



Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Żoliborz m. st. Warszawy

ul. Dembińskiego 3; 01-644 Warszawa
tel: 22 569-28-00; fax: 22 833-64-24
e-mail: zolops@ops-zoliborz.waw.pl
www.ops-zoliborz.waw.pl

PN-EN ISO 9001:2009 Nr 544/2007

FW-01

OPS.NA.AĆ.210- 14/16

Warszawa, 02.03.2016 r.

Zapytanie ofertowe

na podstawie art. 4 pkt. 8 Ustawy zamówień publicznych (t. j. Dz. U. z 2013 r. poz. 907 ze zmianami)

Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Żoliborz m. st. Warszawy jako Zamawiający zaprasza do składania ofert na świadczenie usług obsługi Informatycznej dla Ośrodka Pomocy Społecznej.

I. Zamawiający:

Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Żoliborz m. st. Warszawy, ul. Dembińskiego 3, 01-644 Warszawa.

II. Opis przedmiotu zamówienia:

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 1.

W załączonej ofercie proszę przesłać dokumenty potwierdzające wymagane kwalifikacje i doświadczenie opisane w pkt I OPISU PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.

Z wybraną w drodze zapytania ofertowego firmą Ośrodek podpisze umowę celem realizacji przedmiotowych usług.

Płatność za świadczone usługi realizowana będzie w terminie 21 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.

Do oferty należy załączyć dokumenty potwierdzające wymagania dotyczące kwalifikacji i doświadczenia pracowników wykonawcy, o których mowa w części I opisu przedmiotu zamówienia oraz: (kopie, ewentualnie skany): KRS lub wpis do ewidencji działalności gospodarczej, NIP, REGON, potwierdzenie numeru konta bankowego - stanowiące warunek konieczny udziału w postępowaniu.

III. Termin wykonania zamówienia:

marzec 2016 r. – 28.02.2017 r.

IV. Opis sposobu przygotowania oferty:

Wykonawca poda koszt usługi brutto zgodnie z załączonym formularzem oferty stanowiącym załącznik nr. 2.

Zamawiający nie przewiduje możliwości składania ofert częściowych.

Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę cenową.

Oferty niekompletne nie biorą udziału w postępowaniu.

V. Osoby do kontaktu:

Dział Administracji

Kierownik Dorota Głowacka, tel. 22 56 92 808

Inspektor Adam Ćwikliński, tel. 22 56 92 807

VI. Miejsce i termin składania ofert:

Oferty należy składać osobiście w sekretariacie Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Żoliborz m. st. Warszawy -pok. nr 24 w nieprzekraczalnym terminie do dnia 07.03.2016 r. do godz. 16:00 lub przesłać na adres e-mail: zolops@ops-zoliborz.waw.pl, w nieprzekraczalnym terminie do dnia 07.03.2016 r. do godz. 16:00.

DYREKTOR
Ośrodka Pomocy Społecznej
Dzielnicy Żoliborz m.st. Warszawy

Bożena GOLON

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Obsługa Informatyczna Ośrodka Pomocy Społecznej

I. Wymagania dotyczące kwalifikacji i doświadczenia pracowników wykonawcy:

- 1) Do wykonania usługi Wykonawca wskaże **maksimum dwie osoby** legitymujące się **wykształceniem informatycznym, doświadczeniem i stosownymi kwalifikacjami.**
- 2) Wykonawca, lub wskazana przez niego do wykonania usług osoba powinna posiadać co najmniej trzyletnie doświadczenie w pracy z zakresu zarządzania:
 - stacjami roboczymi oraz serwerami i programami sieciowymi: Microsoft Windows, LINUX: SMB,
 - protokołami XMPP-Jabber,
 - systemami zarządzania relacyjnymi bazami danych Firebird ,
 - systemami zarządzania bazami danych MSSQL, MySQL
 - kontenerami aplikacji webowych Tomcat,
 - sieciami Microsoft Windows,
- 3) **Co najmniej jedna** z tych osób powinna mieć co najmniej trzyletnie udokumentowane doświadczenie we wdrażaniu, administrowaniu i dostosowywaniu systemu TT-Pomoc firmy Top-Team, aplikacji CAS firmy Sygnity S.A., programów firmy Agema do potrzeb jednostki organizacyjnej pomocy społecznej . Co najmniej jedna z tych osób powinna posiadać doświadczenie w pełnieniu funkcji Administratora Systemów Informatycznych ASI w jednostkach organizacyjnych Pomocy Społecznej m. st. Warszawy.

