

Przedmiot zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest prowadzenie przez Wykonawcę kompleksowej obsługi informatycznej oraz pełnienie funkcji administratora systemów informatycznych dla Zamawiającego, obejmującej konserwację i nadzór nad sprzętem komputerowym i sieci wewnętrznej w miejscach prowadzonej przez Zamawiającego działalności tj.: siedziba ZAZ „Victoria” ul. 1 Maja 112, 58-305 Wałbrzych.

2. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć na rzecz Zamawiającego następujące usługi:

I. Usługi Informatyczne:

- usługę stałej gotowości serwisowej sprzętu; dbanie o ciągłość pracy serwerów; dbanie o ciągłość pracy stacji roboczych;
- dbanie o ciągłość pracy urządzeń peryferyjnych tj., monitory, ups-y, klawiatury oraz myszki; - usuwanie poważnych awarii (awarie systemów kluczowych - uniemożliwiających pracę firmy) po godzinach pracy w weekendy i ew. święta;
- aktualizacja sterowników i oprogramowania;
- dobór platformy sprzętowej, komponentów i urządzeń peryferyjnych;
- ocena uszkodzeń komponentów, stacji roboczych; - instalacja i konfiguracja urządzeń peryferyjnych; migracja danych w obrębie stacji roboczych; konfiguracja sieci, dostępu do Internetu i poczty e-mail; diagnoza awarii sieci; nadzór nad sprzętem komputerowym i okresowa konserwacja całego sprzętu komputerowego oraz w razie konieczności jego naprawa, ewidencja i zarządzanie licencjami i oprogramowaniem - dostęp do zasobów posiada Wykonawca oraz wyznaczone osoby przez Zamawiającego);
- doradztwo w doborze i instalacji oprogramowania; doradztwo techniczne w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa sieci LAN oraz wszystkich urządzeń wchodzących w jej skład;
- doradztwo w zakresie integracji systemów teleinformatycznych;
- zaprojektowanie optymalnej struktury teleinformatycznej z uwzględnieniem szybkości pracy, polityki bezpieczeństwa, zmniejszenia kosztów eksploatacji oraz elektronicznego obiegu dokumentów, na podstawie wcześniej wykonanego audytu;
- tworzenie kopii bezpieczeństwa danych wskazanych przez Zamawiającego w załączniku;
- tworzenie kopii bezpieczeństwa danych kluczowych i ze stacji roboczych, wskazanych przez Zamawiającego;
- stała współpraca z firmami zewnętrznymi;
- zarządzanie zasilaczami awaryjnymi UPS;
- zapewnienie bezpieczeństwa wewnętrznego i zewnętrznego systemu informatycznego; nadzór nad procedurami bezpieczeństwa dostępu do informacji oraz ochrony danych przed niepowołanym dostępem;
- prowadzenie pełnej dokumentacji związanej z wdrożoną polityką bezpieczeństwa;
- utworzenie i wdrożenie procedur tworzenia kopii zapasowych oraz nadzór nad ich przestrzeganiem zapewnienie wykonywania kopii awaryjnych;
- prowadzenie spraw związanych z naprawami sprzętu komputerowego — prowadzenie dziennika napraw i aktualizacji sprzętu;
- nadzór nad oprogramowaniem wykorzystywanym przez Zamawiającego, a w szczególności: programem antywirusowym ESET, innymi programami, którymi dysponuje Zamawiający.

świadczenie bezpośrednich usług serwisowych w siedzibie Zamawiającego, w wymiarze nie mniejszym niż 3 roboczogodziny raz w na dwa tygodnie, potwierdzonych kartą czasu pracy.

II. Pełnienie Funkcji Administratora Systemów Informatycznych (ASI)

W ramach pełnienia funkcji ASI Wykonawca zobowiązany jest do:

- wypełnianie dokumentacji;
- dbanie o ciągłość pracy serwerów;
- aktualizacje sterowników i oprogramowania;
- ewidencja i zarządzanie licencjami i oprogramowaniem zawartych w załączniku (na podstawie audytu) - dostęp do zasobów posiada Wykonawca oraz wyznaczone osoby przez Zamawiającego; - tworzenie kopii bezpieczeństwa danych ze stacji roboczych, wskazanych przez Zamawiającego;
- zapewnienie bezpieczeństwa wewnętrznego i zewnętrznego systemu informatycznego;

- nadzór nad procedurami bezpieczeństwa dostępu do informacji oraz ochrony danych przed niepowołanym dostępem;
 - utworzenie i wdrożenie procedur tworzenia kopii zapasowych oraz nadzór nad ich przestrzeganiem zapewnienie wykonywania i testowania kopii awaryjnych.
- Termin realizacji przedmiotu umowy: od 01.01.2020 r. do 31.12.2021 r.

