

Opis przedmiotu zamówienia

1. Wykonawca będzie świadczył usługi utrzymania, serwisu i rozwoju sprzętu komputerowego oraz oprogramowania komputerowego funkcjonującego w Mazowieckim Zarządzie Dróg Wojewódzkich w Warszawie.
2. Wykonawca zobowiązany będzie do pomocy na poziomie techniczno-informatycznym użytkownikom w obsłudze systemów (Płatnik, Bestia, Program Finansowo-Księgowy, eDOK (Sygnity), EDIOM i innych systemów nabytych przez MZDW) oraz do instalowania/odinstalowywania klientów na sprzęcie komputerowym Zamawiającego i ich konfiguracji – przy/pod dyktando administratorów ww. systemów.
3. Miejsce wykonania zamówienia – jednostki organizacyjne Urzędu - dane adresowe jednostek oraz informacja o rodzaju sprzętu zainstalowanego w danej jednostce znajdują się w załączniku nr 1 do OPZ. Godziny pracy ww. jednostek: 7.00. – 16.00.
4. Wykonawca zobowiązany będzie wskazać Zamawiającemu w dniu zawarcia umowy:
 1. Dane osób, w tym numer telefonu i adres e-mail – do kontaktów w sprawie rozliczeń finansowych pomiędzy stronami umowy.
 2. Dane osób, w tym numer telefonu i adres e-mail – koordynatora umowy/osoby uprawnionej do kontaktu z Zamawiającym.
5. Zamawiający wymaga by osoby, które będą świadczyły usługi na rzecz Zamawiającego stawiły się w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego (przed terminem rozpoczęcia świadczenia usług, przy czym Zamawiający poinformuje Wykonawcę o organizacji spotkania na co najmniej 3 dni roboczych przed terminem spotkania) celem zapoznania ich z zasadami bezpieczeństwa informacji, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz zasadami przeciwpożarowymi. Osoby te po odbyciu ww. spotkania zobowiązane będą do podpisania oświadczenia, że zostały zapoznane z ww. zasadami i będą ich przestrzegały przy realizacji zawartej umowy. W przypadku zmiany osób świadczących usługę – Wykonawca przed dopuszczeniem nowej osoby do świadczenia usług zobowiązany będzie do poinformowania o niniejszym Zamawiającego, który w terminie 5 dni roboczych wyznaczy spotkanie z ww. osobą celem zapoznania jej z ww. zasadami i odebrania oświadczenia, o którym mowa powyżej.
6. Zamawiający wymaga by usługi w zakresie serwisu były świadczone w miejscu użytkowania sprzętu i oprogramowania w dni robocze w godzinach pracy jednostki, z wyjątkiem zgłoszeń dotyczących:
 - a) awarii krytycznych, do usuwania których należy przystąpić i je wykonać w terminie określonym poniżej (również po godzinach pracy jednostki i w dni wolne od pracy),
 - b) planowych prac serwisowych i naprawczych serwerów, które mogłyby utrudniać lub uniemożliwiać pracę jednostki – które należy wykonywać w terminach uzgodnionych z Zamawiającym (po godzinach pracy jednostki/jednostek).
7. Ponadto, Zamawiający dopuszcza by Wykonawca wystąpił do niego z wnioskiem o zapewnienie mu indywidualnego zdalnego dostępu dla osób wskazanych przez Wykonawcę do zasobów na okres wykonania zamówienia (z zastrzeżeniem, że Zamawiający nie przewiduje możliwości przydzielenia więcej niż 3 zdalnych dostępu; w trakcie realizacji umowy może nastąpić wymiana osób, które będą świadczyły). Wykonawca w takim przypadku zobowiązany jest wskazać Zamawiającemu imię i nazwisko osoby, która ma otrzymać prawo do zdalnego dostępu do zasobów (Zamawiający nie dopuszcza by jeden dostęp używany był przez więcej niż jedną osobę, czy też przez inną osobę, niż ta której dostęp został przydzielony). O zamiarze skorzystania ze zdalnego dostępu osoba, której został on przydzielony zobowiązana jest poinformować e-mail wskazaną przez Zamawiającego osobę – z co najmniej 3 godzinnym wyprzedzeniem, wskazując jednocześnie zakres usług/prac, które zostaną wykonane (powyższe ograniczenie czasowe nie dotyczy awarii krytycznej, w przypadku której wystąpienia Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o rozpoczęciu prac nad jej usuwaniem).
8. Termin wykonania poszczególnych usług (przywrócenia sprzętu/oprogramowania do stanu prawidłowego

działania):

