

Opis Przedmiotu Zamówienia

I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie usług:

- a. wsparcie techniczne w zakresie obsługi zgłoszeń serwisowych, przekazanych w systemie zgłoszeń Service Desk klasy ManageEngine ServiceDesk Plus wersja 10.0 Professional,
- b. obsługi konferencji oraz telekonferencji prowadzonych przez MI,
- c. obsługi serwisowej telefonów IP,
- d. 900 dodatkowych godzin wsparcia.

II. TERMIN REALIZACJI USŁUGI

Wykonawca zobowiązany będzie rozpocząć świadczenie usługi wsparcia w zakresie obsługi teleinformatycznej w terminie maksymalnie 10 dni roboczych od daty zawarcia umowy. Usługi realizowane będą przez okres 36 miesięcy w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Usługi, o których mowa w pkt III ppkt 1 i 2, realizowane będą w siedzibie Zamawiającego przez dwóch pracowników Wykonawcy odpowiednio w godz. 8.00 – 16.00 przez jednego z pracowników oraz w godz. 10.00-18.00 przez drugiego z pracowników Wykonawcy. Dodatkowe godziny wsparcia (pkt III ppkt 4), które będą wykonywane przez inżyniera systemu ze względu na ich charakter mogą być wykonywane w godzinach pracy urzędu¹ oraz poza godzinami pracy urzędu i każdorazowo muszą zostać uzgodnione przez obie strony. Okresem rozliczeniowym za wykonane usługi jest jeden kwartał.

Wykonawca w okresie obowiązywania umowy zobowiązuje się wykonywać czynności o których mowa w pkt III ppkt 1 i 2 przez pracowników zatrudnionych na umowę o pracę.

III. SZCZEGÓŁOWY ZAKRES I WARUNKI CZYNNOŚCI

1. Szczegółowy zakres zadań i czynności jakie powierza się Wykonawcy do realizacji w ramach usługi wsparcia:

1. Realizacja zgłoszeń przekazanych z systemu zgłoszeń zgodnie z priorytetami i czasami realizacji określonymi dla danego incydentu.
2. Zakres usług obejmuje:
 - a. udzielanie pomocy pracownikom Zamawiającego w zakresie obsługi sprzętu komputerowego, urządzeń mobilnych, drukarek, oraz telefonów stacjonarnych (analogowych oraz cyfrowych Cisco i Mitel),
 - b. przygotowanie (skompletowanie, zainstalowanie i skonfigurowanie) sprzętu do przekazania użytkownikowi,
 - c. instalacja i konfiguracja oprogramowania na komputerach użytkowników,
 - d. podłączenie sprzętu komputerowego do sieci lokalnej,
 - e. organizowanie i obsługa konferencji i telekonferencji,
 - f. diagnostyka sprzętu komputerowego, urządzeń mobilnych oraz drukarek,
 - g. przenoszenie sprzętu komputerowego w obszarze siedziby Zamawiającego,
 - h. instalacja oprogramowania,

¹ tj. od poniedziałku do piątku w godz. 8.15 – 16.15 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy

- i. przygotowanie wycofanego z eksploatacji sprzętu komputerowego do utylizacji,
 - j. przeprowadzenie szkolenia stanowiskowego użytkowników w zakresie obsługi przekazywanego sprzętu,
 - k. usuwanie wirusów i innego szkodliwego oprogramowania na stanowiskach komputerowych,
 - l. zgłaszanie awarii komputerów, urządzeń mobilnych oraz drukarek do serwisów zewnętrznych,
 - m. asysta przy wykonywaniu prac przez serwis zewnętrzny,
 - n. bieżąca konserwacja wnętrza komputerów, czyszczenie zewnętrzne,
 - o. konfiguracja urządzeń mobilnych do pracy z infrastrukturą Zamawiającego,
 - p. instalacja oraz konfiguracja sterowników drukarek oraz oprogramowania sterującego wydrukiem na stacjach roboczych,
 - q. zapewnienie pomocy użytkownikowi w razie wystąpienia problemów z drukowaniem, skanowaniem.
 - r. zapewnienie pomocy użytkownikowi w razie problemów z działaniem systemu EZD PUW (po przeszkoleniu przez Zamawiającego)
 - s. pełna obsługa serwisowa telefonów IP (Mitel i Cisco) w zakresie podłączania, przenoszenia na inne stanowisko, konfiguracji i szkolenia z obsługi.
3. Wykonawca oddeleguje do realizacji przedmiotu zamówienia specjalistów IT, posiadających następujące kompetencje :
- a. umiejętność pracy w zespole,
 - b. minimum 2 letnie doświadczenie w pracy związanej z obsługą klienta,
 - c. samodzielność,
 - e. odpowiedzialność,
 - f. komunikatywność,
 - g. bardzo dobra organizacja pracy,
 - h. umiejętność rozwiązywania problemów poprzez wyszukiwanie informacji w dostępnych źródłach,
 - i. znajomość języka angielskiego na poziomie umożliwiającym swobodne czytanie dokumentacji technicznej,
 - j. wykształcenie minimum średnie informatyczne, mile widziane studia wyższe na kierunku związanym z IT,
 - k. w kontaktach z pracownikami Zamawiającego będzie cechował się wysoką kulturą osobistą,
- 2. Szczegółowy zakres zadań i czynności jakie powierza się Wykonawcy do realizacji w ramach wsparcia technicznego:**
1. Zapewnienie usługi wsparcia informatycznego poprzez realizację zadań wsparcia technicznego dla ok. 800 pracowników Zamawiającego poprzez:
 - a. obsługę wewnętrznej linii telefonicznej wsparcia technicznego;
 - b. rejestrowanie, kategoryzację i przypisywanie do grup wsparcia wszystkich zgłoszeń (wniosek o obsługę, incydent, problem) zgodnie z katalogiem usług i modelem obsługi zgłoszeń serwisowych;
 - c. pomoc zdalną, telefoniczną lub wizytę u użytkownika;
 - d. gromadzenie rozwiązań w bazie wiedzy.
 2. Wykonawca będzie na bieżąco aktualizował procedury i instrukcje w ramach świadczonych usług.

