

**Zarządzenie nr 62/2017**  
**Wójta Gminy Suchy Las**  
**z dnia 8 maja 2017r.**

w sprawie zmiany regulaminu edukacji informatycznej, doradztwa w zakresie informatyki, utrzymania gminnych obiektów administracyjnych i urzędzeń użyteczności publicznej w zakresie obsługi informatycznej, promocji gminy, utrzymania porządku publicznego i bezpieczeństwa obywateli Gminy Suchy Las na rok 2017.

*Na podstawie art. 30 ust. 1 i ust. 2 pkt 3, w związku z art.7 ust.1 pkt. 3a, 8, 14, 15 i 18 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2016 poz.446 ze zm.), w związku z art.2 ustawy z dnia 20 grudnia 1996r. o gospodarce komunalnej (Dz. U. z 2017r. poz.827), oraz §2 uchwały Nr XXV/205/2008 Rady Gminy Suchy Las z dnia 25 września 2008r. w sprawie utworzenia spółki Gminne Centrum Informatyczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (obecnie GCI sp. z o.o.) w Suchym Lesie, zmienionej uchwałą nr LIII/502/10 Rady Gminy Suchy Las z dnia 30 września 2010r., zarządzam co następuje:*

**§ 1**

„Regulamin edukacji informatycznej, doradztwa w zakresie informatyki, utrzymania gminnych obiektów administracyjnych i urzędzeń użyteczności publicznej w zakresie obsługi informatycznej, promocji gminy, utrzymania porządku publicznego i bezpieczeństwa obywateli Gminy Suchy Las na rok 2017”, stanowiący załącznik do Zarządzenia Nr 199/2016 Wójta Gminy Suchy Las z dnia 30 grudnia 2016r., otrzymuje brzmienie zgodne z brzmieniem załącznika do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Wykonanie zarządzenia powierza się Kierownikowi Wydziału Organizacyjno-Gospodarczego.

**§ 3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, z mocą obowiązującą od 1 maja 2017r..

**WÓJT.**  
  
mgr Grzegorz Wojtera

**Regulamin edukacji informatycznej, doradztwa w zakresie informatyki, utrzymania gminnych obiektów administracyjnych i urzędzeń użyteczności publicznej w zakresie obsługi informatycznej, promocji gminy, utrzymania porządku publicznego i bezpieczeństwa obywateli Gminy Suchy Las, na rok 2017.**

#### **I. Zakres**

Prowadzenie publicznej edukacji informatycznej, doradztwa w zakresie informatyki, utrzymania gminnych obiektów administracyjnych i urzędzeń użyteczności publicznej w zakresie obsługi informatycznej, promocji gminy, utrzymania porządku publicznego i bezpieczeństwa obywateli na terenie Gminy Suchy Las powierzone zostaje GCI sp. z o.o., ul. Obornicka 117, 62-002 Suchy Las.

#### **II. Wynagrodzenie**

Wynagrodzenie za wykonanie prac należne w ramach określonego ryczaftu, o którym mowa w niniejszym załączniku w punktach III ust., 2a), b), c), 3, 4, 5 i 6, płatne jest miesięcznie z dołu w wysokości 1/12 planowanych do zapłaty w tej formie wydatków, na podstawie uprzednio wystawionych faktur zaakceptowanych przez właściwych pracowników Urzędu Gminy Suchy Las.

Wynagrodzenie należne poza określonym ryczaftem, o którym mowa w punkcie III ust. 1b), 2b) i 8 płatne jest zgodnie z opisem płatności określonym przy poszczególnych punktach.

Wynagrodzenie za zadanie wymienione w punkcie III ust.9 ustalane będzie indywidualnie, w razie potrzeby zrealizowania takiego zadania i zależne od wagi, rodzaju i trudności zlecenia dla Spółki.

