

**WYMAGANIA SP ZOZ POWIATOWE POGOTOWIE RATUNKOWE W ŚWIDNICY NA**  
**ŚWIADCZENIU USŁUG INFORMATYCZNYCH**

**Świadczenie usług informatycznych w zakresie obsługi sprzętu komputerowego, oprogramowania, sieci komputerowej i serwerów oraz szkolenia użytkowników w szczególności polegających na:**

1. Świadczeniu nadzoru informatycznego oraz usuwaniu usterek i awarii systemu SWD PRM.
2. Świadczeniu nadzoru informatycznego nad siecią informatyczną, systemami serwerowymi, oprogramowaniem systemowym i użytkowym.
3. Administrowaniu i obsłudze serwisowej sprzętu komputerowego.
4. Kontroli bezpieczeństwa sieci komputerowej.
5. Administrowaniu bazami danych i archiwizacji.
6. Administrowaniu witryną www, pocztą e-mail.
7. Świadczeniu usług doradczych m.in. poprzez udział w pracach związanych z zakupami sprzętu komputerowego oraz oprogramowania.
8. Wsparciu i szkoleniu użytkowników sprzętu komputerowego, oprogramowania systemowego i użytkowego.
9. Obsłudze zgłoszeń serwisowych.

Szczegółowy opis wymagań:

**1. ŚWIADCZENIE NADZORU INFORMATYCZNEGO ORAZ USUWANIE USTEREK I AWARII SYSTEMU SWD PRM**

- a) Całodobowa dyspozycyjność 7 dni w tygodniu ze względu na cechy funkcjonalne Systemu, które w przypadku awarii uniemożliwiają realizację operacji krytycznych z punktu widzenia przyjęcia i obsługi zgłoszeń alarmowych;
- b) Dysponowanie odpowiednim potencjałem technicznym oraz zasobami ludzkimi zdolnymi do natychmiastowej reakcji w przypadku usterki/ awarii;
- c) Natychmiastowy czas reakcji w przypadku otrzymania zgłoszenia wynoszący 15-20 min., a w przypadku konieczności dojazdu do oddziału poza lokalizacją główną 30-40 min;

- d) Konieczna obecność przy zmianie karetki na zastępczą w przypadku awarii i zmiana w systemie bezzwłocznie po zmianie pojazdu dla zachowania poprawności dokumentacji;
- e) Obsługa techniczna, serwisowanie i konfiguracja infrastruktury sprzętowej;
- f) Wykonywanie kopii bezpieczeństwa przetwarzanych danych;
- g) Monitorowanie baz danych;
- h) Monitorowanie dostępności sieci teleinformatycznych (konfiguracja VPN po GSM);
- i) Wdrażanie rozwiązań poprawiających parametry funkcjonalne SWD PRM i bezpieczeństwo przetwarzanych danych;
- j) Współpraca z wojewódzkim i centralnym administratorem Systemu w zakresie bieżących aktualizacji, modernizacji i utrzymania poprawnego funkcjonowania oprogramowania SWD;
- k) Konieczne wdrożenie procedur zabezpieczających według aktualnych wytycznych Rozporządzenia RODO - ze względu na dostęp do danych wrażliwych;
- l) Konieczne wdrożenie procedur zabezpieczających według aktualnych wytycznych Rozporządzenia RODO - ze względu na dostęp do danych wrażliwych;
- ł) Konieczność posiadania lub uzyskania stosownych certyfikatów niezbędnych do nadzorowania Systemu SWD PRM;
- m) W ramach wynagrodzenia ryczałtowego konieczność uczestnictwa w okresowych szkoleniach organizowanych przez administratorów wojewódzkich w wyznaczonych przez nich terminach;
- n) Obsługa infrastruktury VPN cisco
- o) Dodatkowy atut stanowić będzie znajomość Systemu SWD PRM lub systemu informatycznego funkcjonującego w oparciu o podobne mechanizmy.

## **2. ŚWIADCZENIE NADZORU INFORMATYCZNEGO NAD SIECIĄ INFORMATYCZNĄ, SYSTEMAMI SERWEROWYMI, OPROGRAMOWANIEM SYSTEMOWYM I UŻYTKOWYM**

- a) Bieżąca kontrola funkcjonowania sieci;
- b) Instalacja i konfigurowanie elementów aktywnych sieci
- c) Podłączanie nowych i przełączanie istniejących stanowisk komputerowych;

- d) Instalacja, konfiguracja, opieka nad systemami operacyjnymi, aktualizacja oprogramowania systemowego – instalacja uaktualnień i poprawek systemu;
- e) Serwisowanie oprogramowania operacyjnego, użytkowego i specjalistycznego zainstalowanego na stacjach roboczych i serwerze;
- f) Bieżąca pomoc świadczona użytkownikom w zakresie obsługi zainstalowanego oprogramowania;
- g) Instalacja nowych aplikacji – w przypadku zaistnienia potrzeby; szkolenie użytkowników z zakresu jej obsługi;
- h) Kontrola legalności zainstalowanego oprogramowania

