

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Do zadań wykonawcy przedmiotu zamówienia będzie należało:

1. Realizacja obowiązków Operatora Wykonawczego.
2. Raportowanie do zamawiającego z utrzymania założeń trwałości produktu i rezultatów w cyklu miesięcznym.
3. Bieżące monitorowanie wskaźników projektu zgodnie ze źródłami danych do prezentacji wskaźników zawartych we wniosku aplikacyjnym (miesięczne raporty do Zamawiającego).

W szczególności Operator Wykonawczy będzie odpowiedzialny za:

1. **Zakup hurtowego dostępu do Internetu (co najmniej 100Mb/s symetryczne) oraz dostarczenie go wyłącznie za pośrednictwem wybudowanej do tego celu infrastruktury telekomunikacyjnej stworzonej w ramach realizowanego Projektu do 14 (czternastu) pracowni zlokalizowanych w 12 (dwunastu) jednostkach organizacyjnych Gminy Łęczyny (aktualny spis jednostek znajduje się na końcu niniejszego załącznika) oraz dla 100 (stu) uprawnionych gospodarstw domowych w okresie realizacji projektu.**

Parametry łącza powinna spełniać następujące minimalne wymagania:

- szybkość łącza internetowego do użytkownika indywidualnego min: 2 Mb/s,
- szybkość łącza internetowego od użytkownika indywidualnego min: 1 Mb/s,
- szybkość łącza internetowego do użytkownika będącego jednostką organizacyjną min: 4 Mb/s,
- szybkość łącza internetowego od użytkownika będącego jednostką organizacyjną min 2 Mb/s,

2. **Utrzymanie przesył radioliniowych pracujących w paśmie licencjonowanym i nie-licencjonowanym.**

3. **Utrzymanie 11 stacji bazowych WiFi o łącznej liczbie: 31 sektorów 120 stopni**

4. **Utrzymanie 2 stacji bazowych WiMAX o łącznej liczbie: 4 sektorów**

5. **Serwis i utrzymywanie sprzętu komputerowego w jednostkach podległych w ramach zadań koordynacyjnych (65 zestawów komputerowych, 94 laptopy z dostępem do Internetu) tj :**

- a) świadczenie usług serwisu sprzętu komputerowego i urządzeń internetowych w miejscu instalacji,
- b) kontrola i bieżące serwisowanie wydanych zestawów komputerowych w zakresie sprzętu i oprogramowania,
- c) podjęcia działań serwisowych w ciągu maksymalnie 8 godzin od momentu zgłoszenia awarii,- usunięcia usterki (naprawy) w ciągu najpóźniej **48 godzin od momentu zgłoszenia awarii**. Usunięcie usterek oraz awarii powinno być udokumentowane w formie pisemnej, fakt usunięcia winien być potwierdzony zarówno przez wykonawcę, jaki i beneficjenta,
- d) w przypadku braku możliwości naprawy w miejscu użytkowania sprzętu, wykonawca zobowiązuje się zapewnić na czas naprawy sprzęt zastępczy o parametrach nie gorszych niż sprzęt zabrany do naprawy,
- e) Wykonanie co najmniej 1 przeglądu sprzętu komputerowego dostarczonego do 12 Jednostek podległych tj. w terminie do 15.10.2017 r. O dokładnych terminach przeglądów Wykonawca powiadomi Zamawiającego poprzez przekazanie Zamawiającemu harmonogramu przeglądów oraz

-przekazanie kompletu podpisanych przez jednostki organizacyjne projektów potwierdzeń wykonania przeglądów sprzętu i oprogramowania w jednostkach organizacyjnych wraz z wydrukiem potwierdzającym parametry łącza internetowego,

-przekazanie Zamawiającemu dokumentacji fotograficznej z każdej z instalacji łącza internetowego w formie zbiorczej zestawionej w jednym dokumencie tekstowym z wyraźnym opisem przynależności zdjęcia do abonenta lub w innej formie ustalonej uprzednio z Zamawiającym,

-przekazanie Zamawiającemu w formie pisemnej zbiorczego raportu z przeprowadzonego przeglądu z opisem wykonanych czynności u każdej z jednostek organizacyjnych projektów z wyraźnym zaznaczeniem wszelkich nieprawidłowości w funkcjonowaniu bądź użytkowaniu sprzętu lub oprogramowania.

