



URZĄD LOTNICTWA CYWILNEGO

Warszawa, dnia 07.02.2017 r.

ZAPROSZENIE

do udziału w ustaleniu wartości zamówienia publicznego na wykonanie usługi obsługi informatycznej dla Urzędu Lotnictwa Cywilnego

Szanowni Państwo,

W związku z planowanym postępowaniem przetargowym na usługę obsługi informatycznej dla Urzędu Lotnictwa Cywilnego, zwracam się z prośbą o przygotowanie ogólnej wyceny usług na zasadach zamieszczonych poniżej oraz na podstawie załączonego opisu.

ULC przygotowuje się do przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na wymienioną usługę w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 ze zm.).

Zamawiający załącza do niniejszego zaproszenia wstępny opis przedmiotu zamówienia/zakres wymagań. Zamawiający planuje zlecić wykonywanie usługi na okres 24 lub 36 miesięcy od dnia podpisania umowy.

W celu ustalenia wartości zamówienia na okres 24 lub 36 miesięcy, Zamawiający uprzejmie prosi zainteresowane podmioty o zapoznanie się z załączoną informacją o wymaganiach dotyczących realizacji zamówienia na ww. usługę oraz przesłanie w terminie do dnia 17.02.2017 do godziny 14:00 w formie e-mailowej na adres it_ulc@ulc.gov.pl odpowiedzi dotyczącej możliwości realizacji usługi z podaniem danych według wzoru:

Dane adresowe	Informacje wpisane przez podmiot
Nazwa Przedsiębiorcy/Firma	
Kod pocztowy	
Miejscowość	
Ulica, nr	
Imię i nazwisko osoby sporządzającej wycenę	
Telefon	
Adres e-mail	

Wycena usług		
	Okres świadczenia usługi	
	24 miesiące	36 miesięcy
„Usługa obsługi informatycznej dla Urzędu Lotnictwa Cywilnego”		
Wycena wartości zamówienia netto w PLN [kwotowo i słownie]		
Wycena wartości zamówienia brutto w PLN [kwotowo i słownie]		

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

PRACE W ZAKRESIE WSPARCIA W SIEDZIBIE ZAMAWIAJĄCEGO

I. Okres świadczenia usług

Usługa będzie świadczona przez okres 24 lub 36 miesięcy począwszy od dnia podpisania umowy.

II. Prace wykonywane w siedzibie Zamawiającego w Warszawie:

1. Obsługa serwisowo-techniczna

- 1.1. **Sposób wykonania usługi:** 2 osoby oddelegowane do siedziby Zamawiającego we wszystkie dni robocze roku, w godzinach 8:15 – 16:15 – osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę na pełny etat;
 - **Instalacja** oraz konfiguracja nowych stacji roboczych, komputerów przenośnych, urządzeń wielofunkcyjnych i innych urządzeń peryferyjnych;
 - **Rekonfigurowanie** starych komputerów;
 - **Okresowa konserwacja sprzętu komputerowego;**
 - **Diagnozowanie** użytkowanego sprzętu, komputerów i urządzeń peryferyjnych, wykonywanie drobnych **napraw serwisowych** na miejscu tj. **wymiana** płyty głównej, wymiana zasilacza, wymiana tonera w urządzeniach drukujących będących własnością urzędu, uruchomienie ich po zacięciach papieru,
 - Kontakt z **serwisem zewnętrznym**, uzgadnianie warunków napraw, odwożenie i przywożenie **naprawianego sprzętu z serwisu.**
 - Analizowanie **ofert sprzętowych**, akcesoriów komputerowych, materiałów eksploatacyjnych,
 - **Wspomaganie** użytkowników w obsłudze sprzętu informatycznego, oprogramowania standardowego (systemy operacyjne, pakiety biurowe itp...);
 - Współpraca z wykonawcą systemu druku centralnego w zakresie zgłaszania awarii;
 - W centralnej siedzibie Zamawiającego w Warszawie zainstalowanych jest ok. 450 zestawów komputerowych oraz około 80 sztuk urządzeń wielofunkcyjnych, drukarek i skanerów.
 - Wsparcie administratorów w zakresie zarządzania infrastrukturą serwerową, siecią,

- Zarządzanie systemami macierzowymi, systemem kopii zapasowych danych, systemów antywirusowych,
- Wsparcie z zakresu zarządzania i projektowania Active Directory,

2. Obsługa logistyczno-administracyjna serwisu technicznego Wydziału:

2.1. **Sposób wykonania usługi:** 1 osoba oddelegowana do siedziby Zamawiającego we wszystkie dni robocze roku, w godzinach 8:15 – 16:15:

- **Obsługa helpdesk**, przyjmowanie zgłoszeń serwisowych dot. problemów z użytkowaniem komputerów zarówno w kwestii sprzętowej jak i oprogramowania systemowego i użytkowego;
- **Prowadzenie elektronicznej bazy** ewidencji sprzętu komputerowego oraz wykonanych napraw serwisowych;
- **Diagnostyka** zgłoszonych usterek oraz przekazanie ich do realizacji serwisantowi;
- **Opracowywanie zestawień** z wykonanych prac;
- **Analiza ofert** części zamiennych;
- Obsługa ewidencji środków trwałych sprzętu komputerowego w użytkowaniu;
- Ciągła kontrola rozmieszczenia sprzętu i urządzeń peryferyjnych – cyklicznie przeprowadzany spis z natury;
- Wykonywanie innych czynności administracyjno-biurowych zlecanych przez naczelnika Wydziału Informatyki.