II. Szacunkowa ilość głównego sprzętu komputerowego i łączy internetowych podlegającego obsłudze informatycznej:

1) siedziba Ośrodka Pomocy Społecznej, ul. Dembińskiego 3:

- 75 komputerów,
- 30 drukarek,
- 1 serwer Linux,
- 3 serwery Windows,
- 2 komputery jako środowiska testowe,
- łącze internetowe DSL,
- serwer plików NAS (macierz dyskowa).

2) siedziba Domu Seniora „Piękny Brzeg”, ul. Popieluszki 16:

- 7 komputerów,
- 3 drukarki,
- łącze Internetowe DSL,
- serwer plików NAS (macierz dyskowa).

3) siedziba Żoliborskiego Centrum Integracji i Aktywizacji Seniorów, ul. Wyspiańskiego 6/8:

- 6 komputerów,
- 2 drukarki,
- łącze Internetowe DSL,
- serwer plików NAS (macierz dyskowa).

III. Wielkość zamówienia i warunki świadczenia usługi:

- 1) Minimalna liczba godzin usług świadczonych w siedzibie Zamawiającego lub w jego placówkach podległych miesięcznie wynosi 12 (3 godz. w tygodniu). Zamawiający dopuszcza możliwość świadczenia usług zdalnie. Miesięczna liczba godzin usług świadczonych zdalnie nie może przekroczyć 8.
Całkowita liczba godzin usług, w okresie obowiązywania umowy wynosi min 144 (i nie może przekroczyć 480 wraz z pracą zdalną przy czym Częstotliwość świadczonych usług oraz faktyczna liczba przepracowanych godzin przez Wykonawcę zależą będzie od potrzeb Zamawiającego.
Wysokość wynagrodzenia wynikać będzie z iloczynu stawki godzinowej i faktycznie przepracowanych godzin.
- 2) W celu sprawnej realizacji usługi Wykonawca zapewni kontakt telefoniczny oraz e-mailowy w każdy dzień roboczy w godzinach: od 08:00 do 17:30.
- 3) Czas reakcji na zgłoszenie (np. w przypadku awarii) wynosi maksymalnie 2 godziny
- 4) Okres trwania usługi: od 03.2016 r. do 28.02.2017 r.

IV. Miejsce świadczenia usług

Siedziba Wykonawcy - Ośrodek Pomocy Społecznej przy ul. Dembińskiego 3 w Warszawie oraz jego placówki podległe zlokalizowane na terenie dzielnicy Żoliborz, tj.:

- przy ul. Popieluszki 16 - Dom Seniora „Piękny Brzeg”,
- przy ul. Wyspiańskiego 6/8 - Żoliborskie Centrum Integracji i Aktywizacji Seniorów.

V. Zakres usług informatycznych


Do zakresu usług informatycznych świadczonych na rzecz Zamawiającego należeć będzie w szczególności: opieka informatyczna nad sieciami informatycznymi, opieka informatyczna nad serwerami sieciowymi, prowadzenie strony WWW oraz serwisów WWW, projektowanie i rozbudowa lokalnej sieci komputerowej, opieka informatyczna nad bezpieczeństwem dostępu do danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 1997 Nr 133 poz 883 z późn. zm.), opieka informatyczna nad sprzętem i oprogramowaniem komputerowym, administrowanie oprogramowaniem wykorzystywanym w Ośrodku Pomocy Społecznej i jego placówkach podległych, prowadzenie ewidencji sprzętu komputerowego i oprogramowania oraz zarządzanie licencjami na oprogramowanie, a w szczególności:

