

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (SOPZ)

1. Przedmiotem zamówienia jest obsługa informatyczna Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii, zwanego dalej GUGiK, obejmująca serwis infrastruktury teleinformatycznej pracującej na potrzeby biurowe w siedzibach GUGiK w Warszawie:

- przy ul. Wspólnej 2;
- przy ul. Króla Jana I Olbrachta 94B;
- przy ul. Kruczej 38/44

i w lokalu dodatkowym w Lesznowoli przy ul. Wojska Polskiego 81 oraz serwis systemu teleinformatycznego przeznaczonego do przetwarzania informacji niejawnych, o których mowa w ust. 2 lit. u, w zakresie wyszczególnionym w ust. 3 pkt 21 z zastrzeżeniem ust. 4. Całość stanowi jedną spójną infrastrukturę na poziomie systemowym i sieciowym – odpowiednio w dalszej części SOPZ określaną wg lokalizacji jako: Wspólna, Olbrachta, Krucza i Lesznowola.

2. Infrastrukturę teleinformatyczną GUGiK, o której mowa w ust. 1 stanowią:

1) warstwa systemów i usług składająca się z następujących elementów:

- a) systemów poczty email MS Exchange 2007/2013 (Wspólna - 2 serwery), Postfix (Olbrachta – 1 serwer) - łącznie ok. 500 kont użytkowników,
- b) systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją – EZD (Wspólna – 3 serwery) - ok. 250 kont użytkowników,
- c) systemu telefonii VoIP Asterisk 13 (Wspólna – 1 serwer) - ok. 150 kont użytkowników,
- d) systemów informacyjnych www, w tym Squiz-Matrix, Joomla, Microsoft IIS (Wspólna – 3 serwery, Olbrachta – 6 serwerów),
- e) systemów do zarządzania projektami i pracy zespołowej Atlassian Jira i Confluence (Wspólna – 2 serwery) - ok. 1000 kont użytkowników,
- f) systemów finansowo-księgowych i kadrowo-płacowych QNT Quorum, Asseco Wapro ERP, Progman, Komax (Wspólna – 3 serwery, Olbrachta – 3 serwery),
- g) usług katalogowych Microsoft Active Directory i OpenLDAP (Wspólna – 2 serwery, Olbrachta – 3 serwery) - ok. 1000 obiektów i ok. 100 polis GPO,
- h) systemów wymiany plików FTP Linux (Wspólna – 1 serwer, Olbrachta – 2 serwery) - ok. 1100 kont użytkowników,
- i) systemów udostępniania zasobów plikowych SMB/CIFS, NFS (Wspólna – 4 serwery, Olbrachta – 4 serwery),
- j) systemu dostarczania aktualizacji Microsoft WSUS (Wspólna – 1 serwer, Olbrachta – 1 serwer),
- k) systemu backupu danych – Veeam Backup and Replication oraz Symantec/Veritas NetBackup (Wspólna - 1 serwer, Olbrachta - 1 serwer),