3. Wykonawca będzie na bieżąco aktualizował bazę danych konfiguracji urządzeń Zamawiającego wykorzystywanych przez pracowników Zamawiającego.
4. Wykonawca będzie na bieżąco aktualizował bazę wiedzy, działającą w oparciu o rozwiązanie ManageEngine ServiceDesk Plus 10.0 Professional.
5. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowywania kwartalnych raportów generowanych w systemie zgłoszeń ManageEngine ServiceDesk Plus wersja 10.0 Professional, na podstawie wzoru ustalonego w pierwszym kwartale świadczenia usługi.
6. Raport kwartalny zawierać będzie m.in. informacje uzyskane na podstawie danych z systemu zgłoszeń o ilości i czasach realizacji zgłoszeń serwisowych.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany posiadanej wersji ManageEngine ServiceDesk Plus 10.0 Professional lub zastosowania rozwiązania tożsamego co do funkcjonalności.

3. Poziom świadczenia usług (SLA)

Poniżej zostały określone maksymalne priorytety, czasy reakcji, czasy realizacji (o ile wykonawca w ofercie nie skróci czasów realizacji), które zostaną przypisane w systemie obsługi zgłoszeń serwisowych w pierwszym kwartale świadczenia usługi zgodnie z III.2.4 SOPZ. Przykładowe opisy znaczenia priorytetów:

Priorytet Krytyczny (P1) – nieprawidłowe działanie Systemu/Oprogramowania powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z Systemu/Oprogramowania, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje on spełniać swoje podstawowe funkcje. Przykładem Priorytetu Krytycznego jest niemożność uruchomienia Systemu/Oprogramowania, brak odczytu/zapisu z bazy danych, utrata danych lub ich spójności, brak możliwości zalogowania użytkownika, niedostępność krytycznych funkcji Systemu/Oprogramowania.

Priorytet Wysoki (P2) – nieprawidłowe działanie Systemu/Oprogramowania powodujące ograniczenie korzystania z Systemu/Oprogramowania przy zachowaniu spełniania przez System/Oprogramowanie jego podstawowych funkcji. Przykładem Priorytetu Wysokiego jest niedostępność niekrytycznych funkcji Systemu/Oprogramowania lub konfiguracja komputera Użytkownika zdefiniowanych indywidualnie oraz wyższego szczebla.

Priorytet Normalny (P3) – nieprawidłowe działanie Systemu/Oprogramowania niepowodujące ograniczenia korzystania z Systemu/Oprogramowania. Przykładem Priorytetu Normalnego jest np. niedostępność systemu, błąd językowy w interfejsie lub konfiguracja komputera.

Priorytet Niski (P4) – nieumiejętność korzystania z Systemu/Oprogramowania niepowodujące ograniczenia korzystania z Systemu/Oprogramowania. Przykładem Priorytetu Niskiego jest np. nieumiejętność użytkownika w wykonywaniu podstawowych czynności w pakiecie Office, tworzenie reguł w MS Outlook, tworzenie formuł w MS Excel.

Priorytet Bardzo Niski (P5) – nieumiejętność korzystania z Systemu/Oprogramowania niepowodujące ograniczenia korzystania z Systemu/Oprogramowania. Przykładem Priorytetu Bardzo Niskiego jest np. nieumiejętność użytkownika w wykonaniu podstawowych czynności w pakiecie Office, archiwizacja poczty.

Priorytety incydentów

		Wpływ		
		Mały	Średni	Duży
Pilin ość	Niska	P5	P4	P3

	Średnia	P4	P3	P2
	Wysoka	P3	P2	P1

Pilność Wysoka – problemy zgłoszone przez użytkowników zdefiniowanych indywidualnie (maksymalnie 20 osób).

Pilność Średnia – problemy zgłoszone przez użytkowników wyższego szczebla lub zdefiniowanych indywidualnie (maksymalnie 80 osób).

Pilność Niska – problemy zgłoszone przez pozostałych użytkowników niewymienionych powyżej (maksymalnie 400 osób).

