

Załącznik nr 4 do zapytania ofertowego
Numer sprawy: WA.272.5.2026.JS

Przedmiot zamówienia:

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa wykonania pomocniczych prac informatycznych w Dolnośląskiej Instytucji Pośredniczącej (lokalizacja Wrocław i Świdnica), zgodnie z poniższym zakresem:
 - 1) Wsparcie jednostki poprzez pomoc w administrowaniu infrastrukturą teleinformatyczną i siecią komputerową, w tym konfigurację, instalację, bieżące monitorowanie, optymalizację działania, aktualizację i rozwiązywanie problemów, usuwanie awarii oraz instalację aktualizacji związanych z serwerami i systemami informatycznymi. Nadzór nad harmonogramem wykonywania archiwizacji. Utrzymanie ciągłości pracy urządzeń drukujących (m.in. wymiany tonerów i materiałów eksploatacyjnych). Bieżąca pomoc i wsparcie informatyczne dla pracowników jednostki w zakresie obsługi infrastruktury teleinformatycznej oraz wykorzystywanych systemów i aplikacji, w szczególności administrowanie i obsługowe wsparcie użytkowników w zakresie systemów EKD PUV wraz z obsługą eDoręczenia i ePuap, F-K (REKORD), PROBIT – program księgowo/płacowo/kadrowy, CST2021-2027 wraz z systemami wspomagającymi (od strony AMI, użytkowników Instytucji i Beneficjentów), TEAMS (zakładanie i uczestnictwo w spotkaniach), poczta elektroniczna oraz pomoc przy składaniu i weryfikacji podpisów elektronicznych.
 - 2) Wykonywanie czynności dotyczących administracji środowiskiem informatycznym w postaci jej kluczowych elementów tj. serwerów, macierzy dyskowych, przełączników oraz zapory firewali w sposób umożliwiający utrzymanie ciągłości działania urzędu oraz pomoc (wsparcie) w administrowaniu oprogramowaniem dedykowanym, komputerami, drukarkami i kontami użytkowników oraz wsparcie w zakresie przygotowywania opisów przedmiotu zamówienia (w szczególności wymagania i parametry techniczne oraz funkcjonalne) w realizowanych zamówieniach.
2. Infrastruktura Zamawiającego obejmuje:
 - 1) Dwie lokalizacje: Wrocław, Świdnica (w obu są serwerownie, lokalizacje spięte ze sobą);
 - 2) Ok 77 użytkowników, ok 120 stacji roboczych, 3 macierze, 5 serwerów fizycznych, 18 serwerów wirtualnych pod kontrolą Windows2019/2022 lub systemu dedykowanego do danego rozwiązania przez producenta (systemy bazujące na jądrach linux lub podobnym).
 - 3) Role/Usługi/Systemy: Active Directory, WSUS, DHCP, DNS, centrum certyfikacji, usługi serwerów plików oraz deduplikacji, zarządzanie siecią Wi-Fi, systemy bazodanowe oparte o język SQL, usługa monitorowania środowiska wirtualnego, system kopi zapasowej, zarządzanie oprogramowaniem Antywirusowym, Elektroniczny system obiegu dokumentów EKD PUV wraz z obsługą eDoręczenia i ePuap, system F-K, CST2021-2027 wraz z systemami wspomagającymi.
3. Realizacja zadań objętych umową nastąpi od dnia podpisania umowy do dnia 31 grudnia 2027 r.
4. Czynności objęte zamówieniem Wykonawca lub wskazana przez niego osoba będzie wykonywał w dniach pracy Zamawiającego (dni i godziny urzędowania Zamawiającego - od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 15.00), wg. aktualnych potrzeb Zamawiającego, stacjonarnie w siedzibie Zamawiającego ul. Kwiatkowskiego 4, 52-407 Wrocław oraz ul. Rynek 1a, Świdnica.
 - 1) Zamawiający dopuszcza świadczenie wsparcia w postaci zdalnej za pomocą szyfrowanego bezpiecznego połączenia z zachowaniem poufności.
 - 2) Zamawiający dopuszcza możliwe do wykonania prace w trybie online w odniesieniu do czynności, które nie wymagają osobistego stawiennictwa w siedzibie Zamawiającego.
 - 3) Decyzja w zakresie, które czynności i zgłoszenia mogą być zrealizowane zdalnie, należy każdorazowo do Zamawiającego.
 - 4) Zamawiający wymaga bezpośredniego stawiennictwa i realizacji czynności na miejscu w siedzibie zamawiającego w wymiarze: minimum 8 razy o łącznym czasie minimum 10 godzin w miesiącu.
 - 5) Zamawiający dopuszcza w szczególnych przypadkach, możliwość realizowania wybranych czynności poza wskazanymi powyżej godzinami urzędowania Zamawiającego.
 - 6) Zamawiający oczekuje bezzwłocznego czasu reakcji na zgłoszenie i dotarcia do lokalizacji



