

ZAPYTANIE OFERTOWE

Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego, nazwa zadania: Świadczenie usług kompleksowej obsługi informatycznej na rzecz Muzeum „Górnośląski Park Etnograficzny w Chorzowie”.

Zamówienie wyłączone jest ze stosowania ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2023 r., poz. 1605).

I. Nazwa (firma) i adres Zamawiającego

Nazwa Zamawiającego:	Muzeum „Górnośląski Park Etnograficzny w Chorzowie”
Adres zamawiającego:	ul. Parkowa 25
Kod miejscowość:	41-500 Chorzów
Telefon:	32 2410718
Faks:	32 2415501
Adres strony internetowej:	www.muzeumgpe-chorzow.pl
Adres email:	sekretariat@muzeumgpe-chorzow.pl
Godziny urzędowania:	7:30–15:30

II. Przedmiot zamówienia

Przedmiot zamówienia stanowi świadczenie usługi o charakterze okresowym, polegającej na bieżącej obsłudze i konserwacji infrastruktury informatycznej Zamawiającego oraz wsparciu technicznym użytkowników w bieżącej eksploatacji systemów informatycznych.

III. Szczegóły przedmiotu zamówienia

1. Bieżąca, zdalna lub lokalna pomoc użytkownikom w obsłudze użytkowego oprogramowania klienta końcowego.
2. Instalowanie, konfigurowanie i regularne aktualizowanie oprogramowania użytkowego, eksploatowanego przez Zamawiającego.
3. Wdrażanie nowego sprzętu i urządzeń, w tym urządzeń drukujących i skanujących.
4. Podejmowanie czynności wsparcia technicznego związanych z bieżącą eksploatacją lub serwisowych, w przypadku awarii sprzętu komputerowego lub oprogramowania.



5. Przeprowadzanie co najmniej raz w tygodniu, poza godzinami pracy Zamawiającego, prac konserwacyjnych i aktualizacyjnych na stacjach roboczych, w tym:
 - a) aktualizowanie systemów operacyjnych (w tym poprawek zabezpieczeń, poprawek funkcjonalnych),
 - b) konserwowanie i naprawianie systemu pod kątem stanu systemu, stanu dysku i profilu użytkownika,
 - c) aktualizowanie oprogramowania użytkowego do najnowszych wersji,
 - d) aktualizowanie sygnatur i silnika AV,
 - e) skanowanie antywirusowe systemu,
 - f) sprawdzanie stanu kont administracyjnych komputerów lokalnych,
 - g) inwentaryzowanie logów.
6. Aktualizowanie na żądanie Zamawiającego użytkowego oprogramowania biznesowego
7. Bieżące, zdalne monitorowanie podzespołów sprzętowych, pracy systemów operacyjnych stacji roboczych i serwerów oraz zdalne monitorowanie stanu sieci i raportowanie wszelkich nieprawidłowości
8. Bieżące, zdalne monitorowanie logów systemowych oraz prób nieautoryzowanego dostępu do stacji roboczych, serwerów i urządzeń sieciowych
9. Wykonywanie kopii bezpieczeństwa całości systemów serwerowych, aplikacyjnych oraz bazodanowych obsługiwanego środowiska;
10. Zarządzanie środowiskiem Active Directory pod kontrolą serwera Microsoft Windows Server 2019, zgodnie z przyjętymi normami i dobrymi praktykami, w tym:
 - a) zarządzanie użytkownikami (np. resetowanie haseł, dodawanie użytkowników, blokowanie użytkowników, kasowanie użytkowników),
 - b) zarządzanie dostępem i nadawaniem praw dostępu do zasobów,
 - c) zarządzanie urządzeniami drukującymi i skanującymi,
 - d) analizowanie logów systemowych i prewencja przeciw włamaniom,
 - e) wykonywanie prac konserwacyjnych oraz testów kondycji systemu,
 - f) modyfikowanie i implementowanie zabezpieczeń środowiska za pomocą zasad grup GPO.
11. Zarządzanie infrastrukturą sieciową, w tym:
 - a) administrowanie zarządzalnymi przełącznikami sieciowymi,
 - b) administrowanie zagrożeń i przepustowości sieci,
 - c) administrowanie punktami dostępowymi oraz siecią HOTSPOT,



