

ZAPYTANIE OFERTOWE

Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego, nazwa zadania: Usługi kompleksowej obsługi informatycznej dla Muzeum „Górnśląski Park Etnograficzny w Chorzowie” wraz z usługami HCI.

Zamówienie wyłączone jest ze stosowania ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2024 r., poz. 1320 ze zm.).

I. Nazwa (firma) i adres Zamawiającego

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

II. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie w okresie od 01.01.2026 r. do 31.12.2027 r. usług informatycznych, na które składają się:

1. usługi kompleksowej, bieżącej obsługi i konserwacji infrastruktury informatycznej Zamawiającego wraz z ochroną antywirusową SaaS, pełnieniem funkcji Administratora Systemów Informatycznych (ASI), sporządzaniem i aktualizacją dokumentacji, służące nieprzerwanej eksploatacji aktualnie użytkowanego przez Zamawiającego sprzętu komputerowego, urządzeń serwerowych, urządzeń peryferyjnych, sieci wewnętrznej, oprogramowania systemowego i aplikacji oraz którego dostawa nastąpi w trakcie obowiązywania umowy wraz z bieżącym wsparciem technicznym użytkowników systemów informatycznych – helpdesk;
2. usługi HCI polegające na wydzieleniu i przekazaniu Zamawiającemu określonych zasobów infrastruktury informatycznej i pełnieniu roli ich administratora,

w zakresie szczegółowo opisanym w sekcji „III. Szczegóły przedmiotu zamówienia”.

III. Szczegóły przedmiotu zamówienia

A. Wykaz sprzętu i oprogramowania

1. Infrastruktura

Lp.	Nazwa	Liczba
1.	Stacje robocze	42
2.	Stacje robocze do obsługi CCTV i SSNiW	2
3.	Urządzenia serwerowe do CCTV (rejestrator) i SSNiW (serwer)	2
4.	Urządzenia wielofunkcyjne i drukarki	15
5.	Serwery fizyczne	2
6.	Serwery logiczne	6
7.	Zarządzalne przełączniki sieciowe	17
8.	Macierze dyskowe	1
9.	Serwery NAS	1
10.	Punkty dostępowe	6
11.	Urządzenia UTM	1

2. Oprogramowanie użytkowe

Lp.	Nazwa	Informacje dodatkowe
1.	MS Office	2007 - 7, 2013 - 33, 2021 – 3, 2024 – 3
2.	Comarch ERP Optima	Objęte asystą producenta realizowaną przez podmiot trzeci
3.	IKSORIS	System biletowo-kasowy, w tym internetowa sprzedaż biletów, objęte

Lp.	Nazwa	Informacje dodatkowe
		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
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
12.	EZD RP*	*Wdrożenie planowane na rok 2026

B. Szczegółowy zakres usług będących przedmiotem kompleksowej obsługi informatycznej

1. Czyszczenie i konserwacja fizyczna sprzętu komputerowego

Usługa obejmuje okresowe czyszczenie i konserwację sprzętu komputerowego w celu zapewnienia ciągłości pracy oraz wyeliminowania awarii będących skutkiem uszkodzeń cieplnych, przepięć, utleniania styków, itd. Usługa obejmuje wszystkie komputery oraz serwery, specjalistyczne urządzenia komputerowe oraz szafy serwerowe. Wykonawca przeprowadzi demontaż sprzętu, w razie potrzeby wymianę zużytych materiałów eksploatacyjnych (filtry/wentylatory), odkurzenie wnętrza, przeczyszczenie i przemycie styków, konserwację zasilaczy.