1. Nadzór nad oprogramowaniem firmy Top-Team TT Sp. z o.o. zapewniający bezawaryjną pracę w systemie, w szczególności:
 - 1.1. kompleksowe zarządzanie serwerem i oprogramowaniem TT-Pomoc, w tym:
 - aktualizacja oprogramowania,
 - dokonywania wszelkich konfiguracji systemu zgodnie z potrzebami Zamawiającego,
 - koordynacja przydzielania kont pracownikom,
 - kompleksowa obsługa baz danych i kopii zapasowych,
 - 1.2. komunikacja z producentem oprogramowania w celu obsługi zgłoszeń błędów i usuwania awarii systemowych,
 - 1.3 konfiguracja drukarek z zastosowaniem właściwych sterowników w celu dokonywania odpowiednich wydruków na potrzeby Ośrodka Pomocy Społecznej z systemu TT-Pomoc.
 - 1.4 nadzór nad starszymi wersjami programu TT-Pomoc (Pomost i starsze wersje) celem dostępu do danych.
 - 1.5 pomoc pracownikom w obsłudze aplikacji, w tym:
 - nadzór nad sporządzaniem sprawozdań, raportów, zestawień i wszelkich wydruków wykorzystując menu programu oraz oprogramowania i systemy pomocnicze, typu: MS Excel,

- MS SQL, itp., i koordynacja w ich wczytywaniu do innych aplikacji, oraz opracowywanie nowych wersji wydruków,
- diagnozowanie błędów i koordynacja w ich usuwaniu,
 - szkolenia pracowników w obsłudze programu.
2. Nadzór nad oprogramowaniem firmy Sygnity S.A. zapewniający bezawaryjną pracę w tym w szczególności:
- 2.1. koordynacja przydzielania kont pracownikom,
 - 2.2. usuwanie usterek, błędów związanych z obsługą Centralnej Aplikacji Statystycznej.
 - 2.3. pomoc pracownikom w obsłudze aplikacji.
3. Nadzór nad oprogramowaniami (program AGEMAFK finansowo-księgowy, AGEMA HR Plus, AGEMA ST środki trwałe, AGEMA KASA) firmy AGEMA Systemy Informatyczne, oprogramowaniem Budżet JB Plus firmy DOSKOMP, oprogramowaniem FORMULARZE IPS - program do wypełniania i drukowania deklaracji podatkowych firmy Przedsiębiorstwo Informatyczne - IPS zapewniający bezawaryjną pracę w tym w szczególności.:
- 3.1. kompleksowe zarządzanie serwerem i oprogramowaniami firmy Agema, w tym:
 - aktualizacja oprogramowań,
 - dokonywania wszelkich konfiguracji systemu zgodnie z potrzebami Zamawiającego,
 - 3.2. komunikacja z producentami oprogramowań ww firm w celu obsługi zgłoszeń błędów i usuwania awarii systemowych,
 - 3.3. pomoc pracownikom w obsłudze programów ww firm.
4. Nadzór nad oprogramowaniami: płatnik, GUS, PFRON i innymi związanymi ze sprawozdawczością i obsługą finansową i kadrową zapewniający bezawaryjną pracę w tym w szczególności:
- 4.1. kompleksowe zarządzanie serwerem i oprogramowaniami w/w , w tym:
 - aktualizacja oprogramowań,
 - dokonywania wszelkich konfiguracji systemów zgodnie z potrzebami Zamawiającego,
 - 4.2. komunikacja z producentami oprogramowań ww firm w celu obsługi zgłoszeń błędów i usuwania awarii systemowych,
 - 4.3. pomoc pracownikom w obsłudze ww programów.
5. Administrowanie pozostałymi serwerami, systemami i oprogramowaniami, sprzętem komputerowym, siecią informatyczną, stroną internetową Ośrodka Zamawiającego oraz dostępem do Internetu zgodnie z: ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 1997 Nr 133 poz. 883 ze zm.), Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (DZ. U. NR 100 z 2004 poz. 1024 ze zm.), ustawą o pomocy społecznej (Dz. U. 2015.163 ze zm.) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych w tym w szczególności (Dz.U. 2012 poz. 526 ze zm.) :
- 5.1. Kompleksowe zarządzanie serwerami, systemami i oprogramowaniami Zamawiającego, w tym:
 - kompleksowe zarządzanie przestrzenią dyskową (plikami, folderami),
 - aktualizacja oprogramowań,
 - dokonywanie instalacji, reinstalacji i wszelkich konfiguracji systemów, usług/procesów (w tym tworzenie skryptów administracyjnych, logowania) zgodnie z potrzebami Zamawiającego celem utrzymania prawidłowej pracy,
 - kompleksowa obsługa baz danych i kopii zapasowych w tym okresowe odtwarzania danych w środowisku testowym,
 - usuwanie awarii i przywrócenie prawidłowej pracy infrastruktury informatycznej