Zakres przeglądu powinien obejmować co najmniej następujące czynności:

- sprawdzenie kompletności sprzętu,
- sprawdzenie oznakowania sprzętu a w przypadku jego braku ponowne oznakowanie,
- sprawdzenie i zabezpieczenie jednostki centralnej (np. hasło BIOS, hasło Administracyjne),
- sprawdzenie prawidłowości działania dostarczonego sprzętu i w razie stwierdzonych nieprawidłowości, przywrócenie prawidłowego działania,
- sprawdzenie prawidłowości podstawowej konfiguracji komputera i w razie potrzeby, przywrócenie aktualnej konfiguracji komputera;
- sprawdzenie poprawności konfiguracji i działania połączenia internetowego i jego ewentualna naprawy (przywrócenie),
- sprawdzenie poprawności działania oprogramowania dostarczonego razem ze sprzętem (system operacyjny, program antywirusowy, pakiet biurowy, sterowniki, firmware, itp.), jego aktualizacja i prawidłowa konfiguracja;
- sprawdzenie i ewentualna konfiguracja ustawień zapory sieciowej systemu operacyjnego,
- sprawdzenie i usunięcie wirusów i niebezpiecznego oprogramowania.
- sprawdzenie poprawności działania skrzynki pocztowej w razie stwierdzenia nieprawidłowości, przywrócenie prawidłowego działania.

6.Serwis i utrzymywanie sprzętu komputerowego w gospodarstwach domowych (100 zestawów komputerowych z dostępem do Internetu). Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi utrzymywania, serwisowania i konserwacji sprzętu komputerowego (w tym również usług dostępu do Internetu) w gospodarstwach domowych, co w szczególności obejmuje:

- a) kontrolę i bieżące serwisowanie zestawów komputerowych w zakresie sprzętu i oprogramowania,
- b) świadczenie usług serwisu sprzętu komputerowego w miejscu instalacji,
- c) świadczenie usług wsparcia technicznego poprzez określenie wydzielonego nr telefonu serwisowego przeznaczonego dla mieszkańców objętych projektem (tzw. Grupy docelowej),
- d) podjęcie działań serwisowych w ciągu maksymalnie 8 godzin od momentu zgłoszenia awarii,
- e) usunięcie usterki (naprawy) w ciągu najpóźniej **2 dni roboczych** od momentu zgłoszenia awarii. Usunięcie usterek oraz awarii powinno być udokumentowane w formie pisemnej, fakt usunięcia winien być potwierdzony zarówno przez wykonawcę, jaki i beneficjenta,
- f) wykonanie co najmniej 1 przeglądu okresowego sprzętu komputerowego dostarczonego do uczestników projektu tj. Beneficjentów Ostatecznych w terminie do 30.11.2017 r. (o dokładnych terminach przeglądów Wykonawca powiadomi Zamawiającego poprzez przekazanie Zamawiającemu harmonogramu przeglądów) oraz

:

- ▲ przekazanie kompletu podpisanych przez Beneficjentów Ostatecznych projektu potwierdzeń wykonania przeglądów sprzętu i oprogramowania w gospodarstwie

domowym uczestnika projektu wraz z wydrukiem potwierdzającym parametry łącza internetowego,

- ▲ przekazanie Zamawiającemu dokumentacji fotograficznej z każdej z instalacji łącza internetowego w formie zbiorczej zestawionej w jednym dokumencie tekstowym z wyraźnym opisem przynależności zdjęcia do abonenta lub w innej formie ustalonej uprzednio z Zamawiającym,
- ▲ przekazanie Zamawiającemu w formie pisemnej zbiorczego raportu z przeprowadzonego przeglądu z opisem wykonanych czynności u każdego z indywidualnych uczestników projektu z wyraźnym zaznaczeniem wszelkich nieprawidłowości w funkcjonowaniu bądź użytkowaniu sprzętu lub oprogramowania.