2. Czyszczenie i konserwacja logiczna sprzętu komputerowego

Usługa obejmuje okresowe czyszczenie i konserwację oprogramowania systemowego w celu uzyskania optymalnej wydajności i funkcjonalności oraz w celu wyeliminowania niestabilnej pracy (np. zawieszanie się lub restartowanie komputera). Usługa obejmuje wszystkie komputery, serwery oraz urządzenia sieciowe. Wykonawca przeprowadzi przegląd i optymalizację pracy systemu, dokona przeglądu i analizy logów, usunie zbędne pliki i bufory, wpisy do rejestru oraz dokona sprawdzenia i optymalizacji zapisów na dysku twardym. Usługa będzie realizowana za pomocą odpowiednich skryptów i oprogramowania narzędziowego. Usługa będzie realizowana w ramach planowanych, cotygodniowych sesji zdalnych (*maintenance day*), poza godzinami pracy Zamawiającego.

3. Kompleksowa ochrona antywirusowa SaaS

Usługa polega na dostarczeniu zaawansowanego, centralnie zarządzanego oprogramowania do ochrony antywirusowej dla urządzeń Zleceniobiorcy. Usługa jest dynamicznie dostosowywana do bieżących potrzeb i jest uzależniona od faktycznego zapotrzebowania – możliwość zwiększenia w dowolnym momencie liczby urządzeń chronionych usługą. Usługa jest alternatywą dla zakupu standardowych programów i licencji antywirusowych (typu „box”, zakup określonej liczby licencji lub ich wielokrotności). Oferowane rozwiązanie powinno być zawsze dostępne w najnowszej wersji i z pełnym pakietem aktualizacji.

4. Kontrola pracy oprogramowania antywirusowego

Usługa obejmuje kontrolę pracy oprogramowania antywirusowego – monitoring i sprawdzenie ważności oprogramowania, sprawdzenie aktualizacji oprogramowania oraz baz danych, sprawdzenie kwarantanny, nadzór nad realizacją cyklicznych procesów skanowania, kontrolę logów i raportów, ustawianie opcji dla zainfekowanych plików, konfigurowanie monitora oprogramowania i systemów alertów, zarządzanie

rekomendacjami i ostrzeżeniami, konfigurowanie zapory w przypadku oprogramowania z funkcjonalnością programowego firewalla dla stacji roboczej. Pełne skanowanie systemów powinno być przeprowadzane zgodnie z przyjętymi harmonogramami. Usługa powinna być wykonywana sposób ciągły.

5. Kontrola systemu automatycznej archiwizacji (lokalnej/zdalnej)

Usługa obejmuje uruchomienie i okresową kontrolę pracy systemów automatycznego sporządzania kopii zapasowej. Kopie zapasowe (backup) są realizowane z użyciem infrastruktury, a w szczególności z użyciem nośników i systemów Zamawiającego. Usługa obejmuje utworzenie i ewentualne późniejsze modyfikacje konfiguracji systemów tworzenia kopii zapasowych, weryfikację procesu tworzenia kopii zapasowych oraz podejmowanie działań interwencyjnych w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w realizacji backupu. Usługa ma na celu tworzenie systematycznych kopii bezpieczeństwa dla danych. Usługa będzie realizowana okresowo według przyjętych harmonogramów i będzie obejmowała główne systemy backupu z serwerów obejmujące backup na NAS oraz do chmury, o ile takie systemy zostaną zaakceptowane przez Zamawiającego. Usługa będzie realizowana zdalnie.

6. Usługi weryfikacji poprawności tworzonych kopii bezpieczeństwa (backupu)

Usługa obejmuje okresowe wykonywanie testów poprawności działania systemu kopii bezpieczeństwa. Usługa polega na testowym przywracaniu losowych fragmentów utworzonych wcześniej kopii zapasowych oraz na sprawdzaniu ich zgodności z bieżącymi danymi w środowisku produkcyjnym. Usługa obejmuje testowanie każdego z systemów kopii zapasowych – zarówno pracujących on-prem w lokalizacji Zamawiającego (backup na serwerach NAS lub innych nośnikach) jak również pracujących zdalnie, w tym w ramach usług chmury. Usługa będzie

realizowana według harmonogramu nie rzadziej niż raz na kwartał, poza godzinami pracy Zamawiającego.