- 1) termin usunięcia usterki – 16 godzin robocze (liczone jako godziny pracy Urzędu),
- 2) termin usunięcia awarii zwykłej – 12 godzin roboczych;
- 3) termin usunięcia awarii krytycznej – 8 godzin (liczone jako kolejne następujące po sobie godziny; nawet po godzinach pracy Urzędu, w dni wolne od pracy i święta);
- 4) planowych prac serwisowych i naprawczych serwerów, które mogą zakłócać lub uniemożliwiać pracę jednostki – wykonywanych w terminach uzgodnionych z Zamawiającym, po godzinach pracy jednostki/jednostek.

Przy czym:

Usterka – Zaburzenie, które negatywnie wpływa na wydajność lub funkcjonalność systemu np. poprzez błędną konfigurację lub błąd oprogramowania

Awaria - stan niesprawności systemu teleinformatycznego występujący nagle i powodujący jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie;

Awaria krytyczna - awaria kluczowego serwisu (systemu) uniemożliwiająca pracę co najmniej 50% użytkowników tego serwisu; awaria krytyczna uniemożliwia czasową lub trwałą eksploatację i wykonywanie wszystkich funkcjonalności przewidzianych dla systemu kluczowego;

Awaria zwykła – awaria wpływająca na elementy systemu informatycznego, nie będącą awarią krytyczną, zazwyczaj mającą wpływ na więcej niż jednego użytkownika, ale mniej niż 50% użytkowników serwisu (systemu) lub tylko część funkcji realizowanych przez system.

9. Informacja o konieczności usunięcia awarii/usterki/awarii krytycznej przekazywana będzie do Wykonawcy e-mail/faksem lub za pomocą dedykowanego portalu udostępnionego przez stronę www bezpłatnie przez Wykonawcę Zamawiającemu do zgłaszania uwag. Adres pod którym dostępny będzie portal Wykonawca przekaże Zamawiającemu w dniu zawarcia umowy. W celu realizacji Zamawiający zezwoli na instalację niezbędnego sprzętu i oprogramowania przez Wykonawcę w swojej siedzibie. Sprzęt stanowi własność Wykonawcy (oprogramowanie może być dostarczone przez firmy trzecie).
10. Zamawiający informując Wykonawcę o konieczności wykonania usługi określi wstępnie kwalifikację zgłoszenia (czy zgłoszenie dotyczy awarii/awarii krytycznej/usterki).
11. Wykonawca w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, przed zakończeniem realizacji umowy zawartej w wyniku przeprowadzenia przedmiotowego postępowania, zobowiązany jest przekazać protokolarnie zgromadzone dokumenty, informacje, rejestry i itp. podmiotowi, który przejmie po nim świadczenie usługi lub przedstawicielowi Zamawiającego, w tym informacje konieczne do dalszego świadczenia usługi.
12. Wizyty (osobiste) serwisantów mają być odnotowane na „Liście wizyt” prowadzonej przez Zamawiającego w poszczególnych jednostkach. Lista ta obejmowała będzie co najmniej następujące informacje: datę wizyty, godzinę rozpoczęcia i zakończenia wizyty, określenie przedmiotu wizyty (usterka/awaria/awaria krytyczna – ze wskazaniem jakiego sprzętu dotyczy i jak została zakończona), imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy oraz imię i nazwisko przedstawiciela Zamawiającego.
13. W ramach realizacji usługi Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługi doradztwa technicznego Zamawiającemu – nie więcej niż 40 godzin miesięcznie (w godzinach pracy Zamawiającego) – w zakresie nowych technologii, zakupu nowego sprzętu na potrzeby Zamawiającego, bezpieczeństwa systemów komputerowych i sieci WAN. Usługa w ww. zakresie świadczona będzie w siedzibie Zamawiającego (a w szczególnych przypadkach i po uzyskaniu zgody Zamawiającego również poza jego siedzibą). Ponadto, w ramach realizacji usługi Wykonawca zobowiązany będzie zapewnić 24-godzinne telefoniczne doradztwo i konsultacje techniczne w zakresie użytkowanego sprzętu, systemów i oprogramowania (w dniu zawarcia umowy Wykonawca przekaże Zamawiającemu informację o numerze/numerach telefonów, pod którymi możliwe będzie uzyskanie konsultacji/informacji/doradztwa). Zamawiający będzie prowadził rejestr prowadzonego doradztwa/konsultacji.
14. W ramach realizacji usługi (w terminie uzgodnionym z Zamawiającym) Wykonawca zobowiązany jest