- l) systemu monitoringu infrastruktury, agregacji i analizy logów – Nagios, Zabbix, Cacti, Dude, Rsyslog, Skycontrol, Fortianalyzer (Wspólna – 3 serwery, Olbrachta - 4 serwery),
 - m) systemu inwentaryzacji zasobów GLPI, OCS Inventory, Spiceworks, Open-Audit, (Wspólna - 2 serwery, Olbrachta - 5 serwerów),
 - n) systemu usługi wiadomości SMS - Gammu-Kalkun (Olbrachta - 1 serwer),
 - o) usług bazodanowych nie będących częścią innych systemów - Microsoft SQL Server 2008/2012/2016 (Olbrachta - 4 serwery), Oracle Database 11 (Olbrachta - 3 serwery), PostgreSQL (Olbrachta - 2 serwery),
 - p) serwerów licencji ArcGIS, Enterprise Architect, Terra, LP360 itp. (Wspólna – 2 serwery, Olbrachta – 5 serwerów),
 - q) konsoli zarządzania systemem antywirusowym ESET (Wspólna - 1 serwer, Olbrachta - 2 serwery),
 - r) systemu zgłoszeniowego OTRS (Wspólna – 1 serwer, Olbrachta – 1 serwer),
 - s) systemu DNS dla domen internetowych GUGiK (Olbrachta - 1 serwer),
 - t) systemu pt. Centralny rejestr osób posiadających uprawnienia zawodowe w dziedzinie geodezji i kartografii (Wspólna – 1 serwer),
 - u) systemu ARAKIS 2.0 (Wspólna – 2 serwery, Olbrachta – 2 serwery),
 - v) systemu do zarządzania środowiskiem wirtualnym VMware VCenter (Wspólna – 2 serwery, Olbrachta – 2 serwery),
 - w) systemu do przetwarzania informacji niejawnych (Wspólna i Olbrachta),
 - x) systemu monitoringu IP CCTV (Krucza – 1 system),
 - y) systemu kontroli dostępu Roger, KaDe (Wspólna, Krucza),
 - z) systemu alarmowego Satel (Krucza),
 - aa) innych systemów nie utrzymywanych na własnej infrastrukturze, w tym systemów bankowości elektronicznej (NBP, BGK), Informatycznego Systemu Obsługi Budżetu Państwa Trezor, konta w systemie ePUAP;
- 2) warstwa aplikacyjna służąca do utrzymania systemów i usług wymienionych w pkt 1, składająca się z następujące elementów:
- a) systemów operacyjnych Microsoft Windows Server w wersjach 2003/2008/2008R2/2012/2012R2/2016 wraz z używanymi technologiami takimi, jak: Hyper-V, Active Directory, IIS, Remote Desktop Services, Network Policy Server, Windows Server Update Services, File Server, Certification Authority, Distributed File System itp.,
 - b) systemów operacyjnych z rodziny Linux, w tym m.in. RHEL 5/6, Oracle Linux 5/6, CentOS 5/6/7, Ubuntu LTS 10-16, FreeBSD, wraz z użytymi technologiami takimi, jak: Apache, Nginx, MySQL, MariaDB, PostgreSQL, Bind, NTP, VSFTPD,
 - c) systemów służących do wirtualizacji VMware ESXi/vCenter 5.0/5.5/6.0/6.5 wraz z użytymi technologiami takimi, jak vSphere Clusters, vSphere HA, vSphere DRS, vSphere Replication, vMotion, vShield, Distributed Switch, Host Profiles itp.;
- Łączna liczba zarządzanych serwerów wirtualnych i fizycznych to ok. 170 szt.*
- 3) warstwa sprzętowa (serwerowa) składająca się z:
- a) serwera HP ProLiant ML150 G3 (Wspólna – 1 szt.),
 - b) serwerów HP ProLiant ML350 G6 (Wspólna – 2 szt.),

- c) serwerów Dell PowerEdge R320 (Wspólna – 3 szt.),
- d) serwera SuperMicro X10SLM-F (Wspólna – 1 szt.),
- e) serwera Dell PowerEdge R720 (Wspólna – 1 szt.),
- f) serwera Dell PowerEdge T420 (Wspólna – 1 szt.),
- g) serwerów Dell PowerEdge R530 (Wspólna – 2 szt.),
- h) serwerów Dell PowerEdge R740 (Wspólna – 1 szt.),
- i) serwerów Fujitsu PRIMERGY RX300 S3 (Olbrachta – 4 szt.),
- j) serwera Fujitsu PRIMERGY RX200 S5 (Olbrachta – 1 szt.),
- k) serwera IBM System X3650 M4 (Olbrachta – 1 szt.),
- l) klatki Blade IBM BladeCenter H wraz z serwerami (Olbrachta – 1 szt.):
 - IBM BladeCenter HS22V – 6 szt.,
 - BladeCenter LS42 – 2 szt.,
- m) macierzy SAN/NAS IBM System Storage N3400 wraz z dwiema półkami System Storage EXN3000 (Olbrachta – 1 komplet),
- n) macierzy NAS HP ProLiant DL380 G5 Storage Server z ośmioma półkami HPE StorageWorks 60 (Olbrachta – 1 komplet),
- o) macierzy NAS QNAP TVS-1271U-RP (Olbrachta – 1 szt.),
- p) macierzy NAS/SAN QNAP TES-1885U (Wspólna -1 szt.),
- q) macierzy NAS QNAP TS-879 Pro (Wspólna – 1 szt.),
- r) macierzy NAS Actidata actiNAS Cube RDX (Wspólna – 1 szt.),
- s) biblioteki Taśmowej IBM System Storage TS3310 L5B+E9U - 14U (Olbrachta – 1 komplet),
- t) zasilaczy awaryjnych APC (Wspólna, Olbrachta – 10 szt.);