#### **III. Przedmiot powierzenia**

**Przedmiotem powierzenia jest wykonanie następujących usług użyteczności publicznej:**

##### **1. Opieka nad oprogramowaniem**

**Klasyfikacja budżetowa :750.75023.4300**

**Zadanie: OG/INFO/0040**

**Numer w Centralnym Rejestrze Umów: CRU 138/2017**

**Opieka dotyczy oprogramowania wykorzystywanego przez pracowników Urzędu Gminy Suchy Las i obejmuje:**

- A) stała opieka nad oprogramowaniem - opłata zryczałtowana, wynagrodzenie miesięczne – 7.100zł (zadanie powierzone do IV/2017 włącznie – kwota na 2017 – 35.400 <obejmuje ratę za XII/16>)**
- B) przedłużanie licencji, umów, certyfikatów (w tym podpisu elektronicznego) itp. i zgłaszanie potrzeby ich kontynuacji w terminach zapewniających ciągłe, przebiegające bez zakłóceń funkcjonowanie Urzędu Gminy, zawierających m.in. uzgodnienia dotyczące sposobu zgłaszania**

usterek/awarii, terminu realizacji zgłoszeń i konsekwencji ich przekroczenia lub nienależytego wykonania zlecenia, zakresu czynności/działań/operacji pozostających w dyspozycji Spółki lub użytkownika końcowego oprogramowania itp. – **płatność według dat i kwot wynikających z zestawienia oprogramowania na dany rok, z dołu – w roku 2017 maksymalnie do kwoty 55.000,00zł.**

Opieka dotyczy oprogramowania wykorzystywanego przez Urząd Gminy Suchy Las (zestawienie oprogramowania jest w posiadaniu Spółki).

## **2. Obsługa informatyczna**

**Klasyfikacja budżetowa :**

**750.75023.4300 (dot. pozycji A, B i C)**

**<kwota miesięczna za zadanie powierzone do IV/2017 włącznie – 10.261,25zł;**

**kwota miesięczna za zadanie w brzmieniu od 01.05.2017 – 2.582zł)**

**750.75023.4210 (dot. pozycji B)**

**Zadanie (dot.pozycji A, B, C): OG/INFO/0039**

**Zadanie (dot.pozycji D): OG/0015**

**Numer w Centralnym Rejestrze Umów: CRU 139/2017**

**Przez „obsługę Informatyczną” należy rozumieć:**

- A) utrzymanie i administracja siecią światłowodową łączącą wszystkie jednostki organizacyjne Gminy Suchy Las w ramach wyodrębnionych włókien światłowodowych oraz wykreowanych VLAN'ów (dzierżawa włókien światłowodowych) – 737zł brutto/mc**
- B) dostęp do sieci Internet – techniczne parametry łącza: port gigabitowy 1Gbs/1Gbs, 200Mbs/200Mbs percentyl 95, adresacja IP do dyspozycji UGSL 91.223.212.64/29 - 1.230zł brutto/mc**
- C) zarządzanie i administracja sprzętem serwerowym należącym do GCI a wykorzystywanym przez UGSL, w tym dbanie o stan techniczny, naprawy, aktualizacje systemowe, konserwacja i ubezpieczenie – 615zł brutto/mc**  
przy czym administratorzy systemów informatycznych w Urzędzie Gminy Suchy Las będą mieli zapewniony pełen dostęp do wszelkich niezbędnych mechanizmów i systemów umożliwiający swobodę działania i bieżącego i szybkiego reagowania na potrzeby użytkowników i zapewnienie ciągłości działania Urzędu (o niezbędności będzie decydował administrator systemu z UGSL) .
- D) dokonywanie zakupów o charakterze interwencyjnym (w przypadku uszkodzenia sprzętu komputerowego będącego na stanie Urzędu Gminy bądź problemów eksploatacyjnych) i bieżącym, zapewniającym normalne i przebiegające bez zakłóceń funkcjonowanie stanowisk komputerowych i sieci – na zlecenie Kierownika OG i po jego akceptacji przedstawionej oferty cenowej – płatność z dołu po dostarczeniu i zamontowaniu części, maksymalnie do kwoty 5.000,00zł.**

## **3. Obsługa informatyczna jednostek oświatowych Gminy Suchy Las**

**opłata zryczałtowana**

**Maksymalna kwota na rok 2017: 269.411,00zł,**

**Klasyfikacja budżetowa: 801.80195.4300**

**Zadanie : OG/OS/INFO/1**

**Numer w Centralnym Rejestrze Umów: CRU 140/2017**

**Obsługa obejmuje następujące jednostki oświatowe:**

- a. Zespół Szkół im. 7 Pułku Strzelców Konnych Wlkp. w Biedrusku:
- Przełączniki zarządzalne: 4 szt.
  - Ilość stacji roboczych: 44
  - Ilość stacji serwerowych: 3,
  - Monitoring: 2 rejestratory, 26 kamer,
  - Tablice multimedialne: 3,
  - System klimatyzacji serwerowni: 1 klimatyzator – bieżąca obsługa,
  - Projekторы: 10
- b. Przedszkole w Zespole Szkół im. 7 Pułku Strzelców Konnych Wlkp. w Biedrusku,
- Ilość stacji roboczych: 3,
  - Tablice multimedialne: 1,
  - System kontroli dostępu do budynku: 1,
- c. Zespół Szkół im. o. Mariana Żelazka w Chludowie:
- Ilość stacji roboczych: 70,
  - Ilość stacji serwerowych: 1 – Rejestrator SeeTec wymieniony poniżej,
  - Monitoring: 1 rejestrator analogowy, 1 rejestrator SeeTec, 29 kamer cyfrowych, 5 kamer analogowych,
  - Telefonia cyfrowa: 15 aparatów,
  - Ilość przełączników zarządzalnych: 3,
  - Tablice multimedialne: 10,
  - Projekторы: 19,
- d. Zespół Szkół im. o. Mariana Żelazka w Chludowie filia w Gołęczewie:
- Ilość stacji roboczych: 18,
  - Telefonia cyfrowa: 2,
  - Ilość przełączników zarządzalnych: 1,
  - Tablice multimedialne: 1,
  - Projekторы: 7,
- e. Przedszkole publiczne w Chludowie:
- Ilość stacji roboczych: 7,
  - Monitoring: 1 rejestrator analogowy, 8 kamer,

- Telefonia cyfrowa: 6 aparatów;
  - Ilość przełączników zarządzalnych: 1
- f. Przedszkole "Leśnych Ludków" w Suchym Lesie:
- Ilość stacji roboczych: 17,
  - Monitoring: 1 rejestrator analogowy , 15 kamer
  - Telefonia cyfrowa: 6 aparatów;
  - Ilość przełączników zarządzalnych: 3,
  - Tablice multimedialne: 4,
  - Projektory: 4,
  - Tablety: 8,
- g. Szkoła Podstawowa im. Wojciecha Bogusławskiego w Suchym Lesie:
- Ilość stacji roboczych: 73,
  - Monitoring: 1 rejestrator analogowy, 24 kamery,
  - Telefonia cyfrowa: 12 aparatów,
  - Ilość przełączników zarządzalnych: 2,
- h. Filia Szkoły Podstawowej w Suchym Lesie (od 2015):
- Ilość stacji roboczych: 18,
  - Monitoring: 1 rejestrator cyfrowy, 5 kamer cyfrowych
  - Telefonia cyfrowa: 4 aparaty,
  - Ilość przełączników zarządzalnych: 1
  - Tablice multimedialne: 9,
  - Projektory: 9,
- i. Gimnazjum im. Jana Pawła II w Suchym Lesie:
- Ilość stacji roboczych: 87,
  - Ilość stacji serwerowych: 1,
  - Monitoring: 1 rejestrator analogowy, 1 rejestrator cyfrowy, 27 kamer analogowych, 1 kamera cyfrowa,
  - Telefonia cyfrowa: 30 aparatów
  - Ilość przełączników zarządzalnych: 3,
  - Tablice multimedialne: 9,
  - Projektory: 9,

**Na obsługę informatyczną składają się następujące czynności:**

- a. dostęp do korporacyjnej sieci światłowodowej,
- b. administracja siecią komputerową dla wydzielonych części (Administracyjnej oraz Uczniowskiej) – zarówno w salach lekcyjnych jak i w pracowniach komputerowych,
- c. zarządzanie infrastrukturą serwerową w tym (serwer domeny, serwer filtrowania treści oraz firewall, serwer monitoringu)
- d. zarządzanie stacjami roboczymi w salach lekcyjnych oraz pracowniach komputerowych, w tym reinstalacja systemów w zależności od potrzeb, na podstawie zleceń rejestrowanych w systemie help-desk, zgłaszanych przez kierowników jednostek,
- e. zarządzanie sprzętem multimedialnym w salach lekcyjnych (projektory, ekrany elektryczne, tablice multimedialne),
- f. zarządzanie sprzętem peryferyjnym,
- g. zarządzanie i administracja systemami monitoringu wizyjnego (cyfrowymi i analogowymi),
- h. zarządzanie centralami telefonicznymi oraz nadzór i wdrożenie telefonii cyfrowej w oparciu o udostępnioną jednostkom centralę (działającą w oparciu o system asterisk),
- i. wsparcie nauczycieli w obsłudze sprzętu i oprogramowania,
- j. dokonywanie analiz infrastruktury sieciowej,
- k. planowanie infrastruktury sieciowej lokalnej i zewnętrznej,
- l. kontrolowanie funkcjonowania infrastruktury sieciowej w zakresie sprzętowym,
- m. śledzenie technologii sieciowych oraz analiza możliwości ich wykorzystania,
- n. doradztwo w zakresie oprogramowania i sprzętu.

#### 4. Obsługa informatyczna Gminnego Ośrodka Sportu

**opłata zryczałtowana**

**Maksymalna kwota na rok 2017: 44.922,00zł,**

**Klasyfikacja budżetowa: 926.92601.4300**

**Zadanie: OG/GOS/INFO/1**

**Numer w Centralnym Rejestrze Umów: CRU 141/2017**

#### **Sprzęt objęty obsługą:**

- Ilość stacji roboczych: 26,
- Ilość mobilnych stacji roboczych do obsługi sali konferencyjnej: 10,
- Ilość stacji serwerowych: 1,
- Ilość Access Point'ów (PWO) (punktów dostępowych do sieci Internet): 2,
- Ilość Access Point'ów (GOS) (punktów dostępowych do sieci internet): 1,

- Monitoring (PWO): 1 rejestrator cyfrowy, 2 rejestratory analogowe, 11 kamer cyfrowych, 12 kamer analogowych,
- Monitoring (GOS): 1 rejestrator cyfrowy, 1 rejestrator analogowy, 6 kamer cyfrowe, 9 kamer analogowych,
- Ilość przełączników zarządzalnych (PWO): 6,
- Ilość przełączników zarządzalnych (GOS): 1,
- Telefonia cyfrowa: 4 aparaty,

**Opieka informatyczna obejmuje:**

- a. Zapewnienie w Parku Wodnym Octopus symetrycznego dostępu do sieci Internet przy zachowaniu parametrów 30Mbps/30Mbps,
- b. utrzymanie stacji roboczych, w tym pomoc bieżąca w obsłudze sprzętu i oprogramowania,
- c. administracja serwerem (kontrolerem domeny, serwerem aplikacji, serwerem plików, serwerem baz danych) w oparciu o Microsoft Windows Server 2008 Std, w tym utrzymanie sprawności działania, dbałość o wdrażanie aktualizacji, dostępność,
- d. zarządzanie usługami katalogowymi Active Directory, w tym zarządzanie użytkownikami, komputerami, zasadami zabezpieczeń, zasobami sieciowymi na serwerze plików itp.
- e. administracja Systemem kasowym do obsługi basenu (zarządzanie i administracja aplikacją BX System),
- f. zapewnienie dostępu do korporacyjnej sieci UGSL (dostęp do zintegrowanego systemu KSAT2000) z wykorzystaniem sieci światłowodowej,
- g. obsługa informatyczna Bowlingu, w tym: obsługa połączeń sieciowych, dostęp do portalu intranetowego w zakresie zarządzania rezerwacjami torów i imprez, zapewnienie symetrycznego dostępu do sieci internet przy zachowaniu parametrów 30Mbps/30Mbps, utrzymanie Hot-Spot'a z dostępem do Internetu dla klientów bowlingu przy zachowaniu parametrów 1Mbps/512kbs,
- h. obsługa informatyczna sali konferencyjnej, w tym: - obsługa sprzętu audiowizualnego, routera dostępowego, Access Point do sieci Wi-Fi; - zapewnienie symetrycznego dostępu do sieci Internet w wydzielonej podsieci (DMZ) odizolowanej od zasobów PWO, przy zachowaniu parametrów według zapotrzebowania do 30Mbps/30Mbps; - dokonywanie przeglądu sprzętu komputerowego i aktualizacji oprogramowania – przed każdym wynajęciem sali konferencyjnej z udostępnieniem sprzętu, na wniosek kierownika jednostki,
- i. zarządzanie infrastrukturą siecią na terenie obiektu wraz z bezprzewodową infrastrukturą telekomunikacyjną DECT, w tym zapewnienie poprawności działania przełączników sieciowych i konwerterów światłowodowych,
- j. utrzymanie systemów monitoringu wizyjnego (analogowy oraz cyfrowy w oparciu o kamery analogowe i megapixelowe wraz z serwerem rejestrującym)

- k. wsparcie w zakresie systemu finansowo-księgowego Symfonia dla Gminnego Ośrodka Sportu
- l. wsparcie w zakresie aplikacji Płatnik (rejestracja i aktualizacja aplikacji i certyfikatów)
- m. utrzymanie sieci LAN oraz Hot-Spot'a z dostępem do sieci internet w hali sportowej Gminnego Ośrodka Sportu.

#### 5. Obsługa informatyczna Ośrodka Pomocy Społecznej

**opłata zryczałtowana**

**Maksymalna kwota na rok 2017: 16.560,00zł,**

**Klasyfikacja budżetowa: 852.85219.4300**

**Zadanie: OG/OPS/INFO/8**

**Numer w Centralnym Rejestrze Umów: CRU 142/2017**

- o Ilość stacji roboczych: 14,
- o Telefonia cyfrowa: 9 aparatów,
- o Ilość przełączników zarządzalnych: 1,

#### **Obsługa obejmuje:**

- a. zapewnienie dostępu do sieci internet oraz do korporacyjnej sieci UGSL (dostęp do archiwum zintegrowanego systemu KSAT2000) z wykorzystaniem sieci światłowodowej,
- b. utrzymanie stacji roboczych, w tym pomoc bieżąca w obsłudze sprzętu i oprogramowania,
- c. administracja serwerem (kontrolerem domeny, serwerem aplikacji, serwerem plików) w oparciu o Microsoft Windows Server 2008 Std, w tym utrzymanie sprawności działania, dbałość o wdrażanie aktualizacji, dostępność hostowanych aplikacji,
- d. zarządzanie usługami katalogowymi Active Directory, w tym zarządzanie użytkownikami, komputerami, zasadami zabezpieczeń, zasobami sieciowymi na serwerze plików itp.,
- e. bieżąca administracja użytkownikami i wsparcie techniczne,
- f. wsparcie w obsłudze aplikacji dedykowanych dla OPS (Helios, Płatnik).

#### 6. Hosting stron WWW, projekty i administracja

**opłata zryczałtowana**

**wynagrodzenie miesięczne na rok 2017: 4.326,50zł**

**Klasyfikacja budżetowa : 750.75023.4300**

**Zadanie : OG/INFO/0041**

**Numer w Centralnym Rejestrze Umów: CRU 143/2017**

#### **Hosting obejmuje:**



- a. projekty, wdrożenie i utrzymanie serwisów internetowych dla Urzędu Gminy oraz jednostek podległych,
- b. utrzymanie oraz zarządzanie aplikacjami i portalami w oparciu o systemy CMS dla poniższych subdomen domeny suchylas.pl:
  - o bip.suchylas.pl – biuletyn informacji publicznej Gminy Suchy Las,
  - o portal.suchylas.pl – oficjalny portal internetowy Urzędu Gminy,
  - o gos.suchylas.pl – portal Gminnego Ośrodka Sportu w Suchym Lesie,
  - o octopus.suchylas.pl – portal internetowy Parku Wodnego Octopus,
  - o ops.suchylas.pl - portal internetowy Ośrodka Pomocy Społecznej,
  - o osiedlegrzybowe.suchylas.pl, osiedlegrzybowe.zlotniki.com, - portal internetowy osiedla Grzybowego,
  - o sp.suchylas.pl, rada-rodzicow.sp.suchylas.pl – portal internetowy szkoły podstawowej w Suchym Lesie ,
  - o biblioteka.sp.suchylas.pl – portal internetowy biblioteki przy Szkole Podstawowej im. Wojciecha Bogusławskiego,
  - o przedszkole.suchylas.pl – portal internetowy przedszkola Leśnych Ludków,
  - o osp.suchylas.pl – portal internetowy OSP w Suchym Lesie,
  - o judo.suchylas.pl – portal uczniowskiego klubu sportowego Gimnazjon – sekcja Judo,
  - o uksgimnazjon.suchylas.pl – portal Uczniowskiego Klubu Sportowego Gimnazjon,
  - o swietlice.suchylas.pl – system rezerwacji świetlic gminnych (aplikacja osadzona na stronie Urzędu Gminy),
  - o zabytki.suchylas.pl – ewidencja zabytków gminy,
  - o ankiety.suchylas.pl – system do publikowania ankiet dla mieszkańców gminy Suchy Las,
  - o przyneta.suchylas.pl – hosting portalu koła wędkarskiego 122,
  - o strony jednostek pomocniczych (sołectw i osiedli), które przystąpiły do projektu udostępnienia jednolitego szablonu stron.
- c. Utrzymanie lub hosting domen internetowych: suchylas.pl, chludowo.pl, chludowanie.pl, biedrusko.edu.pl, osp-goleczewo.pl, suchy-las.eu, ugsl.pl, goleczewo.pl, zielatkowo.pl, zlotniki.com,
- d. utrzymanie serwerów WWW, FTP, POP3, SMTP, IMAP4,
- e. wykonywanie drobnych projektów graficznych (ulotka, baner, wizytówka, itp.).

**Parametry serwera przedstawiono poniżej:**

- a. powierzchnia dyskowa: w 2013r. – do 50GB, od 2014r. - bez limitu
- b. podział powierzchni na WWW, pocztę i bazy danych,
- c. obsługa niezależnych domen,
- d. Nielimitowana ilość domen ze wskazaniem na domeny główne,
- e. Nielimitowana liczba kont e-mail, WWW, FTP,
- f. Nielimitowana liczba aliasów pocztowych,
- g. Nielimitowana ilość baz danych MySQL/PostgreSQL,
- h. statystyki WWW/FTP,
- i. harmonogram zadań,
- j. utrzymanie primary i secondary DNS,
- k. własny adres IP,
- l. system administracji serwerem (dla głównego administratora serwera),
- m. panel zarządzania domeną (dla zarządzającego pojedynczą domeną),
- n. panel zarządzania kontem (dla użytkownika pojedynczego konta),
- o. możliwość ustanawiania limitów dyskowych dla poszczególnych usług,
- p. administracja serwerem w trzech językach (polski, angielski, niemiecki),
- q. administracja bazami danych,
- r. dostęp przez Telnet (konto Shell),
- s. pełna emulacja serwera fizycznego,
- t. regularna kopia bezpieczeństwa,
- u. system antywirusowy,
- v. system antyspamowy,
- w. SSL na pocztę - dla całego serwera,
- x. SSL na WWW,
- y. dostęp przez SSH,
- z. autoryzacja SMTP,
- aa. firewall,
- bb. program do zarządzania pocztą przez WWW,
- cc. wirtualny serwer poczty SMTP,

- dd. wirtualny serwer POP3,
- ee. Nielimitowana liczba list dyskusyjnych,
- ff. pełna pula nazw kont i aliasów dla każdej z domen,
- gg. funkcja catch-all dla każdej domeny/subdomeny,
- hh. blokada niechcianej poczty.

Przez Hosting rozumie się udostępnianie zasobów serwerowych, polegające na "zarezerwowaniu"/oddaniu do dyspozycji określonej objętości dysku twardego, na której można przechowywać pliki tworzące treść stron internetowych i/lub udostępnienie przestrzeni dysku jako miejsca dla plików "leżących" w skrzynce mailowej.

**7. Bezpieczeństwo informacji i środowiska informatycznego w Urzędzie Gminy Suchy Las – zadanie powierzone do IV/2017 włącznie**

**opłata zryczałtowana**  
**Miesięczne wynagrodzenie – 522zł,**  
**Klasyfikacja budżetowa: 750.75023.4300**  
**Zadanie: OG/INFO/0043**  
**Numer w Centralnym Rejestrze Umów: CRU 144/2017**

**8. Obsługa serwisowa udostępnianych urządzeń wielofunkcyjnych:**

**płatność z dołu, po otrzymaniu zestawienia liczby wydruków**  
**Maksymalna kwota na rok 2017: 35.000,00 zł.**  
**Klasyfikacja budżetowa.: 750.75023.4300**  
**Zadanie: OG/0034**  
**Numer w Centralnym Rejestrze Umów: CRU 145/2017**

Na koszty obsługi serwisowej składają się:

- a. iloczyn wykonanych kopii/wydruków i jednostkowej ceny kopii/wydruku, przy czym jednostkowa cena kopii/wydruku stanowi równowartość:
  - w pierwszym roku udostępnienia:
    - A4 mono – 0,077zł brutto,
    - A4 kolor – 0,44 zł brutto,
- b. pakiet zdalnej diagnostyki CRSC via mail - 10zł netto/mc (12,30zł brutto)

Wartość pakietu zdalnej diagnostyki, o których mowa w punkcie b., naliczana jest odrębnie od każdego udostępnianego urządzenia wielofunkcyjnego.

**9. Organizacja szkoleń z zakresu edukacji informatycznej, promocji gminy, utrzymania porządku publicznego i bezpieczeństwa dla pracowników Urzędu Gminy oraz jednostek organizacyjnych.**