- odtwarzanie systemu po awarii,
 - określanie i egzekwowanie zasad wewnętrznego i zewnętrznego dostępu do usług,
 - prowadzenie inwentaryzacji (spisu) oprogramowania wykorzystywanego przez Zamawiającego,
 - nadzór i kontrola okresów abonamentowych, okresów ważności licencji programów i systemów,
 - doradztwo w zakresie modernizacji oprogramowań oraz wydawanie orzeczeń technicznych,
 - komunikacja z producentami oprogramowań w celu obsługi zgłoszeń błędów i usuwania awarii systemowych,
 - zapewnienie bezpieczeństwa systemów, aplikacji oraz sieci Informatycznych poprzez zarządzanie, konfigurowanie, nadzór i monitorowanie:
 - ruchu sieciowego,
 - zabezpieczeń systemowych,
 - protokołów TCP/IP,
 - zdarzeń dotyczących zabezpieczeń w obrębie sieci informatycznej,
 - koordynacja przydzielania kont z zastosowaniem polityki haseł zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 29 kwietnia 2004 r. Dz. U. NR 100 z 2004 r. poz. 1024 z zm. i uprawnień pracownikom wraz z prowadzeniem wykazu osób pracujących na systemach IT,
- 5.2. Zapewnienie bezpieczeństwa systemów, aplikacji oraz sieci Informatycznych poprzez wprowadzanie zabezpieczeń w tym zabezpieczeń systemowych, zarządzanie, konfigurowanie, prowadzenie stałego nadzoru i monitorowanie:
- ruchu sieciowego, w tym nadzór nad nieautoryzowanym dostępem do sieci,
 - protokołów TCP/IP,
 - zdarzeń dotyczących zabezpieczeń w obrębie sieci informatycznej,
- 5.3. Nadzór nad prawidłową pracą oraz bieżąca modernizacja i dostosowywanie do potrzeb użytkownika sprzętu informatycznego i urządzeń peryferyjnych (m. in.: jednostki komputerowe, laptopy, tablety, monitory, klawiatury, myszy, urządzenia wielofunkcyjne, drukarki, terminale routery, firewall, switche, UPS -y, itp.), w tym:
- instalowanie,
 - konserwacja,
 - czyszczenie,
 - usuwanie awarii i przywracanie prawidłowej pracy urządzeń,
 - dokonywanie napraw sprzętów informatycznych w zakresie usługowym m. in. wymiany podzespołów, drobnych napraw, itp., bez ponoszenia dodatkowych kosztów związanych z zakupem części, podzespołów, itp. które leżą po stronie Zamawiającego,
 - współpraca z firmami dostarczającymi sprzęt w zakresie dokonywania zakupów oraz egzekwowania zobowiązań gwarancyjnych, itp.,
 - prowadzenie inwentaryzacji (spisu) sprzętu komputerowego wykorzystywanego przez Zamawiającego.
- 5.4. Sporządzanie opisów przedmiotu zamówienia, w prowadzonych przez Zamawiającego postępowaniach na dostawę sprzętu komputerowego i programowania, zakup programów, domen i kont internetowych oraz wdzierżawienia miejsc na serwerach zewnętrznych,
- 5.5. Zarządzanie pocztą elektroniczną (wewnętrzną i zewnętrzną).
- 5.6. Kompletna obsługa strony internetowej www.ops-zoliborz.waw.pl (m. in. dokonywanie aktualizacji na stronie, umieszczanie ogłoszeń, modyfikowanie strony, itp.), "
- 5.7. Pełnienie roli Administratora Systemów Informatycznych (ASI), w tym:
- realizacja i nadzór nad procedurami bezpieczeństwa dostępu do informacji oraz ochrony danych sensytywnych przed niepowołanym dostępem,
 - prowadzenie dziennika Administratora Sytemu Informatycznego,
 - przestrzeganie instrukcji zarządzania systemem informatycznym w tym przestrzeganie planu ciągłości działania Systemów Informatycznych,
 - dokumentowanie i archiwizowanie ewentualnych zdarzeń z systemów operacyjnych i stosowanych aplikacji,
- 5.8. Pomoc pracownikom w obsłudze urządzeń i systemów komputerowych
- 5.9. Szkolenia pracowników OPS dotyczące obsługi komputerów i zastosowanego oprogramowania,
- 5.10. Wdrażanie zatwierdzonych do stosowania zaleceń dotyczących Polityki Bezpieczeństwa Informacji,