Łączna liczba fizycznych procesorów (architektura x 86) to 40 szt., liczba fizycznych rdzeni to 234 szt., łączna pojemność pamięci RAM to 814 GB RAM, pojemność zarządzanej przestrzeni (blokowej i plikowej) to ok. 400 TB.

- 4) warstwa sprzętowa (sieciowa LAN/WAN/SAN), w skład której wchodzi:
- a) UTM Fortigate 80C (Wspólna – 1 szt.),
 - b) UTM Fortigate 100D (Wspólna – 1 szt.),
 - c) UTM Fortigate 81E (Krucza – 1 szt.),
 - d) UTM Fortigate 600C (Olbrachta – 2 szt.),
 - e) UTM Zyxel USG40 (Lesznowola – 1 szt.),
 - f) router Cisco 2960 (Olbrachta – 1 szt.),
 - g) urządzenie zabezpieczające Cisco ASA 5525 (Olbrachta – 2 szt.),
 - h) przełączniki sieciowe Cisco Catalyst 3750G (Olbrachta – 2 szt.),
 - i) przełączniki sieciowe Cisco Catalyst 3560G (Olbrachta – 7 szt.),
 - j) przełączniki sieciowe L2 i L3 Cisco Small Business SG200, SF300, SG300 (Wspólna – 5szt, Krucza – 1 szt.),
 - k) przełączniki sieciowe L2 HP Procurve 1910, 2650, 2510, 2530 (Wspólna – 8 szt., Lesznowola – 1 szt.),
 - l) przełączniki sieciowe Cisco Catalyst 3110G – IBM BladeCenter H (Olbrachta – 2 szt.),
 - m) przełączniki sieciowe Nortel Networks(R) Layer 2/3 - IBM BladeCenter H (Olbrachta – 2 szt.),

- n) przełączniki niezarządzane od 5 do 16 portów różnego rodzaju ok. 50 szt. (Wspólna, Olbrachta, Krucza, Lesznowola),
- o) punkty dostępowe FortiAP 221C, 24D, 21D (Wspólna, Olbrachta, Krucza – 10 szt.),
- p) przełączniki SAN FC IBM Brocade 8Gb (Olbrachta – 1 szt.),
- q) przełączniki SAN FC IBM Brocade 5470 8 Gb – IBM BladeCenter H (Olbrachta – 2 szt.);

Całkowita liczba zarządzanych sieci wirtualnych i fizycznych to ok. 80 szt., liczba łączy internetowych to 3 szt. – Wspólna (200 Mbps), Olbrachta (100 Mbps) i Lesznowola (2 Mbps/LTE) oraz łącze punkt-punkt Wspólna-Krucza.

