

Przedmiotem zamówienia jest wykonywanie usług w zakresie obsługi informatycznej ZUOP w siedzibie Zamawiającego w Otwocku oraz w jednostce zamiejscowej w Róźnie w okresie 01/01/2025 – 31/01/2027

1. Wsparcie konserwacyjno-serwisowe dla sprzętu IT w zakresie opisanym poniżej:

- a) 70 stacji roboczych (laptopów z systemem Windows 10/11) wraz ze sprzętem peryferyjnym
- b) serwerów fizycznych oraz wirtualnych wraz z infrastrukturą sieciową (switche, routery, firewall) zgodnie z poniższą listą:
 - 3x serwery fizyczne(Dell R440, Supermicro 825tqc, Dell R750)
 - 15x maszyny wirtualne z możliwością zwiększenia do 20 sztuk
 - 16x switch Mikrotik z możliwością zwiększenia do 20 sztuk
 - 1x router – Dostawca Netia
 - 1x firewall Stormshield SN 320
- c) w sytuacji wystąpienia awarii Wykonawca zobowiązany zapewnić czas reakcji w przeciągu 1,5 h godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia od Zamawiającego.
- d) wymiana uszkodzonych komponentów platformy sprzętowej IT w uzgodnionym terminie w siedzibie Zamawiającego. W przypadku braku dostępności części zamiennych Wykonawca przedstawia koszt zakupu nowego urządzenia wraz z jego implementacją do akceptacji Zamawiającego.
- e) utrzymanie sprzętu komputerowego w stanie sprawnym przez okresowe konserwacje, testy i monitorowanie jego wyeksploatowania, bieżące przekazywanie informacji Zamawiającemu w razie zaistnienia potrzeby wymiany stacji roboczej na nową, rozbudowy itp.
- f) Zakup materiałów, elementów zamiennych, nowych elementów infrastruktury IT, pokrywa Zamawiający, po wcześniejszym przedstawieniu kosztów przez Wykonawcę i akceptacji przedstawionych kosztów przez Zamawiającego.

Szczegółowa lista stacji roboczych/laptopów zostanie przekazana Wykonawcy na etapie przygotowania do realizacji projektu.

2. Asysta techniczna IT Wykonawcy dla Zamawiającego obejmuje usługi określone poