

## Zapytanie ofertowe

Teatr Muzyczny CAPITOL z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Marszałka J. Piłsudskiego 67 zwraca się z prośbą o przygotowanie oferty cenowej na obsługę informatyczną Teatru Muzycznego Capitol.

### I. Opis przedmiotu zamówienia:

W ramach świadczonych usług Zleceniobiorca będzie wykonywał następujące czynności:

1. Administrowanie lokalną siecią komputerową oraz serwerami stacjonarnymi Zleceniodawcy.
2. Usuwanie usterek i awarii systemu informatycznego.
3. Zapewnienie wysokiego poziomu bezpieczeństwa systemów, aplikacji i danych – w tym zgodności z RODO.
4. Wykonywanie przez Zleceniobiorcę obowiązków Administratora Systemów Informatycznych – w tym współpraca z Inspektorem Ochrony Danych, przestrzeganie i realizacja zapisów Polityki Bezpieczeństwa Danych Osobowych w Teatrze Muzycznym Capitol.
5. Udzielanie pomocy pracownikom Zleceniodawcy w zakresie: obsługi służbowego sprzętu komputerowego, służbowych urządzeń mobilnych oraz zainstalowanych na nich programów.
6. Instalowanie, konfigurowanie i aktualizowanie oprogramowania posiadanego przez Zleceniodawcę.
7. Okresowy (raz w miesiącu) przegląd oprogramowania na służbowych komputerach pracowników Teatru pod względem legalności.
8. Okresowy (co 24 godziny) nadzór nad wykonywanymi kopiami zapasowymi danych przechowywanych na serwerach znajdujących się w siedzibie Zleceniodawcy.
9. Utrzymanie i zarządzanie zasobami użytkowników systemu informatycznego Teatru: konta, profile sprzętowe i programowe.
10. Instalacja i konfiguracja sprzętu komputerowego i peryferyjnego oraz jego przeglądy i konserwacje.
11. Rzetelne i fachowe doradztwo w zakresie rozbudowy infrastruktury informatycznej Teatru oraz przy wdrażaniu nowych rozwiązań korzystających z technologii internetowych, konsultacje w zakresie podejmowania przez Zleceniodawcę przedsięwzięć informatycznych, sporządzanie opisu przedmiotu zamówienia.
12. Wsparcie dla oprogramowania finansowo-księgowego, oraz obsługującego kadry, płace, sekretariat (aktualnie: R2Płatnik, Płatnik, ZUS, CRU, EMID, PROBIT) - poza zakresem serwisowym wynikającym z umów serwisowych Teatru.
13. Współpraca z dostawcą systemu sprzedaży biletów (aktualnie IKSORIS) w celu optymalizacji pracy systemu ich sprzedaży, konfiguracja czytników do sprawdzania biletów, realizacja i kontrola podłączeń czytników do lokalnej sieci.
14. Utrzymanie ciągłości pracy serwera sprzedaży biletów on-line.
15. Wsparcie informatyczne przy sprzedaży biletów poza terenem Teatru podczas wydarzeń zewnętrznych (np. coroczny Przegląd Piosenki Aktorskiej).
16. Współpraca z webadministratorami w celu zapewnienia bezpieczeństwa i ciągłości pracy stron internetowych.
17. Administracja serwerami hostingowymi (aktualnie: home.pl – hosting premium) polegająca na: dodawaniu i modyfikacji domen, subdomen, certyfikatów (w tym nadzór nad terminowymi zakupami), kont e-mail, kont FTP, utrzymywanie kontaktu z działami technicznymi usługodawców, dbałość o reputację domen.
18. Zakończenie procesu wdrażania oprogramowania dLibra, służącego do archiwizacji zasobów multimedialnych Teatru Muzycznego Capitol oraz przeszkolenie redaktorów (wybranych pracowników Zamawiającego) na zakończenie procesu wdrażania systemu archiwizacji.



19. Administrowanie oprogramowaniem dLibra oraz współpraca z dostawcą oprogramowania archiwizującego.
20. Wsparcie w sprawach technicznych związanych z Nasz Wrocław Karta Premium i innymi przyszłymi programami wdrażanymi przez Urząd Miasta Wrocławia, mającymi zastosowanie w Teatrze Muzycznym Capitol.
21. Bieżące serwisy i konserwacja abonenckiej cyfrowej centrali telefonicznej Siemens HiPath 3900.
22. Zmiany konfiguracyjne centrali telefonicznej.
23. Comiesięczne tworzenie kopii zapasowych (backup) ustawień centrali telefonicznej.
24. Przelączanie oraz podłączanie dodatkowych abonentów do istniejącej sieci strukturalnej Zleceniodawcy.
25. Usuwanie usterek w pracy sieci strukturalnej Zleceniodawcy.
26. Utrzymywanie kontaktu z zewnętrznym dostawcą usług telekomunikacyjnych.
27. Konserwacja oraz naprawa teleinformatycznej platformy sprzętowej.
28. W razie potrzeby – nieodpłatne przeszkolenie pracowników w zakresie posługiwania się sprzętem podłączonym do centrali telefonicznej (obsługa telefonów, faksu, itp.).
29. Aktualizacja oprogramowania służbowych urządzeń mobilnych oraz usuwanie wirusów i programów szkodliwych dla urządzeń mobilnych (laptopy, tablety, smartfony).
30. Świadczenie:
  - usługi HELP-DESK - w całym zakresie świadczonych usług - poprzez kontakt na wskazany przez Zleceniobiorcę numer telefoniczny - w następujących dniach tygodnia: wtorek, środa, piątek, sobota, niedziela od godziny 12:00 do godziny 13:00, niezależnie od możliwości kontaktowania się ze Zleceniobiorcą na podany przezeń adres emailowy – bez ograniczeń czasowych,
  - obsługi informatycznej w siedzibie Zleceniodawcy - co najmniej 4 godziny w tygodniu w następujących dniach: poniedziałek w godzinach 9.00 do 11.00 oraz czwartek 12.00-14.00 - **niezależnie od obecności Zleceniobiorcy w Teatrze, w innych niż powyższych terminach, celem usunięcia zgłaszanych przez Teatr awarii lub usterek w pracy systemu informatycznego.** Jeżeli w stałych dniach tygodnia pojawia się święto – Zleceniodawca wcześniej ustala ze Zleceniobiorcą jego obecność w Teatrze w inne dni takiego tygodnia. Zleceniodawca zastrzega sobie możliwość zmiany ustalonych dni i godzin świadczenia usługi w siedzibie Zleceniodawcy, o czym powiadomi Zleceniobiorcę na 7 dni przed zmianą,
  - usuwanie usterek i awarii w pracy systemu informatycznego.
31. Czas na przystąpienie do usunięcia usterki lub awarii:
  - czas przystąpienia do usuwania awarii zwyczajnej (awaria , usterka nie wpływająca na działanie systemu informatycznego Teatru, jednak niezbędna do usunięcia) - do 7 godzin licząc od momentu zgłoszenia na numer alarmowy lub adres email wskazany przez Zleceniobiorcę, zarówno w dni robocze jak i ustawowo wolne,
  - czas przystąpienia do usuwania awarii krytycznej w przypadku awarii systemu informatycznego Teatru uniemożliwiającej funkcjonowanie jednego (lub więcej) z Działów Teatru lub realizację przez Zleceniodawcę najważniejszych czynności służbowych - do 4 godzin od momentu zgłoszenia na numer alarmowy lub adres email wskazany przez Zleceniobiorcę, zarówno w dni robocze jak i ustawowo wolne.

**Ilość stanowisk komputerowych w Teatrze - nie więcej niż 70 oraz nie więcej niż 10 serwerów stacjonarnych.**

## **II. Termin (okres) realizacji usługi:**

01.07.2020 r. – 30.06.2021 r.

## **III. Wymagania i uprawnienia:**

1. Wykształcenie wyższe informatyczne lub odpowiednio stosowane uprawnienia zawodowe osób które będą sprawowały bezpośrednią obsługę informatyczną.
2. Minimum 3 letnie doświadczenie w kompleksowej obsłudze informatycznej, w tym Zleceniobiorca powinien wykazać, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, należycie wykonał lub należycie wykonuje, co najmniej jedną usługę obsługi informatycznej, o wartości rocznej nie



mniejszej niż 60 000,00 zł netto, potwierdzoną referencjami. W przypadku usług nadal wykonywanych referencje powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

#### IV. Sposób przygotowania oferty:

1. Oferta powinna być sporządzona w języku polskim na formularzu ofertowym stanowiącym Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego i podpisana przez osobę uprawnioną do reprezentowania Zleceniodawcy.
2. W ofercie należy podać:
  - wynagrodzenie miesięczne netto – jako ryczałt za 60 godzin pracy Zleceniobiorcy,
  - stawkę za jedną roboczogodzinę netto po wykorzystaniu 60 godzin w miesiącu,
  - cenę oferty netto rozumianą jako wynagrodzenie miesięczne za realizację usługi w okresie 12 miesięcy plus wynagrodzenie z tytułu 50 dodatkowych godzin pracy Zleceniobiorcy w całym 12-miesięcznym okresie realizacji usługi.
3. W ofercie należy opisać minimum 3 letnie doświadczenie w kompleksowej obsłudze informatycznej podmiotów wraz z podaniem ich nazw i adresów oraz dat wykonywania usługi.
4. Do oferty należy załączyć poświadczoną za zgodność z oryginałem kopie referencji najważniejszych podmiotów, na rzecz których świadczone były usługi informatyczne.
5. Do oferty należy załączyć oświadczenie w zakresie wypełnienia obowiązku informacyjnego przez Administratora Danych.

#### V. Ocena ofert:

1. Ocenie podlegać będą tylko oferty złożone zgodnie z postanowieniami niniejszego zapytania ofertowego oraz spełniające wymogi formalne w nim opisane.
2. Kryterium oceny oferty stanowi najniższa cena netto.

#### VI. Termin złożenia oferty:

Ofertę oraz oświadczenia i dokumenty proszę przesłać w formie skanu do Teatru Muzycznego CAPITOL na adres email [a.bebenek@teatr-capitol.pl](mailto:a.bebenek@teatr-capitol.pl) do dnia 17.06.2020 r. do godz. 12:00.

#### VII. Informacje o formalnościach:

1. Zleceniodawca powiadomi o wynikach postępowania wszystkich uczestników postępowania którzy złożyli oferty.
2. Podmiot, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza zobowiązany jest zawrzeć umowę zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 2 do zapytania ofertowego w terminie wskazanym przez Zleceniodawcę.
3. W przypadku niepodpisania umowy przez Zleceniobiorcę w wyznaczonym terminie, Zleceniodawca ma prawo zawrzeć umowę z podmiotem, którego oferta otrzymała największą ilość punktów spośród pozostałych ofert złożonych w postępowaniu.
4. Podmiot, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza **zobowiązany będzie przed rozpoczęciem terminu wykonywania usługi do zapoznania się na własny koszt z infrastrukturą informatyczną Teatru w okresie od 22 do 26 czerwca 2020 r. -sumarycznie – 6 godzin.** Zleceniodawca ma prawo odstąpić od zawarcia umowy jeżeli Zleceniobiorca nie wykona powyższych czynności w wyznaczonym terminie.

Załączniki:

- 1) Nr 1 formularz oferty,
- 2) Nr 2 wzór umowy,
- 3) Nr 3 klauzula informacyjna RODO.