### **3. ADMINISTROWANIE I OBSŁUGA SERWISOWA SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO**

- a) Instalacja i konfiguracja sprzętowa stacji roboczych oraz urządzeń peryferyjnych;
- b) Kontrola konfiguracji oraz poprawnej pracy sprzętu
- c) Obsługa eksploatacyjna, naprawy i konserwacja sprzętu komputerowego oraz urządzeń peryferyjnych bez naruszenia warunków gwarancji dla sprzętu nowego;
- d) Pomoc użytkownikom w bieżącej obsłudze sprzętu komputerowego i urządzeń peryferyjnych – szkolenia w zakresie uruchamiania sprzętu i oprogramowania dostarczonego wraz ze sprzętem, obsługi sprzętu i oprogramowania;
- e) Konserwacja sprzętu komputerowego i utrzymywanie jego dostępności na odpowiednim poziomie;
- f) Nieodpłatne udostępnianie sprzętu zastępczego na czas dłuższej naprawy sprzętu;

### **4. KONTROLA BEZPIECZEŃSTWA SIECI KOMPUTEROWEJ**

- a) Zarządzanie kontami użytkowników zgodnie z wytycznymi Zamawiającego
- b) Nadawanie, zmiana, odbieranie uprawnień użytkownika do zasobów i aplikacji zgodnie z wytycznymi Zamawiającego
- c) Kontrola dostępu i weryfikacja zabezpieczeń systemu przed ingerencją osób trzecich;
- d) Instalowanie i administrowanie systemami antywirusowymi;
- e) Zarządzanie serwerem poczty elektronicznej;

f) Konfiguracja serwera w celu kontroli dostępu do Internetu oraz nadzoru nad jego wykorzystywaniem;

#### **5. ADMINISTROWANIE BAZAMI DANYCH I ARCHIWIZACJA**

a) Opracowanie, wdrożenie, nadzór nad procedurami zabezpieczenia systemu, w szczególności backupu danych i ochrony przed nieautoryzowanym dostępem, poprzez stosowanie odpowiednich metod zabezpieczenia danych przed dostępem osób niepowołanych;

b) Administrowanie bazami danych oraz archiwizacja danych gwarantująca pełną ochronę przed utratą, uszkodzeniem, dostępem osób nieupoważnionych;

c) W ramach umowy udostępnienie oprogramowania do wykonywania kopii zapasowych;

#### **6. ADMINISTROWANIE WITRYNĄ WWW, POCZTĄ E-MAIL**

a) Zarządzaniem stroną WWW oraz jej bieżąca aktualizacja;

b) Administrowanie pocztą elektroniczną

#### **7. ŚWIADCZENIE USŁUG DORADCZYCH M.IN. POPRZEZ UDZIAŁ W PRACACH ZWIĄZANYCH Z ZAKUPAMI SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO ORAZ OPROGRAMOWANIA**

a) Określanie parametrów sprzętu komputerowego i oprogramowania zgodnego z potrzebami Zamawiającego pod względem funkcjonalności, ceny, niezawodności.

b) Świadczenie usług doradczych w zakresie modernizacji lub wymiany sprzętu, aktualizacji lub wymiany oprogramowania.

c) Analiza wymagań i potrzeb użytkowników skutkująca wprowadzaniem zmian w użytkowanych systemach informatycznych;

d) Doradztwo w kwestii technologii informatycznych ze szczególnym uwzględnieniem optymalnych rozwiązań dla Zamawiającego;

#### **8. WSPARCIE I SZKOLENIE UŻYTKOWNIKÓW SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO, OPROGRAMOWANIA SYSTEMOWEGO I UŻYTKOWEGO**

- a) Pomoc w bieżącej obsłudze sprzętów komputerowych i oprogramowania;
- b) Szkolenia pracowników administracyjnych i personelu medycznego z zakresu funkcjonowania i obsługi systemu informatycznego;

## **9. OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH**

- a) Bezpłatne konsultacje telefoniczne od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00 – 16:00 dla użytkowników administracyjnych i przez 7 dni w tygodniu 24 h na dobę - dla użytkowników systemu SWD PRM;
- b) Realizowanie wizyt serwisowych na podstawie telefonicznych zgłoszeń dokonanych przez osoby upoważnione;
- c) Reagowanie na zgłoszenia serwisowe w czasie nie dłuższym niż 2 godziny od momentu zgłoszenia dokonanego przez osobę upoważnioną – dla zgłoszeń dokonywanych przez użytkowników administracyjnych; dla zgłoszeń dokonywanych przez użytkowników systemu SWD PRM - w czasie nie dłuższym niż 40 min. (łącznie z czasem dojazdu do jednostki zgłaszającej awarię).