- d) usuwanie awarii fizycznych lub logicznych związanych z siecią,
 - e) opracowywanie i aktualizowanie dokumentacji technicznej infrastruktury informatycznej,
 - f) administrowanie sieciami VLAN dla sieci korporacyjnej oraz sieciami VLAN dla segmentów VOIP, DEVICES i GUEST,
 - g) administrowanie siecią światłowodową na terenie ekspozycji,
 - h) administrowanie urządzeniem brzegowym UTM;
12. Zarządzanie infrastrukturą serwerową i backupową, w tym:
- a) administrowanie dwoma hostami fizycznymi wraz z systemami serwerowymi w oparciu o Windows 2019; klaster Hyper-V (Core),
 - b) administrowanie macierzą dyskową,
 - c) administrowanie klastrem pracy awaryjnej Failover Clustering w oparciu o Windows 2019,
 - d) administrowanie maszynami wirtualnymi w ramach klastra HA,
 - e) administrowanie systemami bazodanowymi w oparciu o systemy bazodanowe MS SQL 2017, PostgreSQL 8.4, MySQL,
 - f) administrowanie systemem kopii zapasowych w oparciu o rozwiązanie Veeam Backup wraz z weryfikacją poprawności tworzenia kopii bezpieczeństwa,
 - g) wykonywanie raz w tygodniu, w okresie weekendowym, aktualizacji systemów serwerowych zgodnie z wytycznymi Zamawiającego,
 - h) wykonywanie i dokumentowanie co najmniej raz na kwartał testów odtworzeniowych systemów serwerowych, bazodanowych
 - i) kontrola pracy systemów UPS.
13. Przeprowadzanie co najmniej raz w roku konserwacji fizycznej całego sprzętu informatycznego w siedzibie Zamawiającego, w tym urządzeń drukujących.
14. Współpraca w ramach bieżących zadań z pracownikami wsparcia technicznego dostawców oprogramowania oraz sprzętu komputerowego.
15. Pełnienie obowiązków Administratora Systemu Informatycznego (ASI), przy współpracy z Administratorem Danych Osobowych (ADO) i Inspektorem Ochrony Danych (IOD), w tym sporządzenie i aktualizowanie:
- a) Instrukcji zarządzania systemami informatycznymi,
 - b) opisu zastosowanych środków technicznych i organizacyjnych związanych z RODO,
 - c) analizy ryzyka i rekomendacji w zakresie podniesienia poziomu bezpieczeństwa danych oraz dostępności systemu
- oraz podejmowanie czynności zapewniających zgodność działań osób korzystających z infrastruktury informatycznej Zamawiającego oraz



funkcjonowania tej infrastruktury z obowiązującymi przepisami oraz ww. dokumentacją wewnętrzną takich jak:

- a) monitoring przepływu informacji pomiędzy systemem informatycznym Zamawiającego a siecią publiczną,
- b) zapewnienie odpowiednich środków uwierzytelniania oraz monitorowanie poprawnego korzystania z nich,
- c) utrzymanie systemu informatycznego w należytej sprawności technicznej.
- d) bieżące tworzenie kopii zapasowych oraz monitorowanie poprawności ich wykonania.
- e) wykonywanie przeglądów i konserwacji zgodnie z procedurami wewnętrznymi, obowiązującymi przepisami oraz zaleceniami producentów.

IV. Wymagania stawiane Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu zamówienia

1. Wykonawca powinien dysponować personelem biorącym udział w realizacji zamówienia, mającym wiedzę i umiejętności z zakresu obsługi i administracji systemu Windows Server – Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania od Wykonawcy przedłożenia właściwych dokumentów potwierdzających wiedzę i umiejętności personelu (np. certyfikaty lub inne dokumenty stwierdzające odbyte szkolenia z zakresu obsługi i administracji systemu Windows Server) przed zawarciem umowy.
2. Wykonawca powinien dysponować systemem Helpdesk zgodnym z ITIL 4, umożliwiającym rejestrowanie zgłoszeń za pomocą poczty e-mail, panelu www, czatu lub dedykowanej aplikacji. System powinien umożliwiać wgląd do historii zgłoszeń oraz generowanie raportów i zestawień.
3. Wykonawca powinien posługiwać się oryginalnym i licencjonowanym oprogramowaniem. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania od Wykonawcy przedłożenia właściwych licencji i innych dokumentów potwierdzających legalność oprogramowania.
4. Wykonawca powinien w okresie realizacji zamówienia dostarczyć w ramach rozliczenia miesięcznego oprogramowanie licencjonowane w formie usługi SaaS (Software as a Service) o funkcjonalnościach:
 - a) oprogramowanie antywirusowe dla systemów serwerowych i stacji roboczych,
 - b) oprogramowanie kopii zapasowych dla systemów serwerowych,



