

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest obsługa informatyczna Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii, zwanego dalej GUGiK, obejmująca serwis infrastruktury teleinformatycznej pracującej na potrzeby biurowe w siedzibie GUGiK w Warszawie przy ul. Wspólnej 2 i w dodatkowym lokalu przy ul. Kruczej 38/44 oraz serwis systemu teleinformatycznego przeznaczonego do przetwarzania i archiwizowania informacji niejawnych pracującego w siedzibie GUGiK w Departamencie Spraw Obronnych oraz Ochrony Informacji Niejawnych (w kancelarii tajnej), o których mowa w ust. 2, w zakresie wyszczególnionym w ust. 3, z zastrzeżeniem ust. 4.
2. Na infrastrukturę teleinformatyczną GUGiK, o której mowa w ust. 1, składają się:
  - 1) serwery sieciowe – 29 szt. – w tym:
    - a) serwery plików, aplikacji (np. IIS) MS Windows Server 2008/2008R2/2012 – 5 szt.,
    - b) kontrolery domeny MS Active Directory (MS Windows Server 2003/2008R2/2012R2) - 3 szt.,
    - c) serwery Microsoft Exchange (MS Windows Server 2008R2/2012R2, MS Exchange 2007/2013) – 2.szt.,
    - d) serwer bazodanowy (MS SQL Server 2012, MS Windows Server 2012),
    - e) serwery usług RDP (MS Windows Server 2008R2/2012) – 2 szt.,
    - f) serwery www (Linux – m.in. Apache, MySQL, Squiz Matrix) – 4szt.,
    - g) serwer plików FTPs (Linux),
    - h) server MS Hyper-V (MS Windows Server 2008R2/2012/2012R2) – 3 szt.,
    - i) serwery VMware ESXi 5.0-6.0 – 6 szt.,
    - j) macierz dyskowa (NAS) QNAP i Actidata – 3 szt;
  - 2) zespoły komputerowe PC (jednostki centralne, klawiatury, monitory) – ok. 160 szt., urządzenia peryferyjne (drukarki - ok. 70 szt., drukarki sieciowe i urządzenia wielofunkcyjne sieciowe - ok. 40 szt., skanery – ok. 25 szt., pojedyncze szt. pozostałego sprzętu), komputery przenośne (laptopy) – ok. 120 szt., tablety i inne urządzenia mobilne oparte na systemie Android - ok. 20 szt.;
  - 3) osprzęt sieciowy - sprzętowe firewalle/IPS/VPN FortiGate, sprzętowe firewalle/IPS/VPN Zyxel, urządzenie FortiAnalyzer, przełączniki Cisco, HP i 3Com, mobilne punkty dostępowe (AP) Cisco i Linksys, sprzęt monitorujący klimat w serwerowni SkyControl, systemy kontroli dostępu ROGER i KADE, system IP CCTV, system alarmowy Satel, okablowanie strukturalne – kabel typu skrętka i światłowody;
  - 4) serwer telefonii VoIP Asterisk 13 (Linux) i ok. 150 szt. telefonów VoIP;
  - 5) sprzęt pomocniczy (zasilacze awaryjne – ok. 25 szt., listwy przyłączeniowe);
  - 6) oprogramowanie systemowe (m.in. MS Windows Server 2003/2008/2012/2012R2, MS Exchange 2007 i 2013, MS Windows XP/Vista/7/8.1, MS ISA 2006 Server, Hyper-V Server 2012/2012r2, Linux, VMWare ESXi 5.0-6.0, MS SQL Server 2005/2008/2012, SAP SQL Anywhere, Google Android);

- 7) oprogramowanie użytkowe (MS Office 2003/2007/2010/2013/2016, Adobe Acrobat, Corel Draw, Map Info, ArcGis, QGis, Lex, Videotel, PWPW/Sigillum Sign itp, ZUS Płatnik, Kofax Express);
  - 8) oprogramowanie zabezpieczające, antywirusowe i do zarządzania sprzętem (Symantec Backup Exec, Veeam Backup and Replication, Tanberg Data AccuVault, Eset Remote Administration Server/Console, Eset Endpoint Security/Antivirus, oprogramowanie pochodzące od producentów sprzętu);
  - 9) system Spiceworks służący do inwentaryzacji i monitoringu infrastruktury IT oraz do zarządzania nią;
  - 10) system Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD);
  - 11) systemy ERP QNT Quorum i KOMAX;
  - 12) systemy bankowości elektronicznej (NBP, BGK) oraz Informatyczny System Obsługi Budżetu Państwa Trezor.
