nie będącego na gwarancji – naprawienie sprzętu we własnym zakresie, wraz z bieżącą konserwacją, w tym czyszczeniem wnętrza komputerów, czyszczeniem zewnętrznym, wymianą podzespołów,
 - w przypadku konieczności zakupu części zamiennych sprzętu, Wykonawca, każdorazowo przed zakupem, przedstawi Zamawiającemu wykaz tych części do akceptacji, a po zakupie przedstawi, wystawioną na Zamawiającego, fakturę za części zamienne,
 - xvi. obsługa techniczna posiedzeń organów WFOŚiGW w Warszawie oraz innych posiedzeń, spotkań i narad organizowanych w Biurze WFOŚiGW w Warszawie,
 - xvii. prowadzenie rejestru wypożyczeń sprzętu komputerowego w formie uzgodnionej z Zamawiającym,
 - xviii. przygotowanie wycofanego z eksploatacji sprzętu Zamawiającego celem utylizacji lub dalszego przekazania,
- 3) Wsparcie techniczne dla pracowników Zamawiającego w zakresie obsługi sprzętu i oprogramowania:
- a. odbieranie i rejestrowanie zgłoszeń w rejestrze zgłoszeń, w tym rejestrowane utrudnień stwierdzonych samodzielnie oraz innych zleceń Zamawiającego – z wykorzystaniem posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania Service Desk lub z wykorzystaniem poczty elektronicznej i innej formy kontaktów,
 - b. przeprowadzenie, dla pracowników Zamawiającego, szkoleń z zakresu obsługi oprogramowania Service Desk w przypadku wdrożenia oprogramowania do użycia w Biurze Zamawiającego,
 - c. naprawa awarii krytycznej – w terminie 2 h od zgłoszenia,
 - d. naprawa awarii niekrytycznej – w terminie 4 h od zgłoszenia,
 - e. naprawa incydentów – w terminie do 6 h od zgłoszenia, po ustaleniu kolejności realizacji na podstawie wag nadanych zgodnie ze wskazaniami Zamawiającego (w przypadku większych awarii, na uzasadniony wniosek Wykonawcy, Zamawiający może przedłużyć wskazany okres czasu),
 - f. realizacja innych zleceń – w terminie do 8 h od zgłoszenia,
 - g. pomoc telefoniczna lub osobista wizyta u użytkownika w celu usunięcia utrudnienia,
 - h. zapisywanie informacji o rozwiązaniu problemu w rejestrze zgłoszeń,
 - i. sporządzanie comiesięcznego raportu z realizacji zgłoszeń, zgodnie z uzgodnieniami,
 - j. dostarczenie Zamawiającemu dokumentacji powstałej w wyniku realizacji Umowy, której wykaz znajduje się w **załączniku nr 3** do umowy,
 - k. utrzymania linii telefonicznej w celu zgłaszania Awarii Krytycznych, dostępnej bez ograniczeń czasowych; Wykonawca poinformuje Zamawiającego o numerze tej linii w dniu rozpoczęcia okresu obowiązywania umowy,
- 4) realizacja innych zleceń Zamawiającego, w tym m.in.: poleceń wprowadzenia danych na stronę internetową, zakładania i usuwania kont pocztowych i konta do obsługi systemu Prolan i in.

