

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Nazwa zadania:

„Świadczenie usług kompleksowej obsługi informatycznej na rzecz Podkarpackiego Funduszu Rozwoju Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rzeszowie.”

Przedmiot Zamówienia będzie realizowany od 01.05.2024 r. umowy do dnia 30.04.2026 r.

I. Kompleksowa obsługa informatyczna będzie obejmowała następujące czynności:

Świadczenie usług na rzecz Zamawiającego odbywać się będzie w sposób ciągły - w dni powszednie (poniedziałek - piątek) w godzinach od 7.00 do 16.00. Wykonawca zobowiązuje się do stałego pełnienia dyżuru informatyka – kontakt telefoniczny bądź poprzez pocztę elektroniczną. W sytuacjach pilnych i krytycznych Wykonawca zobowiązuje się na żądanie Zamawiającego lub z własnej inicjatywy – w celu zapewnienia niezakłóconej i nieprzerwanej pracy systemu informatycznego oraz urządzeń informatycznych Zamawiającego - do wykonywania usług także w siedzibie Zamawiającego oraz w innych, niż podane wyżej terminach. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania na rzecz Zamawiającego usługi w następującym zakresie:

1. Bieżąca administracja i zarządzanie infrastrukturą informatyczną PFR Sp. z o.o. oraz siecią teleinformatyczną w celu zagwarantowania stabilnej i bezpiecznej pracy wszystkich urządzeń komputerowych i oprogramowania.
2. Administracja stacjami roboczymi (zarządzanie użytkownikami, usuwanie błędów programowych w systemach operacyjnych jak i aplikacjach użytkowych, sukcesywne wgrzywanie poprawek systemowych).
3. Administracja i zarządzanie ochroną antywirusową firmy:
 - a. zarządzanie licencjami oraz informacje o wygasających lub nie wykorzystanych licencjach,
 - b. skanowanie dysków stacji roboczych i serwerów w poszukiwaniu zagrożeń,
 - c. dostosowanie konfiguracji oprogramowania antywirusowego,
 - d. instalacja aktualizacji lub nowego oprogramowania zabezpieczającego do dowolnego komputera i serwera w sieci w celu zapewnienia pełnej ochrony,
 - e. cotygodniowa aktualizacja bazy danych programów antywirusowych ESET NOD 32.
4. Udzielanie pomocy pracownikom Funduszu w zakresie obsługi sprzętu i oprogramowania w tym również podczas pracy zdalnej pracowników
5. Zamawiający na chwilę obecną korzysta z oprogramowania: ERP Optima, Płatnik, PFROM, PBaza, Microsoft Office.
6. Opieka i nadzór nad sprzętem komputerowym oraz serwisowanie sprzętu komputerowego.
7. Pomoc w obsłudze strony internetowej Funduszu www.pfr-podkarpackie.pl, CMS – T.CMS 4.0 SEO, pomoc w wprowadzeniu unowocześnień na stronie (prace programistyczne).
8. Administracja poczty elektronicznej dla pracowników Zamawiającego z codziennymi kopiami bezpieczeństwa dla sprawnego i bezpiecznego obiegu dokumentów w przedsiębiorstwie Zamawiającego.
9. Zarządzanie urządzeniami sieciowymi (routery, firewall, switche).
10. Zarządzanie oraz nadzór nad pracą urządzeń UPS (stosowanie się do instrukcji i procedur testów urządzeń UPS).

11. Bieżąca kontrola wykorzystania zasobów (prowadzenie nadzoru nad eksploatacją urządzeń aktywnych),
12. Bieżące dostosowywanie środowiska do potrzeb użytkowników (konfiguracja drukarek, połączeń sieciowych, udostępniania zasobów, itp.).
13. Sporządzanie opisów przedmiotu zamówienia, w prowadzonych przez Zamawiającego postępowaniach na dostawę sprzętu komputerowego i oprogramowania, zakup domen i kont internetowych oraz wydzierżawienia miejsc na serwerach zewnętrznych.
14. Doradztwo w zakresie planów modernizacji sprzętu oraz oprogramowania.
15. Proponowanie i wdrażanie rozwiązań mających na celu w szczególności zapewnienie bezpieczeństwa danych oraz optymalne wykorzystanie systemów i infrastruktury, w tym inicjowanie ich modernizacji.
16. Współpraca z organizacjami zewnętrznymi przy ewentualnym wdrażaniu projektów informatycznych oraz wprowadzaniu nowych technologii.
17. Realizacja zleconych zadań zgodnie z obowiązującymi przepisami zewnętrznymi oraz wewnętrznymi regulaminami i instrukcjami w szczególności dotyczącymi bezpieczeństwa, cyberbezpieczeństwa oraz ochrony danych osobowych.
18. Bieżące dokumentowanie działań wynikających z realizacji usługi.
19. Pozostawanie w bieżącym, codziennym kontakcie telefonicznym (konsultacje, zgłoszenia awarii itp.).
20. Bieżące, niezwłoczne usuwanie problemów związanych z obsługą sieci, oprogramowania lub sprzętu komputerowego w razie ich awarii lub zakłócenia pracy uniemożliwiającej funkcjonowanie zgodnie z przeznaczeniem. Gwarantowany czas reakcji na awarię – 15minut. W przypadku zaistnienia takiej konieczności przybycie do siedziby Zamawiającego – 60 minut.
21. Usunięcie awarii Wykonawca dokona w przypadku:
 - a. awarii krytycznej (czyli awarii uniemożliwiającej pracę lub realizację najważniejszych czynności Zamawiającego) - w terminie do 8 godzin od chwili zgłoszenia awarii, bez względu na moment przystąpienia do usuwania awarii; w tym samym terminie Wykonawca może zastosować rozwiązanie zastępcze (przez „rozwiązanie zastępcze” zastosowane przez Wykonawcę po wystąpieniu awarii, nie będące usunięciem awarii, Zamawiający rozumie rozwiązania pozwalające na uzyskanie oczekiwanego rezultatu), przy czym w przypadku zastosowania rozwiązania zastępczego, usunięcie awarii nastąpi w terminie do 72 godzin od chwili zgłoszenia awarii,
 - b. awarii zwykłej (czyli awarii nie wpływającej na pracę systemów Zamawiającego jednak niezbędne do usunięcia) – w terminie do 24 godzin od chwili przystąpienia do usuwania awarii, w tym samym terminie Wykonawca może zastosować rozwiązanie zastępcze, przy czym w przypadku zastosowania rozwiązania zastępczego, usunięcie awarii nastąpi w terminie do 120 godzin od chwili zgłoszenia awarii
22. Nadzór i bieżąca obsługa urządzeń informatycznych (serwerownia) w budynku przy ul. Króla Kazimierza 7 lok. 2 w Rzeszowie.