przystosowywać i wdrażać założenia Polityki Bezpieczeństwa Informacji zawarte w raporcie z audytu Sytemu Bezpieczeństwa Informacji w MZDW w Warszawie, w ramach istniejącego stanu zabezpieczeń i stosowanej obecnie Polityki Bezpieczeństwa Informacji.

15. Wykonawca ma obowiązek przysłać Zamawiającemu do 15 dnia następnego miesiąca raport jakości usług serwisowych. Raport ten będzie dostarczony do siedziby Zamawiającego. Raport ten powinien zawierać też informacje o poziomie świadczenia usług (SLA -Service Level Agreement) . Raport będzie podstawą do wyliczania kar umownych należnych za niedotrzymanie parametrów jakości świadczenia usług określonych w niniejszym dokumencie.
 1. Raport powinien zawierać następujące informacje:
 - 1) liczba zleceń serwisowych zgłoszonych w danym miesiącu w poszczególnych kategoriach;
 - 2) Średni czas reakcji na zgłoszenie w przypadku wystąpienia awarii krytycznych i zwykłych w danym miesiącu;
 - 3) Wykaz zleceń na zgłoszenie w przypadku wystąpienia awarii krytycznych i zwykłych, dla których przekroczony został czas reakcji wraz z informacją o wielkości opóźnienia;
 - 4) Zestawienie sprzętu, który w danym okresie był serwisowany - zestawienie musi zawierać, co najmniej nazwę Zamawiającego, datę i godzinę zgłoszenia, temat zgłoszenia, datę i godzinę odpowiedzi, krótki opis odpowiedzi, opis awarii, datę i godzinę zgłoszenia wystąpienia awarii, datę usunięcia awarii, opis sposobu usunięcia awarii, datę wykonania serwisu sprzętu;
 - 5) Informacje o terminie wykonania przeglądów serwisowych;
 - 6) Informacje o potrzebach zakupowych w zakresie sprzętu, akcesoriów komputerowych i oprogramowania (wraz z uzasadnieniem).
 2. Część raportu dotycząca SLA musi zawierać co najmniej informacje umożliwiające Zamawiającemu zweryfikowanie dotrzymania parametrów jakości świadczenia usług. Szczegółowy wzór raportu strony ustalą po zawarciu umowy.
16. W okresie od dnia 2 września do dnia 20 września – Wykonawca przeprowadzi audyt sprzętu i oprogramowania. W ramach ww. audytu zostaną wykonane następujące czynności: zostanie spisany cały sprzęt (wraz z konfiguracją oprogramowania na nim użytkowanego) – ze wskazaniem użytkownika sprzętu, nr pokoju, w którym jest on użytkowany i dodatkowo odrębnie spis oprogramowania (wraz z wersjami użytkowanego oprogramowania) użytkowanego w danej jednostce organizacyjnej Zamawiającego. Raport z przeprowadzenia audytu zawierał będzie informacje o ilości i rodzaju sprzętu i oprogramowania użytkowanego w poszczególnych jednostkach, stwierdzenie, czy zainstalowane i użytkowane oprogramowanie jest legalne (należy przeprowadzić weryfikację, czy stan posiadania oprogramowania jest zgodny ze stanem użytkowanego w jednostce oprogramowania). Do raportu należy załączyć spisy sprzętu i oprogramowania. Narzędzia do przeprowadzenia ww. audytu w uzgodnieniu jego specyfikacji technicznej z Wykonawcą dostarczy Zamawiający.
17. Wszystkie koszty związane z prawidłowym wykonaniem przedmiotu zamówienia ponosi Wykonawca, w tym koszty dojazdów do siedzib serwisów, z zastrzeżeniem kosztu naprawy sprzętu, który będzie pokrywał Zamawiający. Wykonawca przed przystąpieniem do naprawy sprzętu przez serwis zobowiązany będzie do przedstawienia kalkulacji naprawy wykonanej przez serwis – celem jej akceptacji. W przypadku wskazania przez Zamawiającego tańszej opcji zakupu Wykonawca zobowiązany będzie dokonać zakupu po cenach wskazanych przez Zamawiającego.
18. Zamawiający informuje, że w chwili obecnej w Urzędzie zatrudnionych jest 404 pracowników, w tym w centrali w Warszawie - 118 osób, w rejonach drogowych i obwodach drogowych - 286 osoby, w tym aktywnych użytkowników sieci komputerowej około 275
19. Zamawiający informuje, że sieć WAN została zbudowana przez Spółkę Netia z siedzibą przy ulicy Poleczki 13 w Warszawie. Obsługę sieci, na mocy umowy z dnia 11.10.2018 r. zapewnia ww. Spółka (okres świadczenia usługi –