Zakres przeglądu powinien obejmować co najmniej następujące czynności:

- ▲ sprawdzenie kompletności sprzętu,
- ▲ sprawdzenie oznakowania sprzętu a w przypadku jego braku ponowne oznakowanie,
- ▲ sprawdzenie i zabezpieczenie jednostki centralnej (np. hasło BIOS, hasło Administracyjne),
- ▲ sprawdzenie prawidłowości działania dostarczonego sprzętu i w razie stwierdzonych nieprawidłowości, przywrócenie prawidłowego działania,
- ▲ sprawdzenie prawidłowości podstawowej konfiguracji komputera i w razie potrzeby, przywrócenie aktualnej konfiguracji komputera;
- ▲ sprawdzenie poprawności konfiguracji i działania połączenia internetowego i jego ewentualna naprawy (przywrócenie),
- ▲ sprawdzenie poprawności działania oprogramowania dostarczonego razem ze sprzętem (system operacyjny, program antywirusowy, pakiet biurowy, sterowniki, firmware, itp.), jego aktualizacja i prawidłowa konfiguracja;
- ▲ sprawdzenie i ewentualna konfiguracja ustawień zapory sieciowej systemu operacyjnego,
- ▲ sprawdzenie i usunięcie wirusów i niebezpiecznego oprogramowania.
- ▲ sprawdzenie poprawności działania skrzynki pocztowej w razie stwierdzenia nieprawidłowości, przywrócenie prawidłowego działania.
- ▲ konsultacji oraz pomocy w dalszej rozbudowie, przebudowie i modernizacji infrastruktury.

7. Kontrolę i bieżące serwisowanie całego sprzętu teleinformatycznego zainstalowanego w ramach zrealizowanego projektu.

8. Kontrolę i bieżące serwisowanie wydanych zestawów komputerowych w zakresie sprzętu, oprogramowania, oplombowania zestawów, czas usunięcia usterek i uszkodzeń - poniżej 48 h;

9. Podejmowanie działań zmierzających do odzyskania sprzętu w razie nieprawidłowego użytkowania przez odbiorców końcowych;

10. Świadczenia usługi pomocy technicznej dla uczestników projektu rozumianej jako przyjmowanie zgłoszeń awarii oraz rozwiązywanie problemów z dostarczonym w ramach niniejszego postępowania sprzętu komputerowego, oprogramowania, usługi dostępu do Internetu w tym:

- telefonicznego przyjmowania zgłoszeń awarii w okresie od podpisania umowy z Zamawiającym do 31.12.2017 poprzez dedykowaną bezpłatną linię typu 0800 lub za pośrednictwem numeru kontaktowego stacjonarnego, w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 -17.00,

