



Warszawa, dn. 20.03.2023

ZAPYTANIE OFERTOWE

I. Zamawiający:

Biblioteka Publiczna im. Księdza Jana Twardowskiego w Dzielnicy Praga-Północ m.st. Warszawy
ul. Skoczyłasa 9, 03-470 Warszawa, tel. 22 818-60-13

e-mail: biblioteka@bppn.waw.pl

NIP 113-06-65-856

Regon 000284351

II. Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług serwisowania i administrowania oprogramowaniem zainstalowanym na stacjach roboczych i serwerach Zamawiającego obejmujących:

1. administrowanie siecią lokalną i rozległą (WAN) łączącą oddziały Zamawiającego
2. administrowanie infrastrukturą serwerową, w tym poczty elektronicznej Exchange, systemem Sharepoint, usługą katalogową Active Directory i systemu Aleph, będącą w posiadaniu Zamawiającego, za pośrednictwem łączy telekomunikacyjnych,
3. administrację systemem wirtualizacji Microsoft Hyper-V,
4. wykonywanie kopii zapasowych danych i konfiguracji dla serwerów: Exchange, AD, Sharepoint, SQL oraz urządzeń sieciowych. Zamawiający dostarczy wymagane oprogramowanie do realizacji usługi backupu,
5. administrowanie infrastrukturą serwerową, w tym poczty elektronicznej i systemu Aleph, będącą w posiadaniu Zamawiającego, za pośrednictwem łączy telekomunikacyjnych,
6. zamawiający zapewnia dostarczenie usługi DNS i administrację: domeną lokalną, domenami publicznymi i serwerem DNS,
7. bieżącą konfigurację oprogramowania,
8. instalowanie wszelkich uaktualnień oprogramowania,
9. przeprowadzanie okresowych comiesięcznych przeglądów okresowych urządzeń serwerowych i sieciowych wraz z dostarczeniem raportu dotyczącym zakresu wykonanych prac,
10. W ramach usługi serwisowania i administrowania Wykonawca zapewni wsparcie obejmujące swoim zakresem:

- a) opieka konsultantów wsparcia świadczona w dni robocze przez 11h na dobę (8:00-19:00), w soboty przez 6h na dobę (9:00-15:00),
 - b) zapewnienie minimum 4 aktywnych konsultantów do godziny 16.00 w dni robocze,
 - c) zapewnienie minimum 2 aktywnych konsultantów po godzinie 16.00 w dni robocze i w sobotę,
 - d) zgłoszenie potrzeby skorzystania z opieki serwisowej i rozwiązanie problemu może być dokonywane w postaci: zgłoszenia telefonicznego poprzez jeden dedykowany numer, za pomocą poczty elektronicznej i systemu zgłoszeniowego Service Desk,
 - e) każde zgłoszenie musi zostać automatycznie odnotowane w systemie zgłoszeń Service Desk,
 - f) osoba zgłaszająca musi otrzymać za pośrednictwem poczty elektronicznej powiadomienie o przyjęciu zgłoszenia i jego rozwiązaniu,
 - g) wykonawca jest zobowiązany posiadać system ewidencji zgłoszeń, wraz z możliwością wygenerowania comiesięcznych raportów,
 - h) wykonawca jest zobowiązany uruchomić system monitoringu dla usług i serwerów ujętych w przedmiocie zamówienia.
11. usuwanie problemów z prawidłowym funkcjonowaniem oprogramowania w ramach administrowania nimi lub ramach awarii zgłaszanych przez użytkowników,
12. kontakt z dostawcami usług IT i telekomunikacyjnych,
13. utrzymanie serwisu internetowego i katalogów bibliotecznych,
14. administrowanie wirtualną centralą VoIP opartą na systemie LINUX,
15. dostarczenie systemu do monitorowania infrastruktury informatycznej spełniającego poniższe funkcjonalności:

ogólne cechy

- a) System monitoringu musi umożliwiać monitoring dostępności i bezpieczeństwa usług informatycznych.
 - b) System monitoringu musi umożliwiać indywidualną konfigurację monitorów – musi umożliwiać dogłębne monitorowanie usług / aplikacji.
 - c) System monitoringu musi korzystać z wielu agentów jednocześnie – monitoring musi być prowadzony z wewnętrznych struktur klienta oraz publicznej sieci Internet.
 - d) System monitoringu powinien pozwalać na monitorowanie dostępności zewnętrznych usług, np. dostępność usług będących w outsourcingu IT, dostępność łącza głównego i zapasowego.
 - e) System monitoringu powinien umożliwiać generowanie szczegółowych raportów dostępności, bezpieczeństwa i zdarzeń dotyczących monitorowanych usług.
 - f) System monitoringu powinien być realizowany w oparciu o elementy metodologii ITIL (Information Technology Infrastructure Library).
 - g) System monitoringu musi funkcjonować w modelu SaaS (Software as a Service)
- funkcjonalność:
- a) Monitoring powinien wykorzystywać: SNMP, HTTP/S, DNS, FTP, NNTP, POP3, SPOP3, SMTP, SSH, Telnet, IMAP.