7. Instalacja i wdrażanie aktualizacji oprogramowania systemowego i aplikacyjnego ogólnego przeznaczenia

Usługa obejmuje instalowanie, monitorowanie aktualizacji oprogramowania systemowego oraz aktualizacje oprogramowania ogólnego przeznaczenia pochodzącego od firm trzecich i ma na celu poprawienie bezpieczeństwa infrastruktury informatycznej, stabilności pracy oraz zwiększenie funkcjonalności oprogramowania dzięki stałej instalacji wszystkich najnowszych dostępnych aktualizacji. Usługa nie obejmuje dostarczania aktualizacji dedykowanego oprogramowania specjalistycznego (np. systemów ERP Comarch Optima, Iksoris). Usługa będzie realizowana za pomocą odpowiednich skryptów i oprogramowania narzędziowego dostarczonego przez Wykonawcę. Usługa będzie realizowana w ramach planowanych, cotygodniowych sesji zdalnych *maintenance day*), poza godzinami pracy Zamawiającego.

8. Kontrola pracy systemów zasilania awaryjnego

Usługa obejmuje kontrolę zasilaczy awaryjnych i ma na celu sprawdzenie właściwej pracy urządzeń, stanu zużycia modułów bateryjnych oraz konfiguracji oprogramowania komunikacyjnego (jeżeli taka funkcjonalność dotyczy danego zasilacza awaryjnego). Usługa jest realizowana raz w roku i obejmuje zasilacze awaryjne standardowe oraz serwerowe. W przypadku zasilaczy awaryjnych serwerowych (współpracujących z zasilanym komputerem poprzez specjalne oprogramowanie) kontrolowane jest również wykorzystywane oprogramowanie, działanie połączeń i poprawność komunikacji.

9. Zarządzanie i kontrola pracy infrastruktury sieciowej

Usługa realizowana w przypadku infrastruktury sieciowej zbudowanej z urządzeń zarządzanych i konfigurowalnych. Usługa ma na celu monitorowanie ruchu w sieci, optymalizację wydajności oraz zwiększenie bezpieczeństwa sieci i stabilności

pracy. Usługa obejmuje również konfigurowanie i monitorowanie specjalnych funkcji infrastruktury sieciowej (np. VPN). W szczególności usługa dotyczy sieci WiFi, AP, firewalli, routerów oraz switchy. Ponadto, obejmuje administrowanie urządzeniem brzegowym UTM. Usługa obejmuje też administrowanie sieciami VLAN oraz usuwanie awarii logicznych lub fizycznych związanych z siecią. Usługa będzie realizowana zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego, okresowo, zgodnie z przyjętym harmonogramem lub w razie potrzeby zgłoszonej przez system helpdesk.

10. Administrowanie serwerem Windows

Usługa obejmuje administrowanie i nadzorowanie pracy serwera pod kontrolą systemu operacyjnego z rodziny Microsoft Windows (Server, SQL, Exchange). W ramach usługi realizowane są czynności obejmujące: nadzorowanie pracy dysków w macierzy, monitorowanie komunikatów o błędach i nieprawidłowościach, inspekcję zdarzeń wydajności i wykorzystania zasobów, zarządzanie poszczególnymi rolami serwera, zarządzanie łącznością, dostrajanie procesów i wydajności, monitorowanie dzienników liczników, śledzenia i alertów, instalację certyfikatów, aktualizację oprogramowania, dostosowywanie serwera do nowych protokołów, aktualizację polis GPO. Usługa realizowana zdalnie, okresowo, zgodnie z przyjętym harmonogramem.