- 5) oprogramowanie znajdujące się na urządzeniach końcowych takich, jak np. komputery i telefony komórkowe, składające się z następujących elementów:
 - a) systemów operacyjnych Microsoft Windows XP/Vista/7/8/8.1/10,
 - b) oprogramowania biurowego Microsoft Office 2003/2007/2010/2013/2016, Microsoft Visio 2003/2007/2010/2013/2016, Microsoft Project 2003/2007/2010/2013/2016,
 - c) oprogramowania specjalistycznego takiego jak ESRI ArcGIS, Map Info, QGIS, Altova XMLSpy, GeoMedia, Erdas Imagine, TerraExplorer i inne,
 - d) oprogramowania antywirusowego ESET Endpoint Antivirus, Eset Endpoint Security, Eset File Security, Eset Mail Security,
 - e) innego oprogramowania takiego, jak: Kofax Express, SAP SQL Anywhere, Adobe Acrobat, Corel Draw, PWPW/Sigillum Sign, Total Commander itp;
 - 6) urządzenia końcowe w postaci:
 - a) komputerów stacjonarnych, stacji roboczych i laptopów – ok. 450 szt.,
 - b) urządzeń mobilnych - smartfony, tablety – ok. 20 szt.,
 - c) drukarek i urządzeń wielofunkcyjnych (drukowanie–kopiowanie–skanowanie-faks) – ok. 120 szt., w tym 4 ploterów wielkoformatowych,
 - d) telefonów IP Yealink ok. 150 szt. - planowana rozbudowa do ok. 230 szt. (Wspólna, Krucza, Olbrachta),
 - e) skanerów – ok. 15 szt.,
 - f) urządzeń peryferyjnych takich, jak: monitory, rzutniki, stacje dokujące, klawiatury, myszy, czytniki smartcard, skanery kodów kreskowych itp.
- 3. Obsługa informatyczna Zamawiającego związana z utrzymaniem i wsparciem infrastruktury teleinformatycznej Urzędu, o której mowa w ust. 1 (zakres wykonywanych prac), jest realizowana w szczególności poprzez:**
- 1) administrowanie infrastrukturą teleinformatyczną wymienioną w ust. 2, w tym konfigurację, instalację, bieżące monitorowanie, optymalizację działania, aktualizację i rozwiązywanie problemów, usuwanie awarii oraz instalację aktualizacji związanych z serwerami i systemami informatycznymi;
 - 2) archiwizację danych znajdujących się na serwerach sieciowych, monitoring wykonywania archiwizacji, aktualizację i ustalanie częstotliwości tworzenia kopii bezpieczeństwa;
 - 3) administrowanie lokalną siecią komputerową - w tym bieżące monitorowanie sieci komputerowej, rozwiązywanie problemów związanych z siecią, stałą optymalizację ruchu sieciowego, administrowanie systemami kontroli dostępu/CCTV/alarmowymi, administrowanie urządzeniami UTM (tworzenie i konfiguracja polis, połączeń VPN itp.), administrowanie urządzeniami sieciowymi [switche, routery, bezprzewodowe punkty dostępowe (AP) itp.];