Gotowość serwisowa oraz gotowość do udzielenia konsultacji

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania usług serwisowych oraz konsultingowych w ramach godzin pracy Zamawiającego tj. od 8:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni świątecznych.
2. Usługa Help Desk - pomoc telefoniczna oraz zdalna w godzinach pracy Zamawiającego.
3. Czas reakcji, czyli rozpoczęcie działań przez Wykonawcę na zaistniałe zgłoszenie serwisowe wynosi do 4 godzin w przypadku konieczności przyjazdu oraz 0,5 godziny w przypadku pomocy zdalnej. Rodzaj niezbędnego działania podlega uzgodnieniu w formie korespondencji e-mail pomiędzy wyznaczonymi przez Strony osobami do kontaktu.
4. W przypadku awarii uniemożliwiającej pracę stanowisk komputerowych (awaria komputera, serwera, sieci teleinformatycznej) Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia działań w celu jej usunięcia:
 - a. w ciągu 2 godzin od momentu zgłoszenia, jeśli zgłoszenia dokonano nie później niż 2,5 godziny przed końcem pracy obiektu;
 - b. dnia następnego, w godzinie rozpoczęcia pracy obiektu w przypadku dokonania zgłoszenia później niż 2,5 godziny przed końcem pracy obiektu.

Naprawy Sprzętu

1. W wyniku podjęcia interwencji serwisowej Wykonawca obowiązany będzie do naprawy Sprzętu w miejscu jego lokalizacji w wyniku przeprowadzenia czynności on-site lub zdalnie, w przypadku, gdy charakter uszkodzenia na to pozwala. Jeżeli uszkodzenie danego urządzenia nie będzie mogło być usunięte na miejscu we właściwym czasie, Wykonawca zapewni Zamawiającemu sprzęt zastępczy.
2. Na żądanie Zamawiającego lub na podstawie właściwego zapisu zgłoszenia serwisowego Wykonawca usunie oprócz awarii skutki, jakie wyrządziła ona w środowisku informatycznym Zamawiającego. W takim przypadku Wykonawca przedstawi ofertę dostawy części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych przeznaczonych do przywrócenia stanu infrastruktury informatycznej sprzed awarii. Oferta Wykonawcy musi być zaakceptowana przez Zamawiającego, w przeciwnym wypadku Zamawiający na własną rękę zapewni ww. części i przekaże Wykonawcy do zamontowania w ramach niniejszej umowy.
3. W przypadku awarii sprzętu, Zamawiający będzie informowany o możliwościach naprawy sprzętu na zasadzie zmiany konfiguracji sprzętu (upgrade). Na pisemne zlecenie Zamawiającego, Wykonawca dokona upgrade'u za dodatkową opłatą,
4. W przypadku stwierdzenia nieopłacalności naprawy, tj. gdy koszt naprawy będzie porównywalny bądź przekroczy wartość urządzenia, Wykonawca sporządzi i prześle Zamawiającemu odpowiednią ekspertyzę wraz z wyceną. Naprawa będzie wykonana na życzenie Zamawiającemu, po pisemnej akceptacji wyceny.
5. W przypadku usuwania usterek związanych z aplikacjami specjalistycznymi Wykonawca ograniczy się do kontaktów z autorami oraz w razie potrzeby zabezpieczenia w trakcie usuwania usterek przez autorów aplikacji specjalistycznych prawidłowego funkcjonowania urządzeń komputerowych, w tym urządzeń obsługujących sieć komputerową.

Usługi dodatkowe

1. Usługi dodatkowe będą dokonywane przez Wykonawcę na podstawie pisemnych zamówień Zamawiającego. Zamówienie uznaje się za przyjęte przez Wykonawcę, jeżeli w terminie 3 dni od dnia jego otrzymania nie złoży propozycji zmiany warunków zlecenia.
2. Zakres usług dodatkowych oraz warunki finansowe ustalane będą na podstawie oddzielnych ofert przedstawionych przez Wykonawcę.