11. Administrowanie usługą katalogową Active Directory

Usługa obejmuje administrowanie i nadzorowanie pracy kontrolera domeny pod kontrolą systemu operacyjnego Microsoft Windows Server. W ramach usługi realizowane są czynności obejmujące: zarządzanie architekturą AD, jej strukturą logiczną i fizyczną, zarządzanie domeną, relacjami zaufania, systemem DNS, zarządzanie użytkownikami, uprawnieniami grupami i komputerami, zarządzanie zasobami i uprawnieniami, zarządzanie bezpieczeństwem AD, administracja zasadami grup, zarządzanie lokacjami, replikacją i ruchem w sieci, optymalizacja AD, tworzenie skryptów. Usługa realizowana zdalnie, okresowo,

zgodnie z przyjętym harmonogramem oraz doraźnie w przypadku zaistnienia takiej konieczności.

12. Obsługa wirtualizacji serwerów

Usługa obejmuje administrowanie i nadzorowanie pracy środowisk wirtualnych pod kontrolą rozwiązań firm Microsoft (Hyper-V) i Vmware (ESX, vCenter, vSphere). W ramach usługi realizowane są czynności obejmujące: administrowanie środowiskiem wirtualnym, zarządzanie maszynami wirtualnymi, monitorowanie zasobów i optymalizacja pracy, przygotowanie zabezpieczeń na okoliczność przywracania środowiska, nadzorowanie pracy hostów fizycznych. dostrajanie procesów i wydajności, aktualizację oprogramowania, dostosowywanie środowiska do nowych potrzeb. Usługa będzie realizowana zdalnie, okresowo, zgodnie z przyjętym harmonogramem.

13. Administrowanie klastrem serwerów

Usługa obejmuje administrowanie i nadzorowanie pracy klastra serwerów wirtualnych pracującego w układzie Active-Active lub Active-Passive, bazującego na co najmniej dwóch hostach fizycznych i wykorzystujących rozwiązania Microsoft Hyper-V lub Vmware vSphere. W ramach usługi realizowane są czynności obejmujące: nadzorowanie pracy klastra serwera, monitorowanie komunikatów o błędach i nieprawidłowościach, optymalizację wydajności i wykorzystania zasobów, dostrajanie procesów i wydajności, monitorowanie dzienników i alertów, aktualizację oprogramowania, dostosowywanie serwera do nowych potrzeb Zamawiającego. Usługa realizowana zdalnie, okresowo, zgodnie z przyjętym harmonogramem.

14. Pomoc dla użytkowników (helpdesk)

Usługa obejmuje szeroko pojętą pomoc dla użytkowników, realizowaną przez serwisantów i informatyków pierwszej linii wsparcia, w zakresie wykorzystywanej infrastruktury informatycznej, oprogramowania. W ramach usługi użytkownicy otrzymują bezpośrednie wsparcie w zakresie rozwiązywania bieżących problemów. Usługa jest wykonywana zdalnie lub

lokalnie gdy jej charakter lub przyczyna zgłoszonej awarii wymagają obecności pracownika Wykonawcy. System zgłoszeń oparty na ich rejestracji w systemie Wykonawcy za pomocą dostarczonego przez niego narzędzia zainstalowanego na każdej stacji roboczej objętej wsparciem, w postaci programu uruchamianego wraz z systemem operacyjnym i rezydującego w zasobniku aplikacji (tray). Liczba zgłoszeń w okresie rozliczeniowym nie będzie objęta limitowaniem.

15. Sporządzanie i aktualizacja dokumentacji (nie rzadziej niż raz w roku lub w przypadku konieczności wynikającej ze zmiany istotnych parametrów sprzętu, oprogramowania lub stanu prawnego), na którą składają się:

A. Dokumentacja ASI:

- a) Instrukcja zarządzania systemem informatycznym obejmująca w szczególności zasady bezpiecznego użytkowania infrastruktury IT, warunki pracy i konserwacji urządzeń, instrukcje dla użytkowników, procedury rozpoczęcia, zawieszenia i zakończenia pracy, zasady upoważnień i uprawnień do przetwarzania danych osobowych, politykę haseł, zasady dodawania, modyfikowania i usuwania zasobów, zasady korzystania z oprogramowania, Internetu, usług chmurowych, poczty elektronicznej, ochrony przed złośliwym oprogramowaniem, zasady tworzenia kopii zapasowych i postępowanie z nośnikami zawierającymi dane osobowe.
 - b) Analiza ryzyka wraz z rekomendacjami w zakresie podniesienia poziomu dostępności systemów i bezpieczeństwa danych.
 - c) Dokumentacja wdrożonych rozwiązań technicznych i organizacyjnych w zakresie ochrony danych.
- B. Prowadzenie dokumentacji technicznej systemów informatycznych.

16. System filtrowania treści

Usługa filtrowania treści stron www z podziałem na kategorie. Pozwala na zwiększenie bezpieczeństwa środowiska IT poprzez zablokowanie strony na podstawie analizy jej zawartości i

oferowanych treści, zanim zostanie ona załadowana do przeglądarki (zewnętrzny serwer http proxy), blokadę treści nielegalnych, szkodliwych albo dodatkowo wskazanych przez Zamawiającego (przykładowo: media społecznościowe, platformy zakupowe, media strumieniowe). Usługa powinna dodatkowo umożliwiać kontrolę i monitorować aktywność użytkowników w sieci i obciążenie łącza internetowego poprzez zarządzanie przepustowością.

17. Oprogramowanie do wykonywania kopii zapasowej serwerów

Oprogramowanie do backupu – do wykonywania kopii zapasowych, które działa w środowisku wirtualnym lub bezpośrednio na serwerze fizycznym. W pełni funkcjonalna wersja oprogramowania do backupu, którą można uruchomić na posiadanych przez Zamawiającego zasobach VMware vSphere i Microsoft Hyper-V. Oprogramowanie powinno umożliwiać odzyskiwanie plików z systemów plików stosowanych powszechnie w systemach Windows, Linux, BSD, Mac OS, Novell, Solaris i Unix. Oprogramowanie powinno umożliwić odzyskanie całej maszyny wirtualnej na pierwotnym lub innym hoście, szybkie przywracanie usług przez uruchomienie maszyny wirtualnej bezpośrednio z pliku kopii zapasowej w zwykłej pamięci masowej. Rozwiązanie powinno również umożliwiać odzyskiwanie pojedynczych plików maszyny wirtualnej (takich jak VMX) jak i jej dysków wirtualnych, wyszukiwanie i przywracanie wszystkich rodzajów obiektów Active Directory, w tym użytkowników, grup, kont komputerów, kontaktów, haseł i identyfikatora grupy podstawowej, umożliwiać natychmiastowy wgląd w kopie zapasowe programów Microsoft Exchange, łatwe przywracanie wybranych baz danych SQL. Ponadto, rozwiązanie powinno umożliwiać tworzenie spójnych aplikacyjnie kopii zapasowych maszyn wirtualnych na poziomie obrazu z zaawansowanym przetwarzaniem uwzględniającym specyfikę aplikacji (łącznie z obcinaniem dzienników transakcji), oferować tworzenie kopii zapasowych obrazów z uwzględnieniem aplikacji, kompleksowe szyfrowanie, wbudowane funkcje deduplikacji, kompresji i wykluczania plików wymiany. Usługa polega na

udostępnieniu na czas realizacji usługi oprogramowania do wykonywania zaawansowanego backupu z serwerów fizycznych i wirtualnych na lokalny storage Zamawiającego (NAS, macierz).

- C. Szczegółowy zakres usług chmurowych HCI obejmuje udostępnienie Zamawiającemu zasobów w postaci jednego, spójnego technologicznie rozwiązania informatycznego opartego na Data Center w formie infrastruktury (IaaS), platformy (PaaS) i oprogramowania (SaaS) o parametrach nie gorszych niż poniższe.