Zestawienie czasów realizacji dla Usługi Wsparcia Technicznego

Priorytet	OPIS	Maksymalny czas realizacji od chwili otrzymania zgłoszenia ² (w godzinach roboczych) ²
P1	Krytyczny	1 h
P2	Wysoki	4 h
P3	Normalny	12 h
P4	Niski	24 h
P5	Bardzo niski	48 h

Zestawienie czasów reakcji (przyjęcie zgłoszenia) w systemie Usługi Service Desk 10

Priorytet	OPIS	Maksymalny czas reakcji od chwili otrzymania zgłoszenia (liczony w minutach roboczych ³)
P1	Krytyczny	15 min
P2	Wysoki	15 min
P3	Normalny	15 min

² Wykonawca będzie zobowiązany do realizacji usługi wsparcia w czasie zgodnym z zobowiązaniem złożonym w Formularzu Ofertowym.

³ Godziny robocze to godziny od 8.15 do 16.15 w dni robocze urzędu. Minuty robocze to następujące po sobie minuty między 8.15 a 16.15 w dni robocze.

P4	Niski	15 min
P5	Bardzo niski	15 min

4. 900 dodatkowych godzin wsparcia

Zamawiający będzie wykorzystywał dodatkowe godziny wsparcia w zależności od zaistniałej potrzeby, przy czym łączna liczba godzin z których będzie można skorzystać w ramach umowy nie przekroczy 900.

Usługę dodatkowych godzin wsparcia, Wykonawca zobowiązuje się świadczyć na każde żądanie Zamawiającego, na podstawie pisemnego lub e-mailowego Zlecenia dodatkowego wsparcia, wystawianego przez Zamawiającego.

Przy wykonywaniu dodatkowych godzin wsparcia (przez Serwisanta) będzie miał zastosowanie czas realizacji wynikający z SOPZ lub z oferty Wykonawcy (jeżeli wykonawca skróci czas realizacji).

Podział dodatkowych godzin wsparcia będzie wynosił odpowiednio :

- I linia wsparcia 450 godzin
- II linia wsparcia 450 godzin

Szczegółowy zakres zadań i czynności jakie powierza się Wykonawcy do realizacji w ramach dodatkowego wsparcia:

1. Serwisant - I linia wsparcia (pomoc w siedzibie Zamawiającego), do jego zadań w szczególności będą należały czynności określone w pkt III ppkt. 1 i 2 SOPZ.
2. Inżynier systemu - II linia wsparcia (pomoc zdalna albo w siedzibie Zamawiającego). Do zadań inżyniera systemu będzie w szczególności należało:
 - a. Rozwiązywanie problemów związanych z projektowaniem i administracją domeny Microsoft Windows Server 2016 lub wyższych w przypadku podniesienia wersji (Zamawiający zakłada, że w czasie trwania umowy będzie wykonane podniesienie wersji – zadanie może być zlecone Wykonawcy w ramach dodatkowych godzin);
 - b. Rozwiązywanie problemów związanych z projektowaniem i administracją Microsoft Exchange 2019 lub wyższych w przypadku podniesienia wersji (Zamawiający zakłada, że w czasie trwania umowy będzie wykonane podniesienie wersji – zadanie może być zlecone Wykonawcy w ramach dodatkowych godzin);
 - c. Rozwiązywanie problemów związanych z projektowaniem i administracją przełącznikami HPE, Cisco.
 - d. Rozwiązywanie problemów związanych z projektowaniem i administracją MS Azure AD oraz MS Office 365
 - e. Rozwiązywanie problemów oraz wprowadzanie zmian konfiguracyjnych w Cisco Unified Communications Manager (*CallManager*)
 - f. Rozwiązywanie problemów związanych z projektowaniem i administracją w platformie oprogramowania do pracy grupowej Microsoft SharePoint Windows Server 2019.
 - g. Rozwiązywanie problemów związanych z projektowaniem i administracją w systemie zarządzania bazą danych Microsoft SQL Server min SQL Server 2019.
 - h. Rozwiązywanie problemów związanych z projektowaniem i administracją funkcji balansowania ruchu w klastrze HAProxy, zainstalowanego na systemie operacyjnym Debian.
 - i. Rozwiązywanie problemów oraz wprowadzanie zmian konfiguracyjnych w systemach operacyjnych z rodziny Linux / Unix a w szczególności :
 - Debian, Ubuntu, CentOS, FreeBSD, Suse, Red Hat

5. Koordynacja realizacji niniejszej umowy

Koordynacja niniejszej umowy będzie należała do zadań koordynatora. Rolą koordynatora umowy będzie w szczególności:

- a. monitorowanie przebiegu realizacji umowy;
- b. dbanie o jakość i prawidłowość realizacji usług zgodnie z umową;
- c. komunikacja w zakresie przebiegu umowy, w tym zauważalnych problemów, wniosków dotyczących usprawnienia realizacji umowy.

Obowiązek zatrudnienia na umowę o pracę, o którym mowa w pkt II SOPZ nie dotyczy koordynatora oraz osób wskazanych przez Wykonawcę do realizacji usługi dodatkowych godzin wsparcia.