

**Pytania i odpowiedzi do zapytania ofertowego z dn. 30.12.2021 r.
na świadczenie usług w zakresie kompleksowej obsługi informatycznej Inspektoratu**

1. W jakich dniach i godzinach planowane jest okno serwisowe. Prośba o wskazanie godzin pracy Inspektoratu.
Godziny urzędowania Inspektoratu: Poniedziałek – 8:00 – 16:00 Wtorek – piątek: 7:30 – 15:30
2. Czy zamawiający posiada statystyki za ostatnie miesiące dotyczące zgłaszanych problemów? Jeżeli tak prosimy o przedstawienie ich wykazu w podziale na miesiące i kategorię zgłoszenia za ostatni rok.
Nie posiadamy statystyk
3. Czy Zamawiający dopuszcza w ramach help desk rozwiązywanie zgłoszeń zdalnie spoza siedziby Zamawiającego
Tak, dopuszcza, jednak jeżeli po konsultacji telefonicznej (zdalnej) nie uda się zdiagnozować przyczyny problemu lub awarii o charakterze krytycznym, nie zwalnia to Wykonawcy, w przeciągu 4h, z obowiązku fizycznego pojawienia się w siedzibie Zamawiającego celem zdiagnozowania i usunięcia awarii lub rozwiązania problemu.
4. Czy Zamawiający oczekuje dyżurów w placówce Zamawiającego. Jeżeli tak prośba o przedstawienie propozycji harmonogramu.
Tak. Zamawiający określa miejsce realizacji usługi w m. Poznaniu – w siedzibie Inspektoratu. Minimum 8 godzin tygodniowo.
5. Prośba o informację co do typu i modelu serwerów a także wersji Windows Server w siedzibie Zamawiającego
Windows Server 2019 Standard, Serwer Serwer HPE ProLiant DL20 Gen9, Serwer plików Synology, Serwer plików QNAP
6. Przy pomocy jakiego narzędzia wykonywane są kopie zapasowe plików danych i gdzie są odkładane.
Specjalistyczne narzędzia do backupu – dane przechowywane na odrębnym serwerze plików i ich replikacja na kolejnym serwerze plików
7. Czy Zamawiający korzysta z rozwiązań chmurowych. Jeżeli tak prośba o informację w jakim zakresie i u jakiego dostawcy.
Nie.
8. Proszę opisać jak wygląda obecnie proces napraw dla sprzętu po gwarancji
W przypadku stwierdzenia konieczności naprawy sprzętu po upływie gwarancji, Wykonawca próbuje sam naprawić sprzęt, a gdy okazuje się to niemożliwe wskazuje Zamawiającemu prawdopodobny zakres koniecznej naprawy. Zamawiający po dokonaniu rozeznania cenowego rynku, zleca w porozumieniu z Wykonawcą stosowną usługę.
9. Czy cały sprzęt jest objęty gwarancją
Nie.
10. Czy Zamawiający zapewnia sprzęt zastępczy. Jeżeli nie to kto odpowiada za części zamienne
Tak, w ramach posiadanych możliwości. Wszystkie podzespoły konieczne do naprawy realizowanej przez Wykonawcę zapewnia Zamawiający – po zgłoszeniu Zamawiającemu zapotrzebowania i wskazaniu konkretnych części do zakupu.
11. Z jakich rozwiązań w zakresie bezpieczeństwa korzysta Zamawiający. Prośba o wykaz/opis urządzeń i narzędzi.
Sieć zabezpieczona jest urządzeniami WUW – właściciela infrastruktury sieciowej, szyfrowanie dysków, firewall programowy, oprogramowanie antywirusowe, zasilacze UPS

BOA.272.4.2021.MKO

12. W jakim narzędziu prowadzony jest rejestr sprzętu i oprogramowania komputerowego

Excel

13. Proszę o podanie przykładów problemów jakie występują najczęściej z siecią

Brak sieci, brak połączenia z Internetem, współpraca w usuwaniu problemów sieciowych z działem IT właściciela sieci - WUW

14. Z jakiego narzędzia korzysta Zamawiający do monitorowania stanu serwerów

Planowane wdrożenie w 2022 r.

15. Czy AD zarządzane jest lokalnie czy w chmurze

Lokalnie

16. Z jakiego oprogramowania antywirusowego korzysta Zamawiający

ESET Endpoint Security

17. Jakiego producenta Zamawiający posiada drukarki i czy są one również objęte serwisem w ramach przedmiotu zamówienia

Zamawiający posiada drukarki firm: Brother, OKI, Kyocera, Canon, Samsung, HP.

18. W jakich systemach przetwarzane są dane osobowe

System wspomagający obieg korespondencji, system księgowo-kadrowy

19. W jaki sposób odbywa się nadzór nad instalacją oprogramowania. Prośba o informację kto jest autorem oprogramowania które wykorzystywane jest w Inspektoracie.

Główne oprogramowanie – program wspomagający obieg korespondencji jest autorstwa firmy KOM-PRO z Bydgoszczy. Oprogramowanie księgowo-kadrowe – Agrobex. System informacji prawnej – LEX, oprogramowanie biurowe – Microsoft Office

20. Prośba o wykaz sprzętu PC w podziale na producenta i model.

W większości różne modele notebooków do użytku biurowego producentów: Dell, Asus, Toshiba. W mniejszej części komputery stacjonarne markowe i tzw. „składaki”. Całość około 40 sztuk.

21. Czy wszystkie sprzęty mają zainstalowany Windows 10 lub nowszy. Jeżeli nie proszę o informację % jaka część sprzętów posiada Windows 10 lub nowszy.

100% sprzętu ma zainstalowany Windows 10

22. W jakim narzędziu odbywa się monitoring i weryfikacja czy nie doszło do naruszenia bezpieczeństwa komunikacji elektronicznej

Planowane wdrożenie w 2022 r.

23. Jakie elementy wchodzi w skład infrastruktury krytycznej, prosimy o wykaz

Serwer główny, serwer plików + serwer do replikacji, sprzęt działu finansowego i kadrowego oraz dyrekcji i naczelników, Switch telefonii VoiP

24. Z jakiego rozwiązania Zamawiający planuje skorzystać przy wdrożeniu elektronicznego obiegu dokumentacji.

Zamawiający planuje wdrożenie systemu EZD RP.

25. Czy Zamawiający zakłada wykorzystanie zasobów przyszłego Dostawcy w pełnym wymiarze godzin. Prośba o informację ile godzin dotychczas utylizowane było w ramach opisanego wsparcia przez Zamawiającego

8 godzin tygodniowego dyżuru w siedzibie WINB + rozwiązywanie niespodziewanych zdarzeń osobiście/zdalnie. Ilość zdarzeń jest trudna do określenia gdyż bywają okresy, że jest ich mniej, ale również takie które wymagają codziennej wizyty np. instalacja zakupionego sprzętu i oprogramowania lub wdrażanie nowych systemów