od dnia 16.12.2021 r. do dnia 15.12.2024 r.). Po zakończeniu trwania powyższej umowy, Zamawiający podpisze nową umowę na budowę i obsługę sieci.

20. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w trakcie wykonywania niniejszej umowy a dotyczących Zamawiającego.
21. Powierzenie danych osobowych, których administratorem jest Dyrektor Mazowieckiego Zarządu Dróg Wojewódzkich w Warszawie, do przetwarzania w celu wykonania Umowy nastąpi na podstawie odrębnej umowy.
22. Wykonawca przed przystąpieniem do realizacji przedmiotu umowy podpisze umowę o zachowaniu poufności informacji oraz zapozna się z Regulaminem Ochrony Informacji dla wykonawcy i to potwierdzi stosownym oświadczeniem.
23. Wykonawca wskaże listę wszystkich osób uprawnionych do wykonywania zakresu usług objętych przedmiotem zamówienia, przekaże ją Zamawiającemu i każda ze wskazanych przez Wykonawcę osób podpisze oświadczenie o zachowaniu poufności informacji chronionych.
24. Uwagi ogólne:
 - 1) Do czyszczenia sprzętu należy używać środków przeznaczonych do wykonywania tych czynności. Czyszczenie monitorów i powierzchni szklanych musi się odbywać za pomocą środków antystatycznych, w postaci pianki lub płynu;
 - 2) W przypadku uszkodzenia sprzętu przez osobę świadczącą usługę niebędącego na gwarancji podczas czyszczenia/serwisu/konserwacji – Wykonawca zobowiązany jest do jego naprawienia w terminie 3 dni roboczych na własny koszt. W przypadku uszkodzenia sprzętu, który jest na gwarancji sposób jego naprawy zostanie uzgodniony protokolarnie między stronami – z tym zastrzeżeniem, że koszt jego naprawy ponosi Wykonawca (w tym w zakresie kosztu transportu do/z miejsca wykonania naprawy do siedziby jednostki Zamawiającego);
 - 3) W przypadku wszelkich napraw uszkodzone twarde dyski i inne nośniki informacji pozostają własnością Zamawiającego, bez ponoszenia dodatkowych kosztów w tym zakresie przez Zamawiającego;
 - 4) Wykonawca zobowiązany jest w przypadku zmiany konfiguracji/ustawień sprzętu peryferyjnego i oprogramowania systemowego, poinformować o tym pisemnie Zamawiającego, w terminie 2 dni roboczych od wykonania zmiany, wskazując opis konfiguracji/ustawień przed zmianą i po jej wykonaniu;
25. Zakres czynności wykonanych w ramach miesięcznego serwisu
 - 1) Instalowanie nowych kont, tworzenie nowych użytkowników w systemach/wyrejestrowywanie użytkowników (czynności te muszą być wykonane w terminie 3 dni roboczych od otrzymania informacji o potrzebie ich wykonania od Zamawiającego).
 - 2) Podłączanie do systemu i konfiguracja urządzeń brzegowych.
 - 3) Instalacja oprogramowania na sprzęcie; odinstalowanie oprogramowania na sprzęcie.
 - 4) Instalacja serwerów i macierzy, maszyn wirtualnych.
 - 5) Konfiguracja/rekonfiguracja stacji roboczych/laptopów/serwerów/ maszyn wirtualnych..