- 5.11. Realizacja rekomendacji zaleceń pokontrolnych, poaudytowych wydanych przez jednostki zewnętrzne.
6. Realizacja zadań związanych z wdrożeniem i obsługą portalu informacyjno-usługowego emp@tia, w szczególności:
- 6.1. Nadzór nad prawidłowym funkcjonowaniem portalu ze strony Zamawiającego.
 - 6.2. Zapewnienie należytej sprawności technicznej związanej z obsługą portalu.
 - 6.3. Współpraca z firmami: Top-Team TT Sp. z o.o., Asseco Poland S.A. oraz Mazowieckim Urzędem Wojewódzkim w Warszawie w celu utrzymania ciągłości prawidłowej pracy systemu.
7. Realizacja zadań związanych z wdrożeniem i obsługą systemu SEPI, w szczególności:
- 7.1. Nadzór nad prawidłowym funkcjonowaniem systemu SEPI ze strony Zamawiającego.
 - 7.2. Zapewnienie należytej sprawności technicznej związanej z obsługą systemu SEPI.
 - 7.3. Współpraca z firmami: Top-Team TT Sp. z o.o., Sygnity S.A. oraz Urzędem Pracy w celu prawidłowej konfiguracji serwera komunikacyjnego oraz utrzymania ciągłości prawidłowej pracy systemu SEPI.
8. Realizacja zadań związanych z wdrożeniem i obsługą oprogramowania do obsługi Zespołów Interdyscyplinarnych ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie ze strony Zamawiającego.
9. Realizacja innych zadań związanych z obsługą informatyczną Ośrodka Pomocy Społecznej oraz jego placówek podległych w tym też nadzór nad innymi oprogramowaniami informatycznymi nie wymienionymi powyżej a wdrażanymi w okresie realizacji przedmiotowych usług.
10. Opracowywanie niezbędnej dokumentacji, w tym instrukcji i procedur z obszaru IT, stałe doskonalenie wewnętrznych regulacji oraz czynników powstałych w zakresie awaryjnego odtwarzania danych z kopii bezpieczeństwa.

DYREKTOR
Ośrodka Pomocy Społecznej
Dzielnicy Żoliborz m.st. Warszawy

Bożena Golon

Warszawa, dnia

.....

.....

(nazwa i adres Wykonawcy)

FORMULARZ OFERTY

Nawiązując do zaproszenia do złożenia oferty na:

świadczenie usług obsługi Informatycznej dla Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Żoliborz m. st. Warszawy zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym załącznik nr 1 do zapytania ofertowego

Oferuję wykonanie przedmiotu zamówienia za:

- cenę netto jednej godziny usługi: zł;
- podatek VAT przy jednej godzinie usługi:zł
- cenę brutto jednej godziny usługi:zł (słownie: złotych).
- łączna cena usługi brutto za całość przedmiotu zamówienia, za okres 12 miesięcy przy założeniu 480 godzin usług wynosi:zł.

1. Termin realizacji zamówienia:
2. Wyrażam zgodę na warunki płatności określone w zapytaniu ofertowym
3. Oświadczam, że zapoznałem się z opisem przedmiotu zamówienia i nie wnoszę do niego zastrzeżeń.
4. Oświadczam, że spełniam warunki określone przez Zamawiającego.

.....

pieczętka i podpis osoby uprawnionej