

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

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

- 1.1. Świadczeniu nadzoru informatycznego oraz usuwaniu usterek i awarii dla sieci informatycznej, systemów serwerowych;
- 1.2. Polityka archiwizacji baz danych;
- 1.3. Wymiana uszkodzonych elementów sieci komputerowej (koszt materiałów i elementów zamiennych pokrywa Zamawiający, po wcześniejszej akceptacji kwoty przez Zamawiającego);
- 1.4. Instalacja oprogramowania systemowego, użytkowego, antywirusowego eksploatowanego przez Zleceniodawcę;
- 1.5. Zagwarantowanie nieprzerwanej, stabilnej, poprawnej i bezpiecznej pracy serwera, wszystkich urządzeń komputerowych i programów oraz bezpiecznego połączenia internetowego – z wyjątkiem awarii dostawców Internetu, niezależnych od Zleceniobiorcy
- 1.6. Nadzór nad prawidłową eksploatacją i administrowaniem serwerów domenowych oraz funkcjonowaniem mechanizmów uwierzytelniania użytkowników;
- 1.7. Okresowa konserwacja i czyszczenie sprzętu komputerowego (komputery, monitory, drukarki, projektory, kserokopiarki itp.) – co najmniej raz w roku;
- 1.8. Wykonanie drobnych napraw (wymiana podzespołów) oraz przekazywanie sprzętu do serwisu producenta i jego odbiór;
- 1.9. Usuwanie problemów z bazą danych i programami oraz usterek i awarii powstałych przy obsłudze programów komputerowych;
- 1.10. Świadczenie usług doradczych poprzez udział w pracach związanych z zakupami sprzętu komputerowego oraz oprogramowania;
- 1.11. Kontrola i wprowadzania nowych zabezpieczeń sieci komputerowej – kreowanie polityki bezpieczeństwa;
- 1.12. Obsługa, instalacja i konfiguracja systemów operacyjnych
- 1.13. Instalowanie aktualizacji baz danych systemów księgowych i kadrowych oraz innych programów;
- 1.14. Konfiguracja skrzynek poczty elektronicznej;

- 1.15. Regularna instalacja aktualizacji programów;
- 1.16. Pomoc zdalna przy rozwiązywaniu problemów związanych z użytkowaniem systemów;
- 1.17. Okresowe, co najmniej raz w miesiącu zabezpieczenie ważnych danych (plików). Tworzenie kopii zapasowych programów i baz danych;
- 1.18. Tworzenie kopii zapasowych programów i baz danych;
- 1.19. Wsparcie użytkowników w zakresie użytkowania oprogramowania systemowego, aplikacyjnego oraz sprzętu komputerowego i peryferyjnego.
- 1.20. Udzielanie porad informatycznych w sprawach na bieżąco przedstawionych przez Zamawiającego;
- 1.21. Udzielanie telefonicznych konsultacji lub połączeń zdalnych z zakresu eksploatacji oprogramowania systemowego i biurowego;
- 1.22. Analiza wymagań użytkowników dotyczących wprowadzania zmian w użytkowanych systemach informatycznych;
- 1.23. Zgłoszenia telefonicznego w przypadku awarii;
- 1.24. Zarządzanie siecią komputerową;
- 1.25. Nadzór i niezbędna pomoc w obsłudze oprogramowania wykorzystywanego przez Zleceniodawcę;
- 1.26. Rozbudowa i utrzymanie systemów informatycznych;
- 1.27. Wsparcie i rozwiązywanie problemów z urządzeniami peryferyjnymi (drukarki, monitory, skanery, projektory);
- 1.28. Doradztwo w zakresie zakupu sprzętu komputerowego do potrzeb organizacyjnych jednostki;
- 1.29. Innych czynności niezbędnych do prawidłowej obsługi informatycznej;
- 1.30. Tworzenie dokumentacji technicznej związanej z obsługą i modernizacją sieci komputerowej;
- 1.31. Tworzenie dokumentacji związanej z zabezpieczeniami wynikającymi z przetwarzania danych osobowych w systemach informatycznych;
- 1.32. Wykonywanie czynności administracyjnych na sieci komputerowej, 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 współdziałanie w instalacji każdego nowego oprogramowania dostarczonego Zleceniodawcy przez inne firmy,

f. Dbanie o zabezpieczenie antywirusowe komputerów.

1.33. Wykonanie jeden raz w roku:

- a) inwentaryzacji infrastruktury informatycznej,
- b) inwentaryzacji sprzętu komputerowego,;
- c) inwentaryzacji licencji systemów komputerowych,

Wraz z wytworzeniem dokumentacji posiadanych zasobów i ich bieżącej aktualizacji w trakcie trwania Umowy.. Podana dokumentacja powinna być prowadzona na bieżąco przez cały rok i nie powinna być wykonywana z godzin bieżącej obsługi.

1.34. Stała obsługa informatyczna będzie realizowana z częstotliwością, która w skali miesiąca obejmuje:

- a) 32 roboczogodzin pracy na rzecz Zleceniodawcy
- b) 3 roboczogodziny w trybie krytycznym poza godzinami standardowymi pracy Zleceniobiorcy

1.35. Uruchomienie weekendowego - dyżurnego telefonu.....

1.36. 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.

Dodatkowe wymagania:

1. Zleceniobiorca powinien zagwarantować maksymalny czas 1 godziny stawiennictwa osobistego na obiekcie Zamawiającego w razie Awarii Krytycznej.
2. Osoby świadczące usługi na rzecz MOSIR OPOLE powinny posiadać co najmniej 5 letnie doświadczenie w obsłudze oprogramowania Progman Wolters Kluwer.
3. Osoby świadczące usługi na rzecz MOSIR OPOLE powinny posiadać co najmniej 5 letnie doświadczenie w obsłudze oprogramowania XSOL.
4. Zleceniobiorca powinien posiadać co najmniej 5 letnie doświadczenie w obsłudze urządzeń Stormshield potwierdzone aktualnym certyfikatem.
5. Zleceniobiorca powinien posiadać donajmniej 2 referencje od podmiotów publicznych potwierdzające doświadczenie w obsłudze informatycznej.