## 10. Procedury zgłaszania nieprawidłowości w systemach teleinformatycznych opisano poniżej:

Zgłoszenie	<p>Zamówienie usługi serwisowej, w szczególności polegającej na usuwaniu usterek w działaniu Aplikacji lub sprzętu komputerowego .</p> <p>Zgłoszenia przesyłane mogą być poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- link do systemu HelpDesk dostępny jest na portalu Intranet Urzędu Gminy Suchy Las</li> <li>- e-mail, na adres: <a href="mailto:helpdesk@gci.suchylas.pl">helpdesk@gci.suchylas.pl</a></li> <li>- telefonicznie lub osobiście pracownikowi GCI</li> </ul> <p>Zgłoszenia powinny zawierać:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nazwę i – jeśli to istotne - wersję aplikacji, której dotyczy zgłoszenie, lub rodzaj użytkowanego sprzętu komputerowego,</li> <li>- opis usterki (objawy, okoliczności w jakich się pojawiają) oraz inne informacje pomocne przy diagnozie usterki,</li> <li>- priorytet</li> <li>- ewentualne dane osób kontaktowych</li> </ul> <p>W przypadku błędnej kwalifikacji zgłoszenia serwisowego, GCI przysługuje prawo przesłania odwołania i zmiany priorytetu, wraz z wyjaśnieniem powodów takiej zmiany.</p>												
Priorytet	<p>Atrybut nadawany Zgłoszeniu, wyznaczany na podstawie wpływu na inne elementy Środowiska Teleinformatycznego i pilności usunięcia usterki. Parametr ten przyjmuje wartości:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niski</li> <li>• Normalny</li> <li>• Wysoki</li> </ul> <p>i decyduje o czasie reakcji na Zgłoszenie.</p>												
Użytkownik	Osoba lub element Środowiska Teleinformatycznego korzystający z danej Aplikacji lub sprzętu komputerowego.												
Czas do rozpoczęcia diagnozy zgłoszenia	<p>Czas, jaki upływa od momentu zarejestrowania Zgłoszenia w GCI, do momentu rozpoczęcia diagnozy tego Zgłoszenia. Na podstawie Priorytetu Zgłoszenia określa się czasy do rozpoczęcia diagnozy zgłoszenia w godzinach roboczych zgodnie z poniższą tabelą:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Priorytet</th> <th>Opis</th> <th>Czas do rozpoczęcia diagnozy</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Niski</td> <td>16 godzin</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Normalny</td> <td>8 godzin</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Wysoki</td> <td>3 godziny</td> </tr> </tbody> </table> <p>Czas realizacji zgłoszenia związanego z wdrożeniem nowej funkcjonalności lub wymagającego dokonania dodatkowych analiz, będzie ustalany indywidualnie, przez obie strony.</p>	Priorytet	Opis	Czas do rozpoczęcia diagnozy	1	Niski	16 godzin	2	Normalny	8 godzin	3	Wysoki	3 godziny
Priorytet	Opis	Czas do rozpoczęcia diagnozy											
1	Niski	16 godzin											
2	Normalny	8 godzin											
3	Wysoki	3 godziny											
Czas reakcji	<p>Czas od rozpoczęcia diagnozy zgłoszenia do jego ostatecznego zamknięcia. Usunięcie awarii, usterek i błędów powinno nastąpić <b>w możliwie najkrótszym terminie</b>. Na podstawie Priorytetu Zgłoszenia określa się czas reakcji w godzinach roboczych zgodnie z poniższą tabelą:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Priorytet</th> <th>Opis</th> <th>Czas reakcji</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Niski</td> <td>24 godziny</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Normalny</td> <td>8 godzin</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Wysoki</td> <td>3 godziny</td> </tr> </tbody> </table> <p>W przypadku usterki lub błędu w działaniu sprzętu komputerowego po upływie 2 dni od przystąpienia do ich usuwania należy podstawić sprzęt zastępczy. W przypadku awarii sprzętu lub braku możliwości zdiagnozowania przyczyn usterki lub błędu na stanowisku pracy – komputer zastępczy podstawia się w tym samym dniu.</p> <p>W czasie reakcji określonym w tabeli uwzględnia się czas reakcji dostawcy oprogramowania określony w umowie z danym dostawcą, a przypadku, gdy jest on inny niż określony w tabeli – za czas reakcji uznaje się ten z nich, który jest dłuższy.</p> <p>GCI zobowiązane jest do ciągłego monitorowania zgłoszeń kierowanych do dostawców oprogramowania, a w przypadku przekroczenia czasu reakcji – naliczania dostawcom kar</p>	Priorytet	Opis	Czas reakcji	1	Niski	24 godziny	2	Normalny	8 godzin	3	Wysoki	3 godziny
Priorytet	Opis	Czas reakcji											
1	Niski	24 godziny											
2	Normalny	8 godzin											
3	Wysoki	3 godziny											

	umownych i informowania o tym fakcie Urzędu. Wartość naliczonej dostawcy kary zostanie potrącona z faktury GCI za miesiąc, w którym kara została Spółce zapłacona.
Godziny robocze	Dni robocze z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy: Poniedziałek: pomiędzy godzinami 09:00 a 17:00, Wtorek do Piątku: pomiędzy godzinami 7:00 a 15:00

  
mgr Grzegorz Wojtera