

Warszawa 30 lipca 2025 r.

Dotyczy: Zapytanie ofertowe w sprawie outsourcingu usług informatycznych i obsługi serwisowej systemu ERP Enova365

Instytut Badawczy Dróg i Mostów poszukuje dostawcy usług w zakresie outsourcingu informatycznego oraz obsługi serwisowej systemu ERP Enova365.

Zwracamy się z prośbą o przedstawienie oferty, która będzie zawierała warunki współpracy, a także szczegółowy opis usług w dwóch wariantach, zgodnie z punktem 5 zapytania. Oferta powinna uwzględniać następujące obszary usług:

1. Szczegółowy zakres obsługi:

Wsparcie w zakresie zarządzania i monitorowania sieci, w tym:

- monitorowanie stanu urządzeń sieciowych (np. routery, przełączniki sieciowe, punkty dostępowe, firewalle),
- konfiguracja, dokumentacja i optymalizacja pracy sieci LAN,
- bieżące usuwanie awarii sieciowych oraz prowadzenie rejestru incydentów,
- proaktywne wykrywanie zagrożeń i anomalii w działaniu sieci,
- wdrażanie i utrzymanie polityk dostępu do sieci zgodnie z wymaganiami IBDiM oraz producentów systemów,
- zapewnienie ciągłości działania i wsparcia w zakresie redundancji i dostępności sieci,
- wsparcie przy rozbudowie infrastruktury sieciowej (doradztwo techniczne, konfiguracja nowych urządzeń, rekomendacje optymalizacyjne).

Wsparcie w zakresie bezpieczeństwa IT, w tym:

- aktualizacja systemów operacyjnych, usług oraz oprogramowania zabezpieczającego na serwerach,
- zarządzanie zaporami ogniowymi (fizycznymi i programowymi), w tym tworzenie, przegląd i optymalizacja reguł bezpieczeństwa dotyczących serwerów i usług sieciowych (np. DNS, DHCP, HTTP/S, Microsoft Exchange).
- nadzór nad ważnością, odnowieniem i wdrażaniem certyfikatów cyfrowych (SSL/TLS) wykorzystywanych przez serwery,
- monitorowanie logów systemowych oraz usług serwerowych pod kątem potencjalnych naruszeń bezpieczeństwa,

Sprawę prowadzi: Robert Marczuk, robert.marczuk@ibdim.edu.pl

Adres: ul. Instytutowa 1
PL 03-302 Warszawa
Centrala – tel. (22) 698 06 06
Sekretariat – tel. (22) 814 50 25
e-mail: ibdim@ibdim.edu.pl

NIP: 525-000-76-61
REGON: 000127686
KRS: 0000158240
www.ibdim.edu.pl

- reagowanie na incydenty bezpieczeństwa dotyczące środowiska serwerowego, w tym analiza, eskalacja i wdrażanie działań korygujących,
- zapewnienie odpowiedniego poziomu izolacji i segmentacji środowiska serwerowego,
- kontrola uprawnień administratorów i kont systemowych, zgodnie z zasadą najmniejszych uprawnień,
- zapewnienie bezpieczeństwa kopii zapasowych danych przechowywanych na serwerach oraz testowanie procedur przywracania,
- rekomendacje i wdrażanie zaleceń dotyczących zwiększenia bezpieczeństwa serwerów zgodnie z dobrymi praktykami i wytycznymi producentów.

Wsparcie w zakresie administracji serwerami i usługami tożsamości, w tym:

- zarządzanie systemami operacyjnymi Windows Server oraz Linux, a także urządzeniami typu NAS (np. Synology, QNAP),
- tworzenie, monitorowanie i regularna weryfikacja kopii zapasowych, zapewniająca ich poprawność i dostępność,
- zarządzanie i nadzór nad krytycznymi usługami serwerowymi oraz infrastrukturą sieciową, takimi jak „DNS, DHCP”,
- monitorowanie wydajności serwerów oraz analiza zasobów (CPU, pamięć, dyski),
- wdrażanie aktualizacji systemów i aplikacji serwerowych w sposób minimalizujący przestoje.

Wsparcie w zakresie administracji środowiskiem Microsoft 365, w tym:

- zarządzanie środowiskiem Microsoft 365, w tym administracja użytkownikami, grupami i licencjami,
- obsługa i konfiguracja Exchange Online (skrzynki pocztowe, reguły przepływu poczty, polityki retencji, dostęp delegowany),
- zarządzanie dostępem i bezpieczeństwem w Entra ID (Azure Active Directory), w tym MFA, role, polityki warunkowego dostępu,
- konfiguracja i utrzymanie usług SharePoint Online, OneDrive for Business oraz Microsoft Teams,
- wdrażanie i nadzorowanie polityk bezpieczeństwa i zgodności (Data Loss Prevention, retention, eDiscovery itp.),
- wsparcie przy migracjach, backupie i archiwizacji danych w środowisku Microsoft 365,
- monitorowanie i reagowanie na incydenty oraz problemy związane ze środowiskiem Microsoft 365.

Wsparcie w zakresie wdrażania projektów IT, w tym:

- udział w planowaniu, koordynacji i realizacji projektów informatycznych, w tym wdrożeń nowych systemów, modernizacji infrastruktury, migracji środowisk oraz integracji z istniejącymi rozwiązaniami,
- wsparcie przy wdrażaniu specjalistycznych systemów dziedzinowych (np. EZD – Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją,
- analiza potrzeb organizacji i doradztwo w doborze optymalnych rozwiązań IT, uwzględniające wymagania techniczne, prawne i użytkowe,
- przygotowanie środowisk testowych oraz przeprowadzanie testów funkcjonalnych i bezpieczeństwa,
- tworzenie i utrzymywanie dokumentacji projektowej, technicznej i użytkowej, zgodnie z przyjętymi standardami (np. instrukcje, procedury, schematy integracji),
- prowadzenie szkoleń oraz instruktaży dla użytkowników końcowych i administratorów, w formie zdalnej lub stacjonarnej oraz udzielanie wsparcia powdrożeniowego, w tym rozwiązywanie problemów, konsultacje oraz przekazywanie dobrych praktyk użytkowania i utrzymania wdrożonych systemów.