III. Prace wykonywane w jednostkach terenowych Zamawiającego rozmieszczonych na terenie całego kraju:

1. diagnostyka komputerów w zakresie funkcjonowania programowego i sprzętowego,
2. instalacja oprogramowania,
3. instalacja urządzeń peryferyjnych (drukarek kodów paskowych, drukarek przenośnych, skanerów itp.);
4. wykonywanie drobnych prac montażowych i modernizacyjnych w obrębie infrastruktury teleinformatycznej.

Urząd Lotnictwa Cywilnego posiada 10 jednostek terenowych znajdujących się w Szczecinie, Gdańsku, Mielcu, Łodzi, Wrocławiu, Świdniku, Rzeszowie, Bielsko-Białej, Poznaniu oraz w Krakowie. Łącznie poza główną siedzibą Urzędu w Warszawie **zainstalowanych jest ok. 40** zestawów komputerowych oraz ok. **10** urządzeń peryferyjnych (urządzeń wielofunkcyjnych, drukarek, skanerów).

Prace w jednostkach terenowych Zamawiającego będą wykonywane w ramach delegacji służbowej. Należność za prace będzie regulowana w formie ryczałtu, płatnego na podstawie faktury, wystawianej po zakończeniu każdego miesiąca wykonywania zlecenia.

IV. Warunki wymiany osób oddelegowanych w ramach zamówienia:

1. Pracownicy oddelegowani do Zamawiającego mogą zostać trwale zastąpieni innymi osobami jedynie w wyjątkowych okolicznościach, za zgodą Zamawiającego. Częstotliwość trwałej wymiany pracowników, w tym rozumieniu, nie może przekroczyć 1 osoby na 182 dni.
2. Dopuszcza się krótkotrwale zastępstwa oddelegowanych osób przez osoby nieposiadające wszystkich wymaganych kwalifikacji jedynie w przypadku nieprzewidywalnych zdarzeń losowych i wyłącznie za zgodą Zamawiającego. Zastępstwo takie nie może wpłynąć na jakość świadczonych usług.

UMOWNE STANDARDY JAKOŚCI, KTÓRYCH SPEŁNIENIE BĘDZIE KONIECZNE PO ZAWARCIU UMOWY

Standard przyjmowania zgłoszeń i podejmowania reakcji serwisowej: dni robocze w godzinach 8:15-16:15

Czas reakcji: 2h.

Priorytet	Czas naprawy	Oczekiwany ilość zgłoszeń zakończonych w terminie wyrażona w procentach
Wysoki	6h roboczych	95
Normalny	16h roboczych	95

Definicje priorytetów:

Wysoki - usterka całkowicie uniemożliwia użytkownikowi wykonywanie obowiązków,

Normalny - uznawane będzie zdarzenie nie będące awarią z priorytetem wysokim.


Oczekiwany całkowity poziom realizacji zgłoszeń wynosi 95% i będzie obliczany poprzez wyliczenie średniej z oczekiwanych ilość zgłoszeń zakończonych w terminie.

Wykonawca potwierdzi, że dysponuje minimum 3 osobami, które będą uczestniczyć w wykonywaniu przedmiotowego zamówienia, aby zapewnić realizację wszystkich poniższych usług (jedna osoba może wykonywać 1 lub więcej usług wymienionych poniżej):

1. minimum jedną osobą, która będzie świadczyć usługi w siedzibie Zamawiającego, we wszystkie dni robocze w roku, w wymiarze 8 godzin dziennie, która w okresie ostatnich trzech lat przed terminem składania ofert, świadczyła usługę help-desk,
2. minimum jedną osobą, która będzie świadczyć usługi w siedzibie Zamawiającego, we wszystkie dni robocze w roku, w wymiarze 8 godzin dziennie, posiadającą wiedzę udokumentowaną certyfikatami, zaświadczeniami z ukończonych kursów z zakresu instalacji, zarządzania oraz rozwiązywania problemów związanych z systemami z rodziny MS Windows, pakietów biurowych MS Office,
3. co najmniej jedną osobą, która będzie świadczyć usługi w siedzibie Zamawiającego, we wszystkie dni robocze w roku, w wymiarze 8 godzin dziennie, posiadającą doświadczenie w zakresie obsługi logistyczno-administracyjnej serwisu technicznego, a w szczególności: w przyjmowaniu, weryfikowaniu i rozdzielaniu zgłoszeń od użytkowników; prowadzeniu elektronicznej bazy ewidencji sprzętu komputerowego oraz wykonanych napraw serwisowych; opracowywaniu zestawień z wykonanych prac, ciągła kontrola rozmieszczenia sprzętu komputerowego oraz urządzeń peryferyjnych, cykliczne przeprowadzenie spisu z natury, opracowywaniu wniosków zakupowych.

Informacje ogólne:

- Zamawiający przed wszczęciem postępowania jest zobowiązany do ustalenia wartości zamówienia (art. 32 Pzp).
- Niniejsze zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 ustawy Kodeks cywilny, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych.
- Niniejszy dokument stanowi własność Zamawiającego. Kopiowanie i rozpowszechnianie tego dokumentu, w całości lub częściowo, w jakiegokolwiek formie, jest zabronione bez uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego.
- Zamawiający oświadcza, iż przekazane informacje będą do wglądu jedynie osobom odpowiedzialnym za przygotowanie niniejszego postępowania.
- Wszelkie pytania proszę kierować na adres: it_ulc@ulc.gov.pl, Adam Rosiński – naczelnik Wydziału Informatyki, tel. 22 520-72-53

DYREKTOR
Biura Dyrektora Generalnego

.....
Andrzej Wysocki