- 6) Przygotowanie do wydania (konfiguracja sprzętu i oprogramowania, zainstalowanie klientów systemów dedykowanych na wskazanym sprzęcie) i wydanie sprzętu użytkownikom (w tym nowo zakupionego sprzętu); prowadzenie dokumentacji związanej z wydaniem i odbiorem sprzętu od/dla użytkowników.
 - 7) Prowadzenie bieżącej oceny stanu technicznego sprzętu i informowanie o potrzebach zakupowych Zamawiającego.
 - 8) Prowadzenie listy użytkowników sprzętu i oprogramowania.
 - 9) Administrowanie kontami użytkowników.
 - 10) Stały monitoring przepustowości sieci, urządzeń sieciowych, pracy urządzeń brzegowych, zajętości dysków.
 - 11) Tworzenie dokumentacji konfiguracji sieci WAN/LAN oraz serwerów/maszyn wirtualnych.
 - 12) . Sporządzanie raportów jakości usług serwisowych .
 - 13) Wykonywanie, przechowywanie i sprawdzanie kopii bezpieczeństwa systemów.
 - 14) Utrzymywanie sprzętu i oprogramowania w najoptymalniejszej dla ich prawidłowego funkcjonowania konfiguracji.
 - 15) Udział w inwentaryzacji majątku osoby odpowiedzialnej za serwisanta sprzętu i serwisanta oprogramowania – zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
 - 16) Aktualizacja oprogramowania – zgodnie z polityką producenta użytkowanego oprogramowania.
 - 17) Świadczenie usług helpdesk dla pracowników Zamawiającego.
 - 18) Sporządzanie i przekazywanie, nie rzadziej niż w ostatnim dniu roboczym miesiąca zestawienia używanych haseł administracyjnych wraz z oświadczeniem, że są one aktualne;
 - 19) Współpracować z IOD w zakresie zbierania i zabezpieczania dowodów związanych z wystąpieniem incydentów;
26. Wykaz sprzętu i miejsce wykonywania usługi
- a) Wykaz komputerów podlegających obsłudze serwisowej

Miejsce użytkowania (jednostka organizacyjna i adres)	Rodzaj sprzętu	Ilość szt.
MZDW Warszawa ul. Mazowiecka 14 00-048 Warszawa	Konsola	1
	Notebook	73
	Serwer	14
	Serwer plików	3
	Zestaw komputerowy	150
	RAZEM	241
ul. Krośniewicka 5 09-500 Gostynin	Serwer	1
	Zestaw komputerowy	15
	RAZEM	16
RD Ciechanów (RD-2) ul. Mazowiecka 7 06-400 Ciechanów	Serwer	1
	Zestaw komputerowy	13
	RAZEM	14
RD Grodzisk Maz. (RD-3) ul. Traugutta 41	Serwer	1
	Zestaw komputerowy	24

Miejsce użytkowania (jednostka organizacyjna i adres)	Rodzaj sprzętu	Ilość szt.
05-825 Grodzisk Maz.	RAZEM	25
RD Ostrołęka (RD-4) ul. Mazowiecka 44	Serwer	1
	Zestaw komputerowy	22
07-407 Czerwin	RAZEM	23
RD Wołomin-Nowy Dwór Maz. (RD-5) Ul. Kobyłkowska 1	Serwer	1
	Zestaw komputerowy	20
05-200 Wołomin	RAZEM	21
RD Węgrów-Siedlce (RD-6) ul. Gdańska 52	Serwer	1
	Zestaw komputerowy	28
07-100 Węgrów	RAZEM	29
RD Radom (RD-7) ul. Wolanowska 61	Serwer	2
	Zestaw komputerowy	15
26-600 Radom	RAZEM	17
RD Otwock-Piaseczno (RD-8) ul. Górna 18	Serwer	1
	Zestaw komputerowy	12
05-400 Otwock	RAZEM	13
RD Garwolin (RD-9) ul. Saszica 15	Serwer	1
	Zestaw komputerowy	11
08-400 Garwolin	RAZEM	10
	Ogółem	409