Fundusze Europejskie
dla Dolnego Śląska



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



**DOLNY
ŚLĄSK**

Zamawiającego i podjęcia działań na miejscu w ciągu: 30 min dla siedziby DIP we Wrocławiu oraz 1 godzina dla lokalizacji Filii Świdnickiej. W przypadku zadań, dla których Zamawiający wyrazi zgodę na realizację zdalnie, podjęcie działania wymagane jest w ciągu maksymalnie 15 minut od zgłoszenia.

- 7) Casy przejazdu/dojazdu do lokalizacji Zamawiającego oraz czas od zgłoszenia do podjęcia działań, nie wliczają się w rozliczany czas świadczenia usług.
- 8) Czas pracy Wykonawcy rozliczany jest z dokładnością do kwadransa (15 minut), za każdy rozpoczęty kwadrans świadczenia usługi.
5. Wykonawca oświadcza, iż posiada uprawnienia oraz posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie do należytego wykonania przedmiotu umowy. Na potwierdzenie niezbędnej wiedzy Zamawiający wymaga wykazu usług oraz oświadczenia/referencji, potwierdzających doświadczenie w zakresie administrowania i obsługowego wsparcia użytkowników systemów EZD PUW oraz CST2021 wraz z systemami wspomagającymi (w szczególności od strony AMI oraz użytkowników Instytucji).
6. Wykonawca zobowiązany jest do współpracy w zakresie realizacji przedmiotu umowy z pracownikami wskazanymi przez Zamawiającego oraz imiennego wskazania osób (dane kontaktowe, adres e-mail, telefon) do bieżących kontaktów oraz odpowiedzialnych za realizację przedmiotu zamówienia.
7. Przewidywany czas realizacji przez Wykonawcę zadań zleconych przez Zamawiającego wyniesie max. 40 godzin w miesiącu.
8. Zapłata wynagrodzenia, może nastąpić w miesięcznych częściach, płatnych z dołu, po każdym zakończonym miesiącu wykonywania umowy, w formie przelewu na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na rachunku, w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego poprawnie wystawionej rachunku, zawierającego informację o liczbie godzin wykonania zlecenia, po uprzednim stwierdzeniu przez Zamawiającego prawidłowości wykonania przedmiotu umowy - tj. braku uwag do jakości świadczonych usług ze strony zastępcy dyrektora/upoważnionej osoby. Wysokość wynagrodzenia miesięcznego wynikać będzie z liczby przepracowanych godzin.
9. Przedmiot zamówienia współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Funduszu na rzecz Sprawiedliwej Transformacji w ramach programu Fundusze Europejskie dla Dolnego Śląska 2021-2027 oraz z budżetu Samorządu Województwa Dolnośląskiego.
10. Projekt pt. Pomoc techniczna FEDS DIP 2026-2027 – FST.
11. Wzór ewidencji godzin wykonywania przedmiotu umowy stanowi załącznik nr 1 do umowy.



Fundusze Europejskie
dla Dolnego Śląska



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



**DOLNY
ŚLĄSK**