

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług z zakresu administratora obsługi informatycznej w siedzibach Zamawiającego, w tym:

1. Świadczeniu nadzoru informatycznego oraz usuwaniu usterek i awarii dla sieci informatycznej, systemów serwerowych;
2. Administrowanie bazami danych;
3. Wymiana uszkodzonych elementów sieci komputerowej (koszt materiałów i elementów zamiennych pokrywa Zamawiający, po wcześniejszej akceptacji kwoty przez Zamawiającego);
4. Instalacja oprogramowania systemowego, użytkowego, antywirusowego eksploatowanego przez Zleceniodawcę;
5. Zagwarantowanie nieprzerwanej, stabilnej, poprawnej i bezpiecznej pracy serwera, wszystkich urządzeń komputerowych i programów oraz bezpiecznego połączenia internetowego;
6. Nadzór nad prawidłową eksploatacją i administrowaniem serwerów domenowych oraz funkcjonowaniem mechanizmów uwierzytelniania użytkowników;
7. Okresowa konserwacja i czyszczenie sprzętu komputerowego (komputery, monitory, drukarki, projektory, kserokopiarki itp.)
8. Wykonanie drobnych napraw (wymiana podzespołów) oraz przekazywanie sprzętu do serwisu producenta i jego odbiór;
9. Usuwanie problemów z bazą danych i programami oraz usterek i awarii powstałych przy obsłudze programów komputerowych;
10. Świadczenie usług doradczych poprzez udział w pracach związanych z zakupami sprzętu komputerowego oraz oprogramowania;
11. Kontrola zabezpieczeń sieci komputerowej – kreowanie polityki bezpieczeństwa;
12. Obsługa, instalacja i konfiguracja systemów operacyjnych
13. Instalowanie aktualizacji baz danych systemów księgowych i kadrowych oraz innych programów;
14. Konfiguracja skrzynek poczty elektronicznej;
15. Regularna instalacja aktualizacji programów
16. Pomoc zdalna przy rozwiązywaniu problemów związanych z użytkowaniem systemów;
17. Rozwiązywanie problemów merytorycznych z zainstalowanymi programami;
18. Rozwiązywanie problemów z aplikacjami biurowymi: edytory tekstów oraz arkusze kalkulacyjne;
19. Okresowe zabezpieczenie ważnych danych (plików). Tworzenie kopii zapasowych programów i baz danych;
20. Tworzenie kopii zapasowych programów i baz danych;
21. Zagwarantowanie, podejmowanie czynności serwisowych w przypadku awarii sprzętu komputerowego w czasie do 4 godzin (dotyczy również dni wolnych w godzinach pracy obiektów zleceniodawcy) od zgłoszenia przez Zleceniodawcę, 4 godzinny czas realizacji należy rozumieć jako podjęcie interwencji serwisowej i nie utożsamia się z gwarantowanym czasem usunięcia awarii;
22. Wsparcie użytkowników w zakresie użytkowania oprogramowania systemowego, aplikacyjnego oraz sprzętu komputerowego i peryferyjnego.
23. Udzielanie porad informatycznych w sprawach na bieżąco przedstawionych przez Zamawiającego;
24. Udzielanie telefonicznych konsultacji lub połączeń zdalnych z zakresu eksploatacji oprogramowania systemowego i biurowego;

25. Analiza wymagań użytkowników dotyczących wprowadzania zmian w użytkowanych systemach informatycznych;
26. Bezpłatnej pomocy telefonicznej w przypadku awarii;
27. Zarządzanie siecią komputerową;
28. Nadzór i niezbędna pomoc w obsłudze oprogramowania wykorzystywanego przez Zleceniodawcę ;
29. Nadzór i niezbędna pomoc w obsłudze centrali telefonicznej wykorzystywanej przez Zleceniodawcę ;
30. Rozbudowa i utrzymanie systemów informatycznych;
31. Wsparcie i rozwiązywanie problemów z urządzeniami peryferyjnymi (drukarki, monitory, skanery, projektory);
32. Dostosowanie sprzętu komputerowego do potrzeb organizacyjnych jednostki;
33. Innych czynności niezbędnych do prawidłowej obsługi informatycznej;
34. Tworzenie dokumentacji technicznej związanej z obsługą i modernizacją sieci komputerowej;
35. Wykonywanie czynności administracyjnych na sieci komputerowe, tj:
  - a) Definiowanie użytkowników i nadawanie im praw,
  - b) Utrzymanie systemu komputerowego w stanie sprawności,
  - c) Konfiguracja stacji roboczych i oprogramowania systemowego na nich zainstalowanego,
  - d) Utrzymanie sprzętu komputerowego w stanie sprawnym przez okresowe konserwacje, testy i monitorowanie jego wyeksploatowania,
  - e) Instalowanie lub współudział w instalacji każdego nowego oprogramowania dostarczonego Zleceniodawcy przez inne firmy,
  - f) Dbanie o zabezpieczenie antywirusowe komputerów,
36. Zleceniodawca przewiduje średnią pracochłonność na poziomie 35 roboczogodzin miesięcznie;
37. Pełnienie przez jednego z pracowników Wykonawcy funkcji Administratora Systemów Informatycznych ASI, do którego obowiązków należą:
  - administrowanie serwerami służącymi przetwarzaniu danych,
  - wdrożenie zabezpieczeń systemów informatycznych,
  - identyfikacja potencjalnych zagrożeń i podatności dla systemów informatycznych,
  - wykrywanie nieautoryzowanego dostępu do systemów informatycznych Zamawiającego,
  - zachowanie ciągłości ich funkcjonowania,
  - konfigurowanie kont użytkowników Zamawiającego.