- 4) zapewnienie bieżącej pomocy i wsparcia użytkownikom w pracy z systemami;
- 5) bieżące konfigurowanie i uaktualnianie oprogramowania, w sposób właściwy ze względu na jego przeznaczenie oraz potrzeby;
- 6) podejmowanie działań związanych z rozwiązywaniem problemów sygnalizowanych przez system Spiceworks;
- 7) instalację i konfigurację nowo zakupionego sprzętu związanego z utrzymywaniem systemem informatycznym, zarówno sprzętu serwerowego jak i sieciowego, zgodnie z potrzebami Zamawiającego, jak również komputerów i innych urządzeń przeznaczonych dla użytkowników końcowych oraz przenoszenie sprzętu między stanowiskami, zgodnie z bieżącymi potrzebami po uzgodnieniu z Zamawiającym;
- 8) wykonywanie konserwacji i napraw sprzętu wymienionego w ust. 2 we własnym zakresie; jeżeli nie jest to możliwe, przekazanie go (po uzgodnieniu z zamawiającym) do serwisu z profesjonalnym opisem uszkodzenia lub asysty przy wykonywaniu ww. prac realizowanych przez podmiot zewnętrzny, jeśli sprzęt posiada aktualne wsparcie techniczne;
- 9) przyjmowanie i rejestrowanie zgłoszeń od użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych dotyczących utrzymywanego środowiska teleinformatycznego;
- 10) realizację i rozwiązywanie problemów w zakresie przyjętych zgłoszeń;
- 11) świadczenie bieżącego wsparcia dla użytkowników w zakresie systemów i infrastruktury wymienionych w ust. 2;
- 12) reakcję i rozwiązywanie problemów i usterek sygnalizowanych przez systemy monitoringu infrastruktury, dbanie o bezpieczeństwo sieci oraz integralność i poufność zgromadzonych danych (monitorowanie stanu klimatu w serwerowni, ochrona przed intruzami, wirusami i innym złośliwym oprogramowaniem) przez całą dobę (24 godziny) oraz reakcję na zagrożenia niezwłocznie po otrzymaniu informacji o ich wystąpieniu, w tym współpracę w tej dziedzinie z odpowiednią komórką Zamawiającego;
- 13) regularne przeglądanie logów z urządzeń i systemów – nie rzadziej niż raz w tygodniu;
- 14) dbanie o bezpieczeństwo sieci oraz integralność i poufność zgromadzonych danych, w tym współpracę w tej dziedzinie z odpowiednimi komórkami GUGiK, w tym również przeprowadzanie bieżących testów i analiz bezpieczeństwa systemów i infrastruktury informatycznej;
- 15) współpracę z innymi podmiotami wykonującymi prace na rzecz GUGiK, w szczególności związane z punktami styku pomiędzy infrastrukturą SIG a utrzymywanymi systemami (połączenia sieciowe, zasoby plikowe, użytkownicy AD);
- 16) nadzorowanie wykonywania usług teleinformatycznych świadczonych przez firmy drugie, takie jak dostawcy usług telekomunikacyjnych, internetowych itp., w celu np. zapewnienia stałej łączności sieci lokalnej;
- 17) planowanie potrzeb w dziedzinie sprzętu i oprogramowania, w ramach optymalizacji i rozbudowy systemów i infrastruktury teleinformatycznej, mającej na celu podniesienie jego sprawności i niezawodności;
- 18) przygotowywanie zakupów sprzętu i oprogramowania na potrzeby systemów i infrastruktury wymienionej w ust. 2, w tym opracowywanie specyfikacji istotnych warunków zamówienia do przetargów oraz specyfikacji (i konfiguracji sprzętu) do postępowań o zamówienie publiczne przeprowadzanych bez stosowania przepisów ustawy o zamówieniach publicznych, jak również opiniowaniu dokumentacji przetargowej w tej dziedzinie w ramach zamówień centralnych i wspólnych, w których uczestniczy Zamawiający, realizowanych przez uprawnione podmioty;

- 19) przygotowywanie pisemnych opracowań: informacji, opinii i analiz w zakresie infrastruktury teleinformatycznej dla potrzeb Kierownictwa GUGiK, Dyrektora Biura Dyrektora Generalnego (BDG) oraz Dyrektora Departamentu Spraw Obronnych oraz Ochrony Informacji Niejawnych (SO) GUGiK w zakresie wymienionym w pkt 21;
 - 20) wykonywanie obowiązków Administratora Systemu Informatycznego (ASI) w odniesieniu do systemów informatycznych służących do przetwarzania danych osobowych w GUGiK, w tym świadczenie pomocy w przygotowywaniu instrukcji i polityk zarządzania systemami informatycznymi służącymi do przetwarzania danych osobowych w zakresie dotyczącym aspektów technicznych;
 - 21) wykonywanie obowiązków administratora systemu teleinformatycznego odpowiedzialnego za funkcjonowanie systemu teleinformatycznego przeznaczonego do przetwarzania informacji niejawnych oraz za przestrzeganie zasad i wymagań bezpieczeństwa przewidzianych dla tego systemu wynikających z przepisów o ochronie informacji niejawnych;
 - 22) bieżącą współpracę z pracownikami realizującymi zadania związane z bezpieczeństwem informacji i bezpieczeństwem teleinformatycznym, w szczególności z: pełnomocnikiem Głównego Geodety Kraju ds. bezpieczeństwa cyberprzestrzeni oraz Inspektorem Ochrony Danych;
 - 23) stosowanie się do wytycznych i procedur Systemu Zarządzania Bezpieczeństwa Informacji (SZBI) wdrożonego w GUGiK;
 - 24) udział – w imieniu GUGiK i na jego koszt – w niezbędnych szkoleniach, konsultacjach i naradach związanych z utrzymywaniem systemami i infrastrukturą informatyczną;
 - 25) zapewnienie bieżącej i codziennej obsługi serwisów internetowych GUGiK, takich jak gugik.gov.pl, BIP, radaiip.gov.pl w tym w szczególności administrowanie:
 - a) systemem zarządzania treścią obsługującą serwisy internetowe GUGiK (Quiz Matrix),
 - b) Biuletynem Informacji Publicznej (BIP),
 - c) kontami w serwisach społecznościowych (Facebook, YouTube, Twitter, Wikipedia etc.)
 - d) kontami użytkowników Wspólnej Platformy Intranetowej,
 - e) aplikacją internetową obsługującą forum dyskusyjne geointegracja.gov.pl;
 - 26) wykonywanie innych działań zapewniających sprawność infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego, w szczególności:
 - a) dokonywanie, po uzgodnieniu z Zamawiającym, doraźnych zakupów akcesoriów i materiałów eksploatacyjnych do zespołów komputerowych,
 - b) wymianę ładunków tuszy i tonerów w drukarkach komputerowych,
 - c) przygotowywanie do pracy sprzętu do prezentacji multimedialnych w salach konferencyjnych (min. rzutnik, komputer przenośny, ekran),
 - d) prowadzenie profesjonalnej ewidencji używanego sprzętu i oprogramowania wymienionych w ust. 2 oraz wykonywanie dla potrzeb Zamawiającego pisemnej oceny stanu technicznego i wartości użytkowej tego sprzętu i oprogramowania;
 - 27) wsparcie Zamawiającego w bieżącej, codziennej obsłudze Elektronicznej Skrzynki Podawczej GUGiK w zakresie odbioru i wysyłki korespondencji elektronicznej oraz udostępniania usług na platformie ePUAP.
- 4. W ramach zamawianej obsługi informatycznej Zamawiający planuje:**
- 1) migrację użytkowników systemu telefonii stacjonarnej do systemu Asterisk w lokalizacji Olbrachta - ok. 80 użytkowników;