- c) oprogramowanie powinno pochodzić z legalnego źródła dystrybucji, być objęte bieżącym wsparciem i aktualizowane do najnowszych wersji oraz powinno być objęte wsparciem producenta.
5. Wykonawca powinien na okres realizacji zamówienia dostarczyć rozwiązanie służące do bieżącej ewidencji sprzętu oraz oprogramowania stacji roboczych i serwerów.

V. Zobowiązania Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu zamówienia

1. Nielimitowana liczba interwencji zdalnych lub lokalnych w ramach ryczału miesięcznego w godzinach pracy Zamawiającego, od poniedziałku do piątku, przy czym czas reakcji – podjęcia czynności wsparcia technicznego związanego z bieżącą eksploatacją lub czynności serwisowych, w przypadku awarii sprzętu lub oprogramowania – nie powinien przekroczyć 4 godzin dla wsparcia zdalnego i lokalnego, wliczając dojazd do siedziby Zamawiającego.
2. W przypadku nagłej awarii sprzętu lub oprogramowania, Wykonawca zapewni gotowość podjęcia czynności wsparcia technicznego w dni wolne od pracy, w godzinach pracy Zamawiającego.
3. Wizyty w siedzibie Zamawiającego co najmniej raz w miesiącu, w wymiarze minimum 5 godzin.
4. W przypadku krytycznych awarii – czas przywrócenia funkcjonalności infrastruktury informatycznej – do 192 godzin.
5. Doradztwo w zakresie rozwiązań informatycznych.
6. Świadczenie usług dodatkowych w ramach wynagrodzenia opcjonalnego poza godzinami pracy Zamawiającego.

VI. Zobowiązania Zamawiającego związane z realizacją przedmiotu zamówienia

1. Ustanowienie osób odpowiedzialnych za realizację przedmiotu zamówienia.
2. Przekazanie dokumentacji niezbędnej do realizacji przedmiotu zamówienia.
3. Usuwanie awarii sprzętowych na własnych koszt i ryzyko, w tym zgłoszonych przez Wykonawcę.
4. Wykonawca zobowiązany jest przestrzegać obowiązujących u Zamawiającego regulacji wewnętrznych, w tym Polityki Bezpieczeństwa.



VII. Informacje dodatkowe związane z realizacją zamówienia

1. Infrastruktura:

Lp.	Nazwa	Liczba
1.	Stacje robocze	40
3.	Urządzenia wielofunkcyjne i drukarki	7
4.	Projektory multimedialne	3
5.	Serwery fizyczne	2
6.	Serwery logiczne	5
7.	Zarządzalne przełączniki sieciowe	14
8.	Macierze dyskowe	1
9.	Serwery NAS	1
10.	Punkty dostępne	8
11.	Urządzenia UTM	1

2. Oprogramowanie użytkowe:

Lp.	Nazwa	Informacje dodatkowe
1.	MS Office	2007 - 6, 2013 - 33, 2021 - 2
2.	Comarch ERP Optima	Objęte asystą producenta realizowaną przez podmiot trzeci
3.	IKSORIS	System biletowo-kasowy, w tym internetowa sprzedaż biletów, objęte asystą producenta realizowaną przez podmiot trzeci
4.	Płatnik ZUS	Nie objęte wsparciem producenta
5.	EiKZP	Ewidencja zamówień publicznych, nie objęte wsparciem producenta
6.	Musnet Błękitny	Ewidencja zbiorów muzealnych,
7.	RegMus	Ewidencja zbiorów muzealnych, objęte wsparciem producenta



8.	Arisco Archiwum	Obsługa archiwum, objęte wsparciem producenta
9.	DigitalSignage	System emisji treści multimedialnych, nie objęte wsparciem producenta
10.	Agisoft Metashape	Oprogramowanie do renderowania 3d z obrazów płaskich
11.	Oprogramowanie do obróbki wideo, grafiki rastrowej i wektorowej	W tym Adobe Creative Suite 6 Master Collection, nie objęte wsparciem producenta

3. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany w okresie realizacji zamówienia liczebności użytkowanego sprzętu lub oprogramowania użytkowego.