- obsługę zgłoszeń awarii wysłanych przez uczestników projektu za pośrednictwem formularza na stronie internetowej lub wysłanego pod wskazany przez wykonawcę adres e-mail,
- rozwiązywanie problemów ze sprzętem sieciowym, komputerowym i oprogramowaniem w siedzibie użytkownika, telefonicznie lub mailowo,
- sprawdzenie prawidłowości działania dostarczonego sprzętu i w razie stwierdzonych nieprawidłowości, przywrócenie prawidłowego działania,
- sprawdzenie prawidłowości podstawowej konfiguracji komputera i w razie potrzeby, przywrócenie aktualnej konfiguracji komputera,
- sprawdzenie poprawności konfiguracji i działania połączenia internetowego i jego ewentualna naprawy (przywrócenie),
- sprawdzenie poprawności działania oprogramowania dostarczonego razem ze sprzętem (system operacyjny, program antywirusowy, pakiet biurowy, sterowniki, firmware, itp.), jego aktualizacja i prawidłowa konfiguracja,
- sprawdzenie i ewentualna konfiguracja ustawień zapory sieciowej systemu operacyjnego,
- sprawdzenie i usunięcie wirusów i niebezpiecznego oprogramowania,
- sprawdzenie poprawności działania skrzynki pocztowej i w razie stwierdzenia nieprawidłowości, przywrócenie prawidłowego działania,
- rozwiązywanie problemów z dostępem do Internetu w siedzibie użytkownika lub telefonicznie,
- prowadzeniu elektronicznej ewidencji zgłoszeń serwisowych,
- monitorowanie procesu realizacji przez producenta sprzętu sieciowego oraz komputerowego obsługi gwarancyjnej,
- konsultacji oraz pomocy w dalszej rozbudowie, przebudowie i modernizacji infrastruktury;
- bieżące przeglądy i konserwacja antykorozyjna masztów wybudowanych na potrzeby zrealizowania projektu.

11. Nadzór nad prawidłowym korzystaniem z sygnału internetowego (przeciwdziałanie nieuprawnionemu korzystaniu z sygnału).

12. Administrowanie podległą infrastrukturą techniczną w tym:

- a) bieżąca kontrola ewentualnych nadużyć,
- b) bieżące utrzymanie łączy internetowych (remonty, modernizacja, naprawa),
- c) bieżącym monitorowaniu infrastruktury i wykrywaniu awarii,
- d) bieżącym usuwaniu awarii w ciągu maksymalnie 48 godzin, zaś w przypadku urządzeń aktywnych stanowiących wyposażenie Centrum Zarządzania siecią 8 godzin.
- e) w przypadku awarii urządzeń podlegającym gwarancji producenta/dystrybutora monitorowanie procesu wymiany/naprawy sprzętu lub egzekwowanie od Generalnego Wykonawcy sieci teleinformatycznej otrzymania urządzeń zastępczych na czas naprawy w celu zachowania ciągłości pracy sieci,
- f) nieodpłatną deinstalację uszkodzonych elementów systemu teleinformatycznego oraz jeżeli zaistnieje takowa potrzeba wysłanie uszkodzonych elementów do producenta lub przedstawiciela serwisu oraz ich ponowną instalację (ewentualne koszty naprawy, wysyłki lub zakupu nowych urządzeń pokrywa Zamawiający),
- g) wymiana lub naprawa uszkodzonych elementów pasywnych tj. okablowania, masztów, uchwytów itp., których uszkodzenie wynikało z przyczyn eksploatacyjnych a nie z powodu osób trzecich lub sił wyższych,
- h) sporządzaniu okresowych raportów - w cyklu miesięcznym jako załącznik do faktury, obciążenia infrastruktury sieciowej (punktów dostępowych WiFi oraz innych urządzeń),
- i) aktualizacji oprogramowania urządzeń sieciowych,
- j) okresowej konserwacji elementów i urządzeń infrastruktury sieciowej,
- k) zapisywaniu zdarzeń systemowych (logowanie zdarzeń) i archiwizacji danych, prowadzeniu i bieżącej aktualizacji dokumentacji technicznej sieci;
- l) przygotowanie miesięcznych oraz rocznej inwentaryzacji sieci do UKE w terminie do 15 grudnia danego roku.

13. Instalowanie i konfigurowanie infrastruktury teleinformatycznej wykonanej w technologii bezprzewodowej, w sytuacjach nieobjętych gwarancją Generalnego Wykonawcy sieci teleinformatycznej, rozumianych jako wykonywanie prac instalacyjnych elementów sieci (w tym również w następstwie np. przeniesień urządzeń do innego beneficjenta ostatecznego, lub podłączenie nowego beneficjenta ostatecznego) oraz przeprogramowanie/rekonfiguracja niezbędnych urządzeń aktywnych sieci teleinformatycznej na potrzeby prawidłowości transmisji danych.