- 3. Obsługa informatyczna Zamawiającego polega na:**
- 1) administrowaniu infrastrukturą teleinformatyczną wymienioną w ust. 2 - konfiguracji, instalacji, bieżącym monitorowaniu, optymalizacji działania, aktualizacji i rozwiązywaniu problemów związanych z serwerami i systemami informatycznymi – w tym m.in.:
    - a) systemem Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD) (ok. 180 kont użytkowników),
    - b) systemem telefonii VoIP Asterisk 13 (ok. 160 kont użytkowników),
    - c) systemem poczty email Microsoft Exchange 2007/2013 (ok. 180 kont użytkowników),
    - d) systemem Microsoft Active Directory (ok. 250 kont użytkowników),
    - e) serwerem FTPs (ok. 600 kont użytkowników),
    - f) systemem ERP QNT Quorum oraz systemem KOMAX (ok. 15 użytkowników);
  - 2) administrowaniu lokalną siecią komputerową – w tym bieżącym monitorowaniu sieci komputerowej, rozwiązywaniu problemów związanych z siecią, stałej optymalizacji ruchu sieciowego, administrowaniu systemami kontroli dostępu/CCTV/alarmowymi, administrowaniu urządzeniami UTM (tworzenie i konfiguracja polis, połączeń VPN itp.), administrowaniu urządzeniami sieciowymi [switche, routery, bezprzewodowe punkty dostępowe (AP) itp.];
  - 3) zapewnieniu bieżącej pomocy i wsparcia użytkownikom w pracy z systemami wymienionymi w ust. 2 pkt 6-12;
  - 4) bieżącym konfigurowaniu oprogramowania wymienionego w ust. 2 pkt 6-12, w sposób właściwy ze względu na jego przeznaczenie oraz potrzeby Zamawiającego;
  - 5) podejmowaniu działań związanych z rozwiązywaniem problemów, które są sygnalizowane przez system Spiceworks;
  - 6) przeprowadzaniu bieżących testów bezpieczeństwa systemów informatycznych;
  - 7) wykonywaniu konserwacji i napraw sprzętu wymienionego w ust. 2 pkt 1-5 we własnym zakresie lub - po uzgodnieniu z Zamawiającym - przekazywaniu do serwisu z profesjonalnym opisem uszkodzenia, jeśli sprzęt (osprzęt) jest na gwarancji lub naprawa we własnym zakresie jest niemożliwa, oraz jego rekonfigurowaniu po naprawie, jeśli naprawa będzie obejmować wymianę podzespołu;
  - 8) instalowaniu nowo zakupionego sprzętu i oprogramowania na stanowiskach pracy oraz przenoszeniu sprzętu między stanowiskami, po uzgodnieniu z Zamawiającym;

- 9) instalowaniu i konfigurowaniu serwerów i urządzeń sieciowych zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego;
- 10) usuwaniu awarii oprogramowania wymienionego w ust. 2 pkt 6-12;
- 11) uaktualnianiu oprogramowania wymienionego w ust. 2 pkt 6-11;
- 12) nadzorowaniu wykonywania usług teleinformatycznych świadczonych Zamawiającemu przez firmy trzecie, w szczególności dostawcę usług internetowych, w celu zapewnienia stałej łączności sieci lokalnej Zamawiającego z Internetem, w tym prowadzeniu korespondencji roboczej z zakresie uzgodnionym z Zamawiającym;
- 13) planowaniu potrzeb w dziedzinie sprzętu i oprogramowania, w tym systemowego w ramach optymalizacji parametrów pracy systemu, mającej na celu podniesienie jego sprawności i niezawodności;
- 14) przygotowywaniu zakupów sprzętu i oprogramowania na potrzeby biurowe Zamawiającego, w tym opracowywaniu 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;
- 15) dbaniu o bezpieczeństwo sieci oraz integralność i poufność zgromadzonych danych (monitorowanie stanu klimatu w serwerowni, ochrona przed intruzami, wirusami i innym złośliwym oprogramowaniem) 24 godziny na dobę;