- b) System monitoringu musi posiadać intuicyjny interfejs dostępny poprzez WEB.
- c) Wymagane metody prezentacji danych:
 - i. Dashbord – prezentująca w trybie online stany monitorowanych usług informatycznych.
 - ii. Wykresy - graficzna prezentacja danych liczbowych w dowolnie zdefiniowanych okresach.
 - iii. Dane tabelaryczne – szczegółowe dane dotyczące usług objętych monitoringiem.
- d) System monitoringu musi weryfikować dostępność usług informatycznych w oparciu o urządzenia, które posiadają adres IP, np. serwery, urządzenia sieciowe.
- e) System monitoringu musi monitorować usługi oparte o Windows, Linux/Unix jak i MacOS.
- f) System monitoringu musi umożliwiać porównywanie i zestawienia danych historycznych.
- g) System monitoringu musi umożliwiać porównywanie i zestawienia danych historycznych.
- h) System powinien umożliwiać generowanie raportów z dostępności usług i ich trendów, historię alarmów i historię powiadomień.
- i) System monitoringu musi udostępniać możliwość generowania cyklicznych raportów według indywidualnie określonego harmonogramu.
- j) System monitoringu powinien monitorować dostępność usług informatycznych zlokalizowanych w sieci LAN, WAN, Internet
- k) System monitoringu powinien umożliwiać monitorowanie bezpieczeństwa aplikacji, poprzez przeprowadzenie cyklicznych testów penetracyjnych identyfikujących poszczególne podatności aplikacji czy systemów.
- l) System monitoringu musi umożliwiać analizę podatności wg. OWASP
- m) System monitoringu powinien umożliwiać monitorowanie serwisów internetowych, usług, na każdym etapie według zdefiniowanych scenariuszy.
- n) Zdefiniowany scenariusz – cykliczne wykonywanie krytycznych z punktu biznesowego czynności jakie modelowy użytkownik wykonuje w aplikacji / usłudze.
- o) System monitoringu powinien pozwalać na zbieranie informacji o zdarzeniach i ich korelację.
- p) System powinien wskazywać wąskie gardła w krytycznych elementach infrastruktury informatycznej.
- q) System monitoringu musi umożliwiać powiadomienia przez e-mail, sms, komunikator według indywidualnie ustawionego harmonogramu lub w wypadku wystąpienia zdarzenia.
- r) System monitoringu powinien wspomagać planowanie przestoju i przerw serwisowych w ramach infrastruktury informatycznej.
- s) System monitoringu musi zapewniać wsparcie dla wielu typów użytkowników: Zarząd, Kadra kierownicza, Inżynierowie
- t) System monitoringu musi posiadać przejrzysty interfejs dostępny przez WEB, powinien umożliwiać personalizację widoku indywidualnie dla każdego użytkownika.
- u) System powinien pozwalać na śledzenie i eskalację historii powiadomień.
- v) System monitoringu musi umożliwić integracje z systemami: Ticketowymi, Workflow, Service Desk.

budowa:

a) Wymagane elementy składowe systemu monitoringu:

- Aplikacja / Usługa – powinna móc przyjąć następujące stany: Ok, Ostrzeżenie, Krytyczne, Brak danych
- Host (np. Serwer , Urządzenie sieciowe)
- Monitor – konkretna zmienna (np. Obciążenie CPU, użycie łącza internetowego) powinna móc przyjąć następujące stany: Ok, Ostrzeżenie, Krytyczne, Brak danych

b) System monitoringu musi umożliwiać dowolne tworzenie obiektów typu: Aplikacja, w której mogą znajdować się obiekty typu : Host lub Monitor.

c) Przykład:

- Poczta Elektroniczna (typ: Aplikacja)
- Router (typ: Host) / Obciążenie łącza internetowego (typ: Monitor)
- Serwer POCZTOWY (typ: Host) / CPU (typ: Monitor)
- Serwer DNS (typ: Host) / Usługa DNS (typ: Monitor)
- Bramka AntySPAM: (typ: Host) / Blacklist (RBL) (typ: monitor)

d) Wymagana struktura systemu monitoringu:

- Aplikacja www
- Aplikacja mobilna
- Centralny System Przetwarzania
- Agent zewnętrzny (źródło danych, agenci umiejscowieni w różnych DataCenter wykorzystujący sieć publiczną INTERNET)
- Agent wewnętrzny (źródło danych, agenci umiejscowieni w wewnętrznych strukturach sieci Zamawiającego)

e) System monitoringu powinien umożliwiać korzystanie z wielu agentów jednocześnie, zarówno wewnętrznych jak i zewnętrznych.