1. Infrastruktura zlokalizowana w EOG.

- a) Bezpieczeństwo fizyczne. Budynek według standardu TIER3/ Rated3 (wg normy ANSI/TIA-942, lokalizacja poza strefą przemysłową i zalewową. Kompleksowy system automatyki SCADA (monitoring, alarmowanie, sterowanie, archiwizacja i regulacja), obiekt chroniony całodobowo, system kontroli dostępu (SKD) i rejestracji zdarzeń oraz przeciwdziałaniu napadom, CCTV.
- b) Bezpieczeństwo energetyczne. Przynajmniej dwie linie poprowadzone niezależnymi trasami kablowymi, podtrzymywanie awaryjne zasilania UPS przynajmniej 15 minut, agregat prądotwórczy albo turbina olejowo-gazowa
- c) Środowisko pracy i bezpieczeństwo pożarowe. System wykrywania ognia i detekcji dymu, system gaszenia azotem i inergenem.
- d) Bezpieczeństwo telekomunikacyjne. Trzy niezależne dojścia światłowodowe do różnych operatorów telekomunikacyjnych.
- e) Szyfrowanie transmisji danych. Szyfrowanie ruchu punkt-punkt (klient-Datacenter). Połączenie VPN punkt-punkt pomiędzy adresem IP publicznym klienta a adresem IP publicznym dedykowanym w DC. Szyfrowane w oparciu o: autentykacja IKEv1 Main w oparciu o hasło współdzielone, algorytmy fazy 1: od AES-128-SHA1 do AES256-SHA256, Diffie-Hellman Groups 5 lub 14, Algorytmy fazy 2: od AES-128-SHA1 do AES256-SHA256, Diffie-Hellman Groups 5 lub 14. Zezwolenie na ruch wyłącznie z sieci LAN/VLAN klienta do sieci LAN/VLAN w DC.

- f) Zabezpieczenia warstwy sieci zastosowane w Datacenter. Dwa urządzenia klasy UTM na styku sieci WAN i LAN w konfiguracji Active-Active. Łączy o przepustowości 1 Gbps/ 1 Gbps; Niezależne łącza do sieci Internet i podłączone niezależnie do każdego z UTM. Odporność na awarie zarówno na poziomie uplinku jak i na poziomie urządzenia UTM. Zdublowane przełączniki 10Gbps w konfiguracji stack, karty LAN min.10GB, dedykowana klasa adresowa IP przydzielana dla każdego klienta oraz dedykowany i wyodrębniony segment VLAN. Sieć VLAN oraz klasa IP odseparowana całkowicie od innych sieci oraz urządzeń na poziomie VLAN.
 - g) Bezpieczeństwo sprzętowe w warstwie serwerowej. Klaster wysokiej dostępności składający się z minimum 4 węzłów. Rozwiązanie oparte na konfiguracji Hyperconverged w oparciu o aktualny system Microsoft Windows Datacenter. Konfiguracja dysków w oparciu o S2D Storage Spaces Direct. Dane duplikowane minimum dwa razy pomiędzy minimum dwoma serwerami. Serwery podłączone 10Gbps do dwóch różnych przełączników szkieletowych.
2. Gwarantowany poziom dostępności usług (SLA) – 99,9%/ rok.
 3. Środowisko pracy udostępnione Zamawiającemu: min. 4vCPU/ 8GB RAM/ 500 GB SSD, przepustowość łącza 1Gb/ 1Gb, pakiet transferu 1TB/ m-c, niezbędne do świadczenia usług licencji Microsoft i Veem (Backup and Relication Enterprise Plus VM).
 4. Oprogramowanie: serwer Nextcloud wraz z możliwością instalowania z repozytorium wybranych przez Zamawiającego aplikacji.
 5. Tworzenie kopii zapasowych co najmniej w dwóch lokalizacjach, w tym na serwerze NAS Zamawiającego, zgodnie z harmonogramem przyjętym w ramach KOI i zasadami zarządzania systemami informatycznymi Zamawiającego.
 6. Mapowanie dysku sieciowego na stacjach roboczych Zamawiającego wraz z instalacją dedykowanej aplikacji wspomagającej jego obsługę.