Wsparcie w zakresie zarządzania systemami końcowymi użytkowników, w tym:

- pomoc w administracji i wsparcie w zakresie systemów operacyjnych Windows 10, Windows 11 oraz macOS,
- wdrażanie i zarządzanie aktualizacjami systemów końcowych,
- wsparcie w zakresie bezpieczeństwa stacji roboczych,
- pomoc w rozwiązywaniu problemów użytkowników końcowych,
- pomoc w konfiguracji i zarządzaniu oprogramowaniem użytkowym oraz narzędziami pracy zdalnej,
- współpraca z działem help desk instytutu w celu zapewnienia sprawnej obsługi użytkowników końcowych

Wsparcie w zakresie administracji, utrzymania i rozwoju systemu ERP Enova365, w tym:

- zapewnienie ciągłości działania środowiska Enova365 w wersji standardowej/multi oraz w konfiguracji wielooddziałowej,
- wsparcie administracyjne i techniczne w zakresie wykorzystywanych modułów: Księga Handlowa, Windykacja, Środki Trwałe, CRM, Workflow, Delegacje, Płace, Pulpity pracownicze, Pulpity kierownicze, Pulpity Workflow,
- zarządzanie użytkownikami, uprawnieniami oraz strukturą organizacyjną w systemie,
- utrzymanie i rozwój konfiguracji systemowych (schematy płatności, cykle akceptacyjne, powiadomienia),
- bieżąca konfiguracja, parametryzacja oraz aktualizacja modułów, z uwzględnieniem zmian organizacyjnych i prawnych,
- wsparcie techniczno-programistyczne w zakresie utrzymania i rozwoju rozwiązań dedykowanych (customizacji),
- rozwój i utrzymanie logiki procesów opartych o mechanizmy Workflow i Pulpity,
- pomoc w generowaniu raportów, zestawień oraz integracji z systemami zewnętrznymi (REST, SOAP, API),
- współpraca z dostawcą systemu w zakresie zgłoszeń serwisowych i rozwoju środowiska,
- doradztwo analityczno-projektowe w zakresie optymalizacji i rozwoju systemu,
- wsparcie merytoryczne w interpretacji i wdrażaniu zmian wynikających z przepisów (w szczególności: JPK CIT, KSeF),
- wymagana zaawansowana znajomość systemu Enova365, w tym: model obiektowy, struktura danych, Extensibility API oraz środowisko programistyczne C#.

Powyższe zapytanie obejmuje aktualne potrzeby Instytutu Badawczego Dróg i Mostów w zakresie wsparcia informatycznego i obsługi systemu Enova365. Jednocześnie zastrzegamy możliwość rozszerzenia współpracy o inne zadania wynikające z bieżących potrzeb operacyjnych. Celem jest zapewnienie stabilności, efektywności i zgodności z obowiązującymi przepisami funkcjonowania środowiska IT oraz systemu ERP w naszej organizacji.

2. Procedury zgłaszania i realizacji zgłoszeń:

- Proszę przedstawić procedury dotyczące zgłaszania problemów oraz sposób ich realizacji, uwzględniając priorytetyzację i monitorowanie postępów.

3. Czas reakcji na zgłoszenia (SLA - Service Level Agreement):

- Proszę określić oczekiwane czasy reakcji na różne typy zgłoszeń, w tym niskie, ważne i krytyczne.

4. Godziny pracy i dostępność usług:

- Proszę podać godziny działalności, w których usługi będą świadczone oraz informacje o dostępności poza standardowymi godzinami pracy, w przypadku nagłych potrzeb.

5. Warianty wyceny:

- Prosimy o przedstawienie szczegółowej wyceny w dwóch wariantach:
 - Abonamentowy: Miesięczna opłata obejmująca wymienione obszary usług oraz zasady dotyczące przenoszenia niewykorzystanych godzin na kolejne miesiące.
 - Stawka godzinowa: Stawka godzinową obejmującą wymienione obszary usług.

6. Referencje i doświadczenie:

- Proszę o przedstawienie informacji na temat doświadczenia Państwa firmy w podobnych projektach oraz referencji od obecnych klientów.

Ocena ofert będzie dokonywana na podstawie następujących kryteriów:

Cena - 40%

Doświadczenie - 30%

Czas reakcji na zgłoszenia i dostępność usług - 30%

Oferty proszę składać na adres mailowy robert.marczuk@ibdim.edu.pl do dnia 10.08.2025 r. włącznie.

Oferty niespełniające wymagań zostaną odrzucone.

Wszyscy oferenci zostaną powiadomieni o wyborze najkorzystniejszej oferty.

Z góry dziękujemy za poświęcony czas i zaangażowanie w przygotowanie oferty. Jednocześnie pozostajemy do Państwa dyspozycji w zakresie wszelkich pytań. Pytania możecie Państwo kierować bezpośrednio do osoby koordynującej projekt – Pana Roberta Marczuka pod numerem telefonu 795 410 469 lub na adres e-mail: robert.marczuk@ibdim.edu.pl.

Licząc na owocną współpracę pozostaję z poważaniem,

Instytut Badawczy Dróg i Mostów
Zastępca Dyrektora

Aleksandra Skorupska