f) Użytkownicy muszą posiadać dostęp do bieżących oraz historycznych raportów.

funkcje administracyjne:

System monitoringu musi umożliwiać:

- a. Tworzenie i zarządzanie użytkownikami.
- b. Nadawanie użytkownikom ról
- c. Role - zdefiniowanie uprawnień do wykonywania operacji dla każdego elementu systemu monitoringu w trybie zarządzenie lub podgląd
- d. Tworzenie i zarządzanie grupami kontaktów – grupowanie użytkowników wg indywidualnych potrzeb organizacji.
- e. Tworzenie i zarządzanie dyżurami – ustalanie indywidualnego harmonogramu dyżurów administratorów, którzy będą otrzymywali powiadomienia o zdarzeniach.

- f. Tworzenie i zarządzanie kanałami komunikacyjnymi – musi być możliwość konfiguracji metody powiadomień z uwzględnieniem indywidualnych harmonogramów dla każdego użytkownika systemu.
- g. Konfiguracja monitorów – indywidualna konfiguracja zakresów statusów w ujęciu procentowym lub liczbowym dla każdego monitora oddzielnie.
- h. System monitoringu powinien umożliwiać konfigurację cyklicznych raportów uwzględniających ich rodzaj, przypisanych do kontaktów lub grup kontaktów, dyżurów, reguł zdarzeniowych oraz konkretnych monitorów.
- i. System monitoringu powinien być aplikacją webową przygotowaną pod kątem wykorzystania na urządzeniach mobilnych.
- j. System monitoringu powinien być zlokalizowany w profesjonalnym Data Center, powinna być zapewniona dostępność w trybie 24/7/365.

III. Termin składania ofert

Ofertę należy wysłać na adres mailowy biblioteka@bppn.waw.pl lub w wersji papierowej w sekretariacie Biblioteki Publicznej im. Księdza Jana Twardowskiego w Dzielnicy Praga-Północ m.st. Warszawy ul. Skoczyłasa 9, 03-470 Warszawa

w nieprzekraczalnym terminie do dnia **24.03.2023 do godz. 12.00**

- IV.** O wyborze najkorzystniejszej oferty poinformujemy za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz zamieścimy informację na stronie internetowej.

V. Termin wykonania zamówienia

- 1. Termin wykonywania zamówienia od **01.04.2023 do 31.12.2023**
- 2. Rozliczenie pomiędzy zamawiającym, a Wykonawcą będzie dokonywane w okresach miesięcznych, według cen jednostkowych przedstawionych w ofercie na podstawie zrealizowanych usług.
 - a) Wykonawca wystawia fakturę VAT do 07 dnia każdego miesiąca, termin płatności 14 dni od daty wpłynięcia faktury VAT do Zamawiającego.
- 3. Z wybranym Wykonawcą zostanie podpisana umowa o świadczeniu usług na podstawie złożonej oferty oraz warunkach określonych w zapytaniu o cenę.
- 4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania na każdym etapie bez podania przyczyny.
- 5. Wykonawca oświadcza, że zaoferowane ceny pozostaną niezmiennie przez okres obowiązywania umowy.

VI. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

W trybie art. 13 ust. 1 i 2 RODO, informuję:

1. Administratorem jest reprezentowana przez Dyrektora Biblioteka Publiczna im. Księdza Jana Twardowskiego w Dzielnicy Praga-Północ m.st. Warszawy, 03-470 Warszawa ul. Skoczyłasa 9, która przetwarza dane na podstawie zgody, przygotowania do zawarcia umowy, oraz Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, w celu prowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych, którym jest Pani Luiza Działowska, z którą można kontaktować się pod numerem telefonu 669 991 654.
3. Administrator, może przekazać dane osobowe wyłącznie upoważnionym podmiotom tylko na podstawie i w granicach przepisów prawa.
4. Dane osobowe będą przechowywane, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy, a po jej zakończeniu do upływu okresu przedawnienia roszczeń wynikających z umowy.
5. Osobom, które w postępowaniu podały swoje dane osobowe przysługuje:
 - prawo dostępu do danych osobowych ich dotyczących.
 - prawo do sprostowania danych osobowych;
 - prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych. Żądanie nie ogranicza przetwarzania danych osobowych do czasu zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu
 - prawo do sprzeciwu.
6. W przypadku przekazywania zamawiającemu danych osobowych w sposób inny niż od osoby, której dane dotyczą, Wykonawca zobowiązany jest do spełnienia wobec osoby, której dane dotyczą obowiązku informacyjnego.
7. Każda osoba, której dane dotyczą ma prawo wnieść skargę do organu nadzorczego.

Elżbieta Przybylska
Dyrektor