- 2) migrację urządzenia Fortigate 80c na wydajniejszą platformę;
 - 3) aktualizację infrastruktury Vmware do najnowszych wersji;
 - 4) przebudowę i rekonfigurację sieci LAN w lokalizacji Wspólna;
 - 5) migrację poczty do Microsoft Exchange 2016;
 - 6) zwiększenie przepustowości łącza internetowego w lokalizacji Olbrachta.
5. Zamawiający zapewni Wykonawcy swobodny i nieograniczony czasowo dostęp do sprzętu komputerowego, o którym mowa w ust. 2 - w dni robocze, w godzinach pracy Zamawiającego, tj. 8.15 – 16.15;
 6. Zamawiający, w miarę możliwości, uwzględni zalecenia Wykonawcy dotyczące konfiguracji, rozbudowy i eksploatacji obsługiwanej infrastruktury teleinformatycznej, mające na celu podniesienie jej sprawności i niezawodności.
 7. Zlecenia prac związanych z obsługą informatyczną, w tym zgłoszenia awarii, Wykonawca będzie przyjmował:
 - 1) w formie ustnej lub pisemnej (elektronicznej) od Kierownictwa GUGiK, Dyrektora Biura Dyrektora Generalnego lub od osoby pisemnie upoważnionej, z zastrzeżeniem pkt 3 i 4;
 - 2) w formie ustnej lub pisemnej (elektronicznej) składane osobie dyżurującej przez innych pracowników Zamawiającego:
 - a) osobiście – w pomieszczeniu wskazanym przez Dyrektora Biura Dyrektora Generalnego,
 - b) telefonicznie - pod numerem 22 56 31 464/465 (telefon stacjonarny) lub (telefon komórkowy),
 - c) elektronicznie – pod adresem „informatycy@gugik.gov.pl”, z zastrzeżeniem pkt 3-4;
 - 3) w zakresie systemu teleinformatycznego przeznaczonego do przetwarzania informacji niejawnych - w formie ustnej lub pisemnej (elektronicznej) od Dyrektora Departamentu Spraw Obronnych oraz Ochrony Informacji Niejawnych (SO) GUGiK lub od osoby przez niego pisemnie upoważnionej;
 - 4) w zakresie obsługi serwisów internetowych Zamawiającego – w formie ustnej lub pisemnej (elektronicznej) od kierującego Departamentem Strategii, Współpracy Zagranicznej oraz Informacji Publicznej GUGiK lub osoby przez niego pisemnie upoważnionej.
 8. Przed przystąpieniem do wykonania usługi serwisowej zgodnie z zapotrzebowaniem zgłoszonym w sposób określony w ust. 7 pkt 2, Wykonawca będzie mógł wystąpić do Dyrektora Biura Dyrektora Generalnego Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii o potwierdzenie zlecenia, z zastrzeżeniem ust. 9.
 9. Akceptacji Dyrektora Biura Dyrektora Generalnego Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii wymagają zlecenia przenoszenia sprzętu informatycznego.
 10. Wykonawca będzie prowadził dziennik obsługi, w którym zapisze najistotniejsze wykonane czynności wymienione w ust. 3-4.
 11. Wykonawca potwierdza wykonanie usługi serwisowej zleconej pisemnie przez osoby wymienione w ust. 7 pkt 1 i 3-4 na dokumencie zawierającym zlecenie oraz wpisem w dzienniku obsługi.
 12. Wykonanie prac zleconych w sposób określony w ust. 7 pkt 2 i 3 Wykonawca będzie potwierdzał wpisem w dzienniku obsługi.