VII. Organizacja:

- 1) w pierwszym dniu pracy pracownik Wykonawcy przejmie obowiązki hasła dostępu, uprawnienia i dokumentację oraz zapozna się ze sprzętem i środowiskiem pracy,
- 2) w ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zapewni świadczenie Usług przez co najmniej jedną osobę w Centrali Biura Zamawiającego (ul. Ogrodowa 5/7 w Warszawie) przez okres obowiązywania umowy, w godzinach pracy Biura WFOŚiGW w Warszawie, tj. od 7.30 do 15.30 w dni robocze,
- 3) w przypadku konieczności pracownik Wykonawcy będzie wykonywał pracę w siedzibach Wydziałów Zamiejscowych Zamawiającego,
- 4) na czas nieobecności pracownika Wykonawcy w Centrali Biura Zamawiającego z powodu wyjazdu do któregoś z wydziałów zamiejscowych, urlopu, choroby, szkolenia, itp., Wykonawca zapewni na ten okres zastępstwo przez innego pracownika o kwalifikacjach nie niższych niż pracownika zastępowanego,
- 5) transport pracowników Wykonawcy pomiędzy siedzibami Zamawiającego zapewni Zamawiający,
- 6) wszelkie prace, w szczególności: usuwanie awarii, dokonywanie aktualizacji oprogramowania, które nie mogą być wykonywane w czasie pracy użytkowników w systemie, wykonawca będzie wykonywał poza godzinami pracy Zamawiającego, po uprzednim powiadomieniu o tym fakcie Zamawiającego; konieczność wykonania czynności poza godziny pracy Zamawiającego zostanie uzgodniona z Zamawiającym,
- 7) w ramach realizacji niniejszego zamówienia Zamawiający zapewni pracownikom Wykonawcy:
 - a. jedno stanowisko pracy,
 - b. sprzęt komputerowy wraz z oprogramowaniem,
 - c. telefon stacjonarny,
 - d. uprawnienia do systemów informatycznych Zamawiającego na poziomie niezbędnym do realizacji usług przewidzianych Umową, umożliwiające realizację zadań określonych w SOPZ,
 - e. dostęp do procedur wewnętrznych i wzorów dokumentów, których stosowania Zamawiający będzie wymagał od Wykonawcy,
 - f. dostęp do dokumentacji teleinformatycznej posiadanej przez Zamawiającego, zasad świadczenia gwarancji i serwisu użytkowanego oprogramowania i sprzętu, które będą objęte usługami Wykonawcy, jeśli takie dokumenty nie są dostępne na powszechnie dostępnych stronach internetowych producentów tego sprzętu i oprogramowania,
 - g. zasoby niezbędne do realizacji zadań, w tym, w razie potrzeby, dodatkowe akcesoria, narzędzia, części i podzespoły informatyczne oraz oprogramowanie,
- 8) w ostatnim dniu pracy Wykonawca zwróci Zamawiającemu hasła dostępu, uprawnienia i wszelką dokumentację dotyczące wykonanej Usługi,
- 9) Wykonawca zobowiąże się do nieujawniania informacji jakie powziął w wyniku kontaktu z Zamawiającym,
- 10) umowa będzie obowiązywała od dnia 1 kwietnia 2017 r. do dnia 31 grudnia 2017 r.,
- 11) Wykonawca pozostanie w kontakcie telefonicznym i ewentualnie (w zależności od potrzeb) osobistym z następnym wykonawcą Usługi przez okres 2 miesięcy od dnia zakończenia realizacji umowy,
- 12) dokumentacja jaką Wykonawca będzie zobowiązany dostarczyć Zamawiającemu w ramach realizacji umowy:
 - a. rejestr utrudnień,
 - b. miesięczny raport z realizacji zgłoszeń,
 - c. informacja o koniecznych i zalecanych zmianach w zasobach informatycznych Zamawiającego,
 - d. projekt dotyczący rozwoju zaplecza informatyczno-teleinformatycznego Zamawiającego,
 - e. opisy przedmiotu zamówienia dla planowanych przez Zamawiającego zakupów sprzętu komputerowego lub teleinformatycznego, części zamiennych do urządzeń, oprogramowania i usług niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania zaplecza teleinformatycznego Zamawiającego (wraz z określeniem szacunkowej wartości zamówienia oraz dokumentowaniem procesu szacowania wartości zamówienia, np. z wykorzystaniem wydruków stron internetowych lub notatek z przeprowadzonych rozmów telefonicznych),
 - f. rejestr kopii bezpieczeństwa,
 - g. rejestr uprawnień do sprzętu i oprogramowania,
 - h. kosztorysy koniecznych napraw w zakresie IT,
 - i. faktury za części zamienne i naprawy IT,

- j. rejestr wypożyczeń sprzętu komputerowego,
 - k. komplet haseł dostępu w zamkniętej kopercie w dwóch egzemplarzach – jeden przeznaczony dla następnego wykonawcy usługi, drugi dla Zamawiającego do zdeponowania w sejfie.
- 13) dokumentacja jaką Zamawiający udostępni Wykonawcy w celu realizacji umowy:
- a. upoważnienia do przetwarzania danych osobowych dla pracowników Wykonawcy,
 - b. upoważnienia do współpracy z podmiotami zewnętrznymi w zastępstwie Zamawiającego,
 - c. wewnętrzne akty prawne Zamawiającego, w tym Regulamin Organizacyjny, Politykę Bezpieczeństwa i Instrukcję zarządzania systemami informatycznymi, Zarządzenia wewnętrzne,
 - d. dokumentacja dotycząca zasobów informatycznych Zamawiającego:
 - i. wykaz posiadanych zasobów informatycznych,
 - ii. informację o koniecznych i zalecanych zmianach w zasobach informatycznych Zamawiającego przygotowaną przez poprzedniego wykonawcę Usługi,
 - iii. licencje na oprogramowanie,
 - iv. umowy dotyczące współpracy Zamawiającego w zakresie informatycznym i teleinformatycznym.