II. Pozostałe czynności, które potencjalny Wykonawca ma wykonywać w ramach niniejszego zadania.

1. Zamawiający wymaga aby każdy z oferentów przed złożeniem oferty dokonał wizji lokalnej w obiekcie pod adresem Króla Kazimierz 7 lok. 2 w Rzeszowie i zapoznał się z posiadanym przez Zamawiającego sprzętem. Dokonanie wizji lokalnej w obiekcie i zapoznanie się z dokumentacją jest warunkiem uczestnictwa w postępowaniu. Po dokonaniu wizji lokalnej i zapoznaniu się ze sprzętem, z którego korzysta Zamawiający zostanie spisany stosowny protokół - załącznik nr 8 do zapytania ofertowego.
2. Wykonawca zobowiązany jest dysponować osobami ze stosownymi uprawnieniami upoważniającymi do obsługi przedmiotu zamówienia.

3. Wykonawca każdorazowo zawiadomi Zamawiającego o planowanej dacie serwisu w siedzibie Zamawiającego oraz liczbie wyznaczonych do wykonania zamawianej usługi specjalistów.
4. Wszelkie materiały eksploatacyjne użyte podczas prac serwisowych jak i naprawczych muszą spełniać wszelkie normy jakie przewiduje producent danego urządzenia poddawanego naprawie lub pracom serwisowym.
5. Fakt przeprowadzenia czynności konserwacyjnych oraz naprawczych, musi być odnotowywany każdorazowo, przez Wykonawcę w odpowiednich dokumentach wskazanych przez Zamawiającego oraz obowiązujące prawo. Jednocześnie niniejsze dokumenty będą podstawą rozliczenia się Wykonawcy z Zamawiającym z wykonanych prac.
6. Wykonawca każdorazowo powiadomi Zamawiającego o podjętych działaniach konserwacyjnych, przeglądowych lub w celu usunięcia przyczyn zaistniałych awarii.
7. Wykonawca z co najmniej z trzydniowym wyprzedzeniem poinformuje o planowanym terminie planowanego przeglądu.
8. Wykonawca zobowiązany jest do ścisłego przestrzegania obowiązujących przepisów bhp i ppoż., w czasie prowadzenia prac konserwacyjnych i naprawczych.
9. W przypadku uzasadnionego zakwestionowania przez Zamawiającego należytego wykonania usługi, Wykonawca zobowiązany jest powtórzyć wymagane czynności na własny koszt w terminie do 24 godzin liczonych od otrzymania powiadomienia od Zamawiającego.
10. Wykonawca udziela gwarancji nie krótszej niż 12 miesięcy na wykonane naprawy oraz wbudowane podzespoły do istniejących urządzeń. Mowa tu o naprawie już istniejących urządzeń, które uległy awarii.
11. Szczegóły dotyczące zamówienia zawarte są w „projekcie umowy” stanowiącym załącznik do zapytania ofertowego.
12. Wykonawca będzie stosował przy serwisowaniu, jak i naprawach materiały, które są zalecane przez Producenta urządzenia i zgodne z DTR danego urządzenia, oraz akceptowane przez poszczególnych producentów urządzeń lub systemów. Wykonawca zobowiązany jest także stosować przy wszelkich pracach tylko nowe materiały i urządzenia. Nie dopuszcza się stosowania używanych materiałów lub podzespołów, chyba że Zamawiający wyrazi w szczególnych przypadkach na to pisemną zgodę. W takiej sytuacji Wykonawca każdorazowo powinien uzyskać od Zamawiającego zgodę na zastosowanie materiałów z odzysku lub używanych wraz z określeniem szczegółowych parametrów, stanu technicznego i ilości zastosowanych podzespołów.
13. W okresie związania umową Wykonawca musi dysponować następującymi osobami:
 - a. co najmniej 2 osobami posiadającą wykształcenie wyższe z zakresu informatyki lub min. pięcioletnie doświadczenie zawodowe w obsłudze informatycznej,
 - b. co najmniej 1 osobę posiadającą min. pięcioletnie doświadczenie zawodowe na stanowisku programisty.

III. Kody CPV:

72253000-3 Usługi pomocy komputerowej i podobne

50312000-5 Usługi w zakresie napraw i konserwacji sprzętu komputerowego

Prezes Zarządu
Krzysztof Kaszowski