7. Zarządzanie użytkownikami, uprawnieniami, grupami tożsame z Active Directory.
8. Bieżąca aktualizacja oprogramowania systemowego oraz aplikacji serwerowych i lokalnych.
9. Wyznaczenie przez Wykonawcę osób upoważnionych do kontaktów z Zamawiającym i prowadzenia wszystkich spraw formalnych i technicznych związanych ze świadczeniem usług.

IV. Wymagania stawiane Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu zamówienia

1. Wykonawca powinien w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykazać, że wykonał z należytą starannością, co najmniej trzy umowy Kompleksowej Obsługi Informatycznej (dalej: KOI), w której podstawowy zakres wchodziły przynajmniej:
 - a) obsługa 30 stacji roboczych,
 - b) obsługa 5 serwerów logicznych działających w środowisku Windows Server,
 - c) obsługa wirtualizacji w oparciu o klaster Hyper-V,
 - d) zarządzanie środowiskiem Active Directory,
 - e) obsługa serwera NAS, kopii bezpieczeństwa Veem i okresowa weryfikacja poprawności ich wykonania,
 - f) pełnienie funkcji administratora systemów informatycznych (ASI).- Wykaz usług stanowi **Załącznik nr 3** do Zapytania.
2. Wykonawca powinien realizować usługi będące przedmiotem zamówienia z uwzględnieniem minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych wynikających z Krajowych Ram Interoperacyjności.
3. 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.
4. Wykonawca powinien dysponować systemem Helpdesk zgodnym z ITIL 4, umożliwiającym rejestrowanie zgłoszeń za pomocą poczty e-mail, panelu

www, czatu oraz dedykowanej aplikacji. System powinien umożliwiać wgląd do historii zgłoszeń oraz generowanie raportów i zestawień.

5. 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.
6. 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.
7. 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 (7.30-15.30), 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 lub 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 i konsultacje techniczne.
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. Termin wykonania zamówienia

Od 1 stycznia 2026 r. do 31 grudnia 2027 r.

VIII. Osoba merytorycznie odpowiedzialna za realizację zamówienia

Grzegorz Teneta - Kierownik Działu Administracyjnego

IX. 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 najwyżej ocenionej. W przypadku gdy oferta najwyżej 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.

X. Formy płatności

1. Zamawiający informuje, że faktura/rachunek zostanie zapłacona metodą split payment zgodnie z art. 108a i nast. Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1570 z późn. zm).
2. Zamawiający postanawia wyłączyć stosowanie ustrukturyzowanych faktur elektronicznych na podstawie art. 4 ust. 3 ustawy z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1666 z późn. zm.).
3. 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.

4. Szczegółowe zapisy w zakresie płatności zawarte zostały we wzorze umowy, stanowiącej załącznik nr 1.

XI. 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 2.

XII. Istotne postanowienia umowne

Wzór umowy stanowi **Załącznik nr 1** do zapytania ofertowego.

XIII. Miejsce i termin oraz sposób złożenia oferty

1. Ofertę w postaci:

- formularza ofertowego wykonawcy – **załącznik nr 2**,
- wykazu usług – **załącznik nr 3**

należy złożyć do **10 grudnia 2025 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 2 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.

XIV. 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: Piotr Pudełko
i nazwisko:
telefon: 32 2410718 w. 210
adres e-mail: przetargi@muzeumgpe-chorzow.pl

XV. Załączniki

Załącznik nr 1 – Wzór umowy
Załącznik nr 2 – Formularz ofertowy Wykonawcy
Załącznik nr 3 – Wykaz usług
Załącznik nr 4 – Informacja o ochronie danych osobowych