VIII. Termin wykonania zamówienia

Od 1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2025 r.

IX. Osoba merytorycznie odpowiedzialna za realizację zamówienia

Grzegorz Teneta - Specjalista ds. administracyjnych i obsługi archiwum

X. Kryteria oceny ofert i sposób oceny

1. Przy ocenie ofert, które nie podlegały odrzuceniu Zamawiający będzie się kierował następującym kryterium:

Cena – 100%

Formuła oceny:

punkty za kryterium „cena” zostaną obliczone wg następującego wzoru:

najniższa łączna cena zamówienia brutto

ze wszystkich ważnych ofert

łączna cena zamówienia brutto

ocenianej oferty

**X 100 = liczba
punktów**

Oferta Wykonawcy w kryterium cena może uzyskać maksymalnie 100 pkt.

2. Liczba punktów w kryterium cena brutto zostanie zaokrąglona do dwóch miejsc po przecinku. Jeżeli trzecia cyfra po przecinku jest mniejsza niż 5 to przy zaokrągleniu druga cyfra nie ulega zmianie, a jeżeli trzecia cyfra po przecinku jest równa 5 lub większa to druga cyfra zostanie zaokrąglona w górę.
3. Zamawiający dokona oceny spełnienia warunków udziału w postępowaniu tylko oferty najwyższej ocenionej. W przypadku gdy oferta najwyższej oceniona nie będzie



spełniała warunków udziału w postępowaniu Zamawiający dokona oceny kolejnej oferty

(czynność tę Zamawiający może powtarzać z następnymi ofertami).

4. Jeżeli nie można wybrać oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny i innych kryteriów oceny ofert, Zamawiający spośród tych ofert wybiera ofertę z najniższą ceną.
5. Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy z żądaniem wyjaśnienia treści złożonej oferty oraz o uzupełnienie oświadczeń lub dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia postępowania, wraz z wyjaśnieniem ich treści.
6. Zamawiający uznaje za najkorzystniejszą ofertę, która otrzymała największą liczbę punktów oraz nie podlega odrzuceniu.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania o udzielenie zamówienia na każdym etapie, w szczególności w przypadku braku środków finansowych w budżecie.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do poprawienia w ofercie oczywistych omyłek pisarskich i rachunkowych.
9. W przypadku złożenia oferty, której treść nie odpowiada treści zapytania lub w przypadku niespełnienia minimalnych warunków Zamawiający zastrzega sobie prawo odrzucenia tej oferty bez dalszego jej rozpatrywania.
10. Zamawiający nie przewiduje składania ofert wariantowych. Złożenie więcej niż jednej oferty lub złożenie oferty zawierającej propozycje alternatywne spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez Wykonawcę.
11. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
12. Zamawiający nie przewiduje zamówień uzupełniających.
13. Zamawiający nie dopuszcza istotnych zmian postanowień zawartej umowy.
14. Oferta Wykonawcy, który nie spełni warunków udziału w postępowaniu, zostanie odrzucona przez Zamawiającego.

XI. Formy płatności

1. Wykonawca zobowiązuje się, że numer rachunku bankowego podawany na fakturach VAT będzie rachunkiem ujawnionym w wykazie podmiotów prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej (na tzw. „białej liście”). Zamawiający może odmówić zapłaty na rachunek nieujawniony w ww. wykazie podmiotów, a Wykonawca nie będzie uprawniony do dochodzenia odsetek. Wykonawca ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą względem Zamawiającego w przypadku: podania na fakturze rachunku bankowego nieujawnionego w ww. wykazie podmiotów i uiszczenia przez Zamawiającego płatności na taki rachunek.
2. Szczegółowe zapisy w zakresie płatności zawarte zostały w ogólnych warunkach umowy, stanowiących załącznik nr 2.