- 16) reakcji na zagrożenia opisane w pkt. 15, niezwłocznie po otrzymaniu informacji o ich wystąpieniu;
- 17) bieżącej współpracy z pracownikami Zamawiającego realizującymi zadania związane z bezpieczeństwem informacji i teleinformatycznym, tj. w szczególności: pełnomocnikiem Głównego Geodety Kraju ds. bezpieczeństwa cyberprzestrzeni oraz Administratorem Bezpieczeństwa Informacji. Współpraca ta będzie obejmowała w szczególności uczestnictwo w spotkaniach, opracowywanie opinii i rekomendacji, uczestnictwo w pracach związanych z tworzeniem i utrzymaniem systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji w GUGiK;
- 18) archiwizacji danych znajdujących się na serwerach sieciowych, monitoringu wykonywania archiwizacji, aktualizacji i ustalaniu częstotliwości tworzenia kopii bezpieczeństwa;
- 19) zapewnieniu bieżącej i codziennej obsługi serwisów internetowych Zamawiającego, w szczególności administrowaniu:
  - a) systemem zarządzania treścią obsługującą serwisy internetowe GUGiK (Squiz Matrix),
  - b) Biuletynem Informacji Publicznej (BIP),
  - c) kontem GUGiK na platformie e-PUAP,
  - d) obsługą Elektronicznej Skrzynki Podawczej,
  - e) kontami w serwisach społecznościowych (Facebook, YouTube, Twitter, Wikipedia etc.),
  - f) kontami użytkowników Wspólnej Platformy Intranetowej,
  - g) aplikacją internetową obsługującą forum dyskusyjne [geointegracja.gov.pl](http://geointegracja.gov.pl);
- 20) przygotowywaniu pisemnych opracowań: informacji, opinii i analiz w zakresie infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego na potrzeby Kierownictwa GUGiK i władz zwierzchnich;

- 21) wykonywaniu innych działań zapewniających sprawność infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego, w szczególności:
    - a) dokonywaniu doraźnych zakupów akcesoriów i materiałów eksploatacyjnych do zespołów komputerowych,
    - b) wymianie ładunków tuszy i tonerów w drukarkach komputerowych,
    - c) przygotowywaniu do pracy sprzętu do prezentacji multimedialnych (rzutnik, komputer przenośny, ekran) w salach konferencyjnych (nr 3094, 3105, 3107 i 3108),
    - d) prowadzeniu profesjonalnej ewidencji używanego sprzętu i oprogramowania wymienionych w ust. 2 oraz wykonywaniu na potrzeby Zamawiającego pisemnej oceny stanu technicznego i wartości użytkowej tego sprzętu i oprogramowania;
  - 22) wsparciu Zamawiającego w bieżącej, codziennej obsłudze Elektronicznej Skrzynki Podawczej GUGiK w zakresie odbioru i wysyłki korespondencji elektronicznej oraz udostępniania usług na platformie ePUAP;
  - 23) wykonywaniu obowiązków Administratora Systemu Informatycznego (ASI) w odniesieniu do systemów informatycznych służących do przetwarzania danych osobowych w GUGiK, w tym świadczeniu pomocy w przygotowywaniu instrukcji i polityk zarządzania systemami informatycznymi służącymi do przetwarzania danych osobowych w zakresie dotyczącym aspektów technicznych;
  - 24) wykonywaniu obowiązków administratora systemu teleinformatycznego przeznaczonego do przetwarzania i archiwizowania informacji niejawnych, w sposób zapewniający przestrzeganie zasad i wymagań bezpieczeństwa przewidzianych dla tego systemu;
  - 25) udziale – w imieniu Zamawiającego i na jego koszt – w niezbędnych szkoleniach, konsultacjach i naradach związanych z realizacją przedmiotu zamówienia, których czas jest wliczany do czasu obsługi, o którym mowa w ust. 14 pkt 3-4.