- b) Ilość obsługiwane go sprzętu może się w czasie trwania może zmieniona w granicach do $\pm 10\%$
- c) Pozostałe lokalizacje gdzie będzie obsługiwany sprzęt komputerowy

Jednostka organizacyjna	Adres
Rejon Drogowy Gostynin-Płock (RD-1)	
Obwód Drogowy w Sannikach	ul. Warszawska 162 09-540 Sanniki
Obwód Drogowy w Gostyninie	ul. Krośniewicka 5 09-500 Gostynin
Obwód Drogowy w Bielsku	ul. Topolowa 15 09-230 Bielsk
Rejon Drogowy Ciechanów (RD-2)	
Obwodów Drogowy w Grudusku	ul. Ciechanowska 59 06-460 Grudusk
Obwodów Drogowy w Żurominie	ul. Warszawska 32 09-300 Żuromin
Obwodów Drogowy w Ciechanowie	ul. Leśna 30 06-400 Ciechanów
Rejon Drogowy Grodzisk Mazowiecki (RD-3)	
Obwód Drogowy w Grodzisku	ul. Traugutta 41 05-825 Grodzisk Mazowiecki
Obwód Drogowy w Łazach	Łazy 40A 05-085 Kampinos

Jednostka organizacyjna	Adres
Rejon Drogowy Ostrołęka (RD-4)	
Obwód Drogowy w Krasnosielcu	ul. Polna 6 06-212 Krasnosielc
Obwód Drogowy w Czerwinie	ul. Świerczewskiego 94 07-407 Czerwin
Obwód Drogowy w Myszyńcu	ul. Reymonta 48 Myszyniec
Rejon Drogowy Wołomin-Nowy Dwór Maz.(RD-5)	
Obwód Drogowy w Nasielsku	u. Płońska 45 05-190 Nasielsk
Obwód Drogowy w Nowym Dworze Maz.	ul. Sportowa 62 05-100 Nowy Dwór Mazowiecki
Obwód Drogowy w Wołominie (Nr 3)	ul. Kobyłkowska 1
Obwód Drogowy w Wołominie (Nr 4)	05-200 Wołomin
Rejon Drogowy Węgrów-Siedlce (RD-6)	
Obwód Drogowy w Węgrowie	ul. Gdańska 52 07-100 Węgrów
Obwód Drogowy w Siedlcach	ul. Daszyńskiego 10 08-110 Siedlce
Baza w Sarnakach	ul. 3 Maja 2 08-220 Sarnaki
Obwód Drogowy w Kosowie Lackim	ul. Źródłana 2 08-330 Kosów Lacki
Rejon Drogowy Radom (RD-7)	
Obwód Drogowy w Radomiu	ul. Wolanowska 61 26-600 Radom
Obwód Drogowy w Potworowie	ul. Warszawska 14 26-414 Potworów
Obwód Drogowy w Nowym Mieście n/Pilicą	ul. Kolejowa 7 26-420 Nowe Miasto n/Pilicą
Obwód Drogowy w Radomiu	ul. Wolanowska 61 26-600 Radom
Rejon Drogowy Otwock-Piaseczno (RD-8)	
Obwód Drogowy w Otwocku	ul. Górna 18 05-400 Otwock
Obwód Drogowy w Piasecznie	ul. Elektroniczna 4a 05-500 Piaseczno
Rejon Drogowy Garwolin (RD-9)	
Obwód Drogowy w Maciejowicach	ul. Górna 18 05-400 Otwock
Obwód Drogowy w Warce	ul. Grójecka 28 05-660 Warka