- 13.** Zamawiający reprezentowany przez Dyrektora Biura Dyrektora Generalnego GUGiK lub osobę przez niego pisemnie upoważnioną, ma prawo wglądu do dziennika obsługi prowadzonego przez Wykonawcę.
- 14.** Wykonawca wykona obsługę, o której mowa w ust. 3 i 4:
- 1) według zgłaszanych potrzeb i priorytetów określonych przez Zamawiającego;
 - 2) kierując się wskazówkami:
 - a) Dyrektora Biura Dyrektora Generalnego Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii - w zakresie infrastruktury teleinformatycznej pracującej na potrzeby biurowe,
 - b) Dyrektora Departamentu Spraw Obronnych oraz Ochrony Informacji Niejawnych – w zakresie systemu teleinformatycznego przeznaczonego do przetwarzania informacji niejawnych;
 - 3) zapewniając pełnienie 8-godzinnego dyżuru w siedzibach Zamawiającego w dniach jego pracy:
 - a) stanowisko nr 1 - lokalizacja Wspólna;
 - b) stanowisko nr 2 – lokalizacja Wspólna;
 - c) stanowisko nr 3 – lokalizacja Olbrachta;przez osobę wykonującą obsługę informatyczną, w maksymalnym wymiarze godzin będącym iloczynem 8 godzin i ustawowej liczby dni pracy Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy, z zastrzeżeniem ust. 3 pkt 24 i ust.15-16.
- 15.** Jeżeli okoliczności będą tego wymagać dyżury, o których mowa w ust. 14 pkt 3, mogą zostać, za obopólną zgodą Zamawiającego i Wykonawcy, przedłużone poza godziny i dni pracy Zamawiającego.
- 16.** W sytuacjach nadzwyczajnych, za zgodą Zamawiającego, dyżur w siedzibie Zamawiającego może zostać skrócony.
- 17.** Zamawiający dopuszcza możliwość pracy zdalnej, co nie wpływa na konieczność pełnienia dyżuru w siedzibie Zamawiającego w dniach jego pracy przez osobę wykonującą obsługę informatyczną. Przedłużenie dyżuru na stanowisku pracy lub praca zdalna zmniejsza jednak wymagany wymiar godzin pełnionego dyżuru w rozliczeniu miesięcznym.
- 18.** Wszelkie prace związane z planową konserwacją serwerów i innych urządzeń oraz wykonywaniem innych zadań w zakresie obsługi informatycznej, które mogłyby zakłócić lub uniemożliwić pracę Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii, muszą być wykonywane poza godzinami pracy Zamawiającego.
- 19.** Wykonawca przedstawi Zamawiającemu raport z czynności realizowanych w ramach pełnienia dyżuru, za każdy miesiąc kalendarzowy wykonywania umowy, w terminie do 10 dnia następnego miesiąca.