- 4. W ramach zamawianej obsługi informatycznej Zamawiający planuje:**
- 1) aktualizację kontrolerów domeny do wersji MS Windows Server 2012R2 lub 2016 i przeprowadzenie w związku z tym migracji istniejących kontrolerów domeny Active Directory (3 szt.), które są oparte na systemie Microsoft Windows Server 2008R2, na nowe maszyny działające pod kontrolą co najmniej Microsoft Windows Server 2012R2 (zamawiający posiada odpowiednie zasoby, tj. serwery oraz licencje) i wykonanie związanych z tym niezbędnych działań obejmujących:
    - migrację kont użytkowników (ok. 300 szt.),
    - migrację kont urzędzeń (ok. 250 szt.),
    - migrację zainstalowanych ról – Domain Controller (Active Directory), DNS, DHCP, WINS, File Server, Certification Authority,
    - migrację ustawień i polis usługi Active Directory,
    - podniesienie funkcjonalności domeny/lasu do poziomu co najmniej Windows Server 2008R2,
    - zapewnienie współpracy z istniejącymi serwerami zapewniającymi następujące usługi – pocztę MS Exchange, WSUS, File Server, Spiceworks,
    - wdrożenie możliwości dodatkowej autentyfikacji użytkowników,
    - zapewnienie możliwości delegacji uprawnień administracyjnych do poszczególnych obiektów (kont użytkowników, grup, kont komputerów, itp.) oraz poziomu poszczególnych jednostek organizacyjnych,
    - konfigurację wykonywania kopii zapasowych systemu z użyciem posiadanego przez Zamawiającego systemu Symantec Backup Exec,

- zapewnienie odpowiedniego bezpieczeństwa informatycznego, stosując rozwiązania gwarantujące wysoką niezawodność usług, np. poprzez wdrożenie dodatkowego serwera mogącego przejąć wyżej opisane role w przypadku awarii sprzętu bądź oprogramowania;
  - 2) utworzenie nowego serwera FTPs wraz z panelem do zarządzania kontami użytkowników;
  - 3) aktualizację hostów Vmware ESXi 5.0, 5.1, 5.5 do nowych wersji 6.5;
  - 4) aktualizację systemu poczty e-mail z MS Exchange 2013 do MS Exchange 2016,
- i dopuszcza zwiększenie o 20 % rocznie liczby urządzeń wymienionych w ust. 2 objętych obsługą w ramach umowy oraz zwiększenie bez ograniczeń liczby zasilaczy awaryjnych i listew zasilających.
- 5. Zamawiający zapewni Wykonawcy swobodny dostęp do:**
- 1) sprzętu komputerowego, o którym mowa w ust. 2 - w dni robocze, w godzinach pracy Zamawiającego, w godz. 8.15 – 16.15;
  - 2) pomieszczenia serwera sieci nr 3140 - w dni robocze, w godz. 7.00 - 19.00 oraz w soboty, w godz. 7.00 – 19.00.