14. W przypadku zmiany lokalizacji instalacji łącza internetowego oraz zestawu komputerowego Wykonawca na wniosek Zamawiającego przeniesie usługę dostępu do Internetu we wskazane miejsce na terenie Gminy Łędziny. Czynność tę Wykonawca wykona w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia. W ramach niniejszej umowy Wykonawca zobowiązuje się do 20 nieodpłatnych przeniesień wskazanych przez Zamawiającego Beneficjentów.

15. Przybycie na każde wezwanie Zamawiającego na miejsce realizowania projektu, niezależnie od ilości odbytych wizytacji.

16. W ramach czynności opisanych w pkt 8 Wykonawca zobligowany będzie ponadto do monitorowania parametrów sprzętu zainstalowanego u Beneficjentów Ostatecznych i wskazanych jednostkach organizacyjnych Gminy Łędziny za pomocą własnych narzędzi i informować Zamawiającego o wszelkich zauważonych zmianach w ich parametrach w szczególności:

- a) utrzymanie aktualności inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania służącego do przetwarzania informacji obejmującej ich rodzaj i konfigurację;
- b) posiadanie i udostępnienie Zamawiającemu historii konfiguracji na stacjach beneficjentów oraz zobowiązuje się do przeszkolenia pracowników Zamawiającego w w/w zakresie w przypadku takiej konieczności.

17. Zachowanie infrastruktury teleinformatycznej oraz innych składników sieci przez cały okres trwania umowy w stanie nie pogorszonym i zdolnym do świadczenia usług, dokonywanie wszelkich czynności związanych z bieżącym utrzymaniem, konserwacją i naprawami oraz ponoszenie kosztów z tym związanych

18. Warunki świadczenia usługi pomocy technicznej:

- ♣ rozwiązywanie problemów ze sprzętem komputerowym, oprogramowaniem oraz dostępem do Internetu za pomocą zdalnego oprogramowania (w przypadku korzystania z funkcji przejmowania zdalnego pulpitu) Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo uzyskać zgodę uczestnika na takie połączenie, w siedzibie użytkownika, telefonicznie lub mailowo,
- ♣ zgłaszanie i dbanie o terminowe wykonanie napraw gwarancyjnych oraz monitorowanie postępu w realizacji napraw przez producenta sprzętu komputerowego lub jego serwis obsługi gwarancyjnej (ASP),
- ♣ generowanie comiesięcznych raportów zawierających dane o dostępności łącza internetowego dla poszczególnych uczestników Projektu, listę zgłoszonych awarii i wykonanych napraw oraz do przekazywania ich Zamawiającemu w formie elektronicznej i papierowej dołączonej do miesięcznej faktury,
- ♣ Wykonawca świadczy usługi serwisu i nadzoru dla uczestników projektu tylko w zakresie aplikacji wchodzących w skład środowiska pracy (wraz z aktualizacjami) oraz sprzętu dostarczonego w ramach projektu,
- ♣ Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych beneficjentów projektu,
- ♣ Zamawiający zachowuje prawo do samodzielnej zmiany konfiguracji lub rozbudowy dostarczonych urządzeń bez utraty prawa do świadczeń gwarancyjnych, pod warunkiem poprawnego wykonania takiej rekonfiguracji bądź rozbudowy,
- ♣ koszty związane z obsługą zgłoszeń serwisowych, z transportem, dojazdem, poniesie Wykonawca,
- ♣ nieuzasadnione wezwanie serwisu nie będzie podlegało dodatkowym opłatom.