XII. Sposób obliczenia ceny

1. Cena oferty stanowi wynagrodzenie ryczałtowe.
2. Cena oferty powinna uwzględniać wszystkie zobowiązania, być podana w PLN cyfrowo i słownie, z wyodrębnieniem należnego podatku VAT, jeżeli występuje.
3. Cena oferty może być jedna, Zamawiający nie dopuszcza wariantowości cen.
4. Cena oferty nie ulega zmianie przez okres ważności oferty – związania ofertą.
5. Cena oferty powinna obejmować wszystkie koszty i składniki związane z wykonaniem zamówienia oraz warunkami stawianymi przez Zamawiającego, jak również ryzyko wynikające z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy oraz wszelkie inne koszty poniesione w celu terminowej i prawidłowej realizacji przedmiotu zamówienia.
6. Cena oferty nie może być dowolnie deklarowaną wielkością pieniężną, lecz musi wynikać z przeprowadzonego rachunku kosztów.
7. Cena oferty powinna obejmować wszystkie koszty związane z realizacją zamówienia, w szczególności:
 - 1) wszelkie koszty bezpośrednie i pośrednie, jakie Wykonawca uważa za niezbędne do poniesienia w celu terminowego i prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia, zysk Wykonawcy oraz wszelkie wymagane przepisami podatki i opłaty, w tym wymagane przepisami minimalne wynagrodzenie za pracę oraz wymagany podatek VAT, jeżeli występują;
 - 2) usługi obce związane z realizacją zamówienia.
8. Wykonawca w wyniku nieuwzględnienia okoliczności, które mogą wpłynąć na cenę zamówienia, ponosić będzie skutki błędów w ofercie, w związku z powyższym Zamawiający wymaga bardzo szczegółowego i starannego zapoznania się z przedmiotem zamówienia.
9. Wyceny należy dokonać w Formularzu ofertowym wykonawcy – załącznik nr 1.

XIII. Istotne postanowienia umowne

Ogólne warunki umowy stanowią załącznik nr 2 do zapytania ofertowego .

XIV. Miejsce i termin oraz sposób złożenia oferty

1. Ofertę w postaci:
 - formularza ofertowego wykonawcy – załącznik nr 1,

należy złożyć do 8 grudnia 2023 r., do godz. 15.30 za pomocą poczty elektronicznej na adres: przetargi@muzeumgpe-chorzow.pl,

2. Oferty złożone po terminie nie będą podlegały ocenie.
3. Po upływie terminu składania ofert komunikacja między Wykonawcą, a Zamawiającym odbywać się będzie mailowo na adres:



przetargi@muzeumgpe-chorzow.pl.

4. Oferta wraz z załącznikami musi być czytelna.
5. Wykonawcom nie przysługuje zwrot kosztów udziału w postępowaniu.
6. Złożenie więcej niż jednej oferty lub złożenie oferty zawierającej propozycje alternatywne spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez Wykonawcę.
7. Ofertę należy złożyć w języku polskim, zgodnie z formularzem ofertowym, stanowiącym załącznik nr 1 do zapytania ofertowego.
8. Do postępowania mogą przystąpić wyłącznie osoby, które nie podlegają wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 r., poz. 835).
9. Oferta musi być podpisana przez osobę lub osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy i jeżeli nie wynika to bezpośrednio z ogólnodostępnych dokumentów (np. KRS, CEIDG), wraz z ofertą należy przedłożyć dokument potwierdzający prawo do reprezentacji Wykonawcy przez osobę podpisującą ofertę.

XV. Wyjaśnienia treści zapytania ofertowego

1. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści zapytania, a Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
2. Zamawiający zamieszcza na stronie internetowej treść zapytań i udzielone wyjaśnienia bez ujawniania źródła zapytania.
3. Zamawiający nie udziela żadnych ustnych i telefonicznych informacji, wyjaśnień czy odpowiedzi na zapytania w kwestiach mających wpływ na zachowanie przejrzystości i konkurencyjności postępowania.
4. Osoby uprawnione do kontaktów z Wykonawcami:
stanowisko: Specjalista ds. zamówień publicznych
imię Marek Wawrzyńczok
i nazwisko
telefon 32 2410718 w. 210
faks 32 2415501
adres e-mail przetargi@muzeumgpe-chorzow.pl



Muzeum
„Górnośląski Park
Etnograficzny
w Chorzowie”

XVI. Załączniki

Załącznik nr 1 – Formularz ofertowy

Załącznik nr 2 – Ogólne warunki umowy

Załącznik nr 3 – Informacja o ochronie danych osobowych

-/-

Kierownik Działu Administracyjnego