- 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 Dyrektora Biura Obsługi Urzędu Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii lub od osoby przez niego pisemnie upoważnionej, z zastrzeżeniem pkt 3;
  - 2) w formie ustnej lub pisemnej (elektronicznej) - składane osobie dyżurującej przez innych pracowników Zamawiającego:
    - a) osobiście – w pomieszczeniu wskazanym przez Dyrektora Biura Obsługi Urzędu Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii lub,
    - b) telefonicznie - pod numerem 22 661 8452 (tel. stacjonarny) lub ..... (tel. komórkowy),
    - c) elektronicznie – pod adresem „informatycy@gugik.gov.pl”, z zastrzeżeniem pkt 3;
  - 3) w zakresie systemu teleinformatycznego przeznaczonego do przetwarzania i archiwizowania informacji niejawnych - w formie ustnej lub pisemnej (elektronicznej) od Dyrektora Departamentu Spraw Obronnych oraz Ochrony Informacji Niejawnych Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii lub od osoby przez niego pisemnie upoważnionej.
  - 4) w zakresie obsługi serwisów internetowych Zamawiającego oraz platformy ePUAP - w formie ustnej lub pisemnej (elektronicznej) od kierownika Biura Informacji Publicznej oraz Komunikacji Medialnej 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 Obsługi Urzędu Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii o potwierdzenie zlecenia, z zastrzeżeniem ust. 9.**

9. Akceptacji Dyrektora Biura Obsługi Urzędu 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 i 4.
11. Wykonawca będzie potwierdzał wykonanie usługi serwisowej zleconej pisemnie przez Dyrektora Biura Obsługi Urzędu Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii lub osobę przez niego pisemnie upoważnioną, jak również Dyrektora Departamentu Spraw Obronnych oraz Ochrony Informacji Niejawnych Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii lub osobę przez niego pisemnie upoważnioną na dokumencie zawierającym zlecenie oraz wpisem w dzienniku obsługi.
12. Wykonanie prac zleconych w sposób określony w ust. 7 pkt 2-3 Wykonawca będzie potwierdzał wpisem w dzienniku obsługi.
13. Zamawiający będzie miał prawo bieżącego wglądu do dziennika obsługi prowadzonego przez Wykonawcę.
14. Wykonawca wykona obsługę, o której mowa w ust. 3 i ust.4:
  - 1) według zgłaszanych potrzeb i priorytetów określonych przez Zamawiającego;
  - 2) kierując się wskazówkami:
    - a) Dyrektora Biura Obsługi Urzędu Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii - w zakresie systemu komputerowego pracującego na potrzeby biurowe,
    - b) Dyrektora Departamentu Spraw Obronnych oraz Ochrony Informacji Niejawnych – w zakresie systemu teleinformatycznego pracującego na potrzeby przetwarzania i archiwizowania informacji niejawnych;
  - 3) zapewniając pełnienie 8-godzinnego dyżuru w siedzibie Zamawiającego w dniach jego pracy (stanowisko nr 1) 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. 18;
  - 4) zapewniając pełnienie 8-godzinnego dyżuru w siedzibie Zamawiającego w dniach jego pracy (stanowisko nr 2) przez drugą 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. 18.
15. Zamawiający nie dopuszcza możliwości pracy zdalnej.
16. 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.
17. Jeżeli okoliczności będą tego wymagać dyżury, o których mowa w ust. 14 pkt 3-4, mogą zostać, za obopólną zgodą Zamawiającego i Wykonawcy, przedłużone poza godziny i dni pracy Zamawiającego.
18. Przedłużenie dyżuru na stanowisku nr 1 zmniejsza maksymalny, wymagany wymiar godzin dyżuru na stanowisku nr 2.
19. W sytuacjach nadzwyczajnych, za zgodą Zamawiającego, dyżur na stanowisku nr 1 w siedzibie Zamawiającego może zostać skrócony. Skrócenie dyżuru na stanowisku nr 1 powiększa maksymalny, wymagany wymiar godzin dyżuru na stanowisku nr 2.

**Numer referencyjny: BO-ZP.2610.13.2017.BO**

- 20.** Wykonawca przedstawi Zamawiającemu raport z czasu pełnienia dyżuru na stanowiskach nr 1 i nr 2, za każdy miesiąc kalendarzowy wykonywania umowy, w terminie do 10 dnia następnego miesiąca.