19. Wymagania ogólne w stosunku do Operatora Wykonawczego

- ▲ hurtowy zakup usług dostępu do Internetu oraz ich dystrybucja do uprawnionych
- ▲ beneficjentów końcowych (gospodarstw domowych oraz Jednostek Podległych) tylko i wyłącznie za pomocą będącej w dyspozycji Zamawiającego infrastruktury,
- ▲ przygotowanie w imieniu Zamawiającego wszelkich niezbędnych raportów wymaganych prawem telekomunikacyjnym a w szczególności wymaganych przez Prezesa UKE,
- ▲ zapewnienie usług transmisji danych pomiędzy poszczególnymi węzłami dostępowymi a
- ▲ centrum zarządzania siecią w celu umożliwienia podłączenia bezprzewodowych punktów dostępowych do kontrolera sieci,
- ▲ umożliwienia wykorzystania wspólnego systemu bezpieczeństwa
- ▲ umożliwienia wykorzystania wspólnego systemu zarządzania użytkownikami i usługami sieci.

20. Wymagania w zakresie świadczenia usług dostępu do Internetu dla 100 gospodarstw domowych przez Operatora Wykonawczego-

szybkość łącza Internetowego do użytkownika indywidualnego min: 2 Mb/s,-

szybkość łącza Internetowego od użytkownika indywidualnego min: 1 Mb/s,-

brak limitu transferu danych,-

brak limitów i ograniczeń czasowych korzystania z usługi,-

dostępność usług na poziomie 90%,

21. Wymagania w zakresie świadczenia usług dostępu do Internetu dla 12 Jednostek Podległych przez Operatora Wykonawczego

szybkość łącza Internetowego do użytkownika będącego jednostką podległą min. 4 Mb/s,

szybkość łącza Internetowego od użytkownika będącego jednostką podległą: min. 2 Mb/s,

brak limitu transferu danych,

brak limitów i ograniczeń czasowych korzystania z usługi,

dostępność usług na poziomie 95%.

22. Wykaz 14 pracowni w 12 jednostkach podległych Gminie objętych zakresem zadań szczegółowo opisanych w niniejszym załączniku:

1. Miejskie Przedszkole z Oddziałami Integracyjnymi nr 1, ul. Stadionowa 1, 43-140 Łędziny,
2. Miejskie Przedszkole z Oddziałami Integracyjnymi nr 2 ul. Hołodunowska 20, 43-143 Łędziny,
3. Szkoła Podstawowa z Oddziałami Integracyjnymi nr 1 im. Karola Miarki w Łędzinach ul. Paderewskiego 5, 43-140 Łędziny,
4. Szkoła Podstawowa nr 3 im. J. Ch. Ruberga, ul. Hołodunowska 13, 43-143 Łędziny,
5. Gimnazjum nr 1 im. Janusza Korczaka, ul. Pokoju 29, 43-143 Łędziny,
6. Gimnazjum z Oddziałami Integracyjnymi Nr 2 im. Gustawa Morcinka, ul. Hołodunowska 72, 43-143 Łędziny,
7. Szkoła Podstawowa nr 4 z Oddziałem Przedszkolnym ul. Goławiecka 36, 43-144 Łędziny,
8. Gimnazjum nr 3 ul. Goławiecka 36, 43-144 Łędziny,
9. Miejski Ośrodek Kultury ul. Hołodunowska 39, 43-140 Łędziny,
10. Dom Dziennego Pobytu Seniora ul. Hołodunowska 39, 43-140 Łędziny,

11. Miejski Ośrodek Kultury budynek Łędzińska 55, 43-140 Łędziny,
12. Miejska biblioteka publiczna, ul. Łędzińska 86, 43-140 Łędziny,
13. Filia Miejskiej Biblioteki Publicznej, ul. Hołodunowska 39, 43-140 Łędziny,
14. Świetlica Socjoterapeutyczna, ul. Łędzińska 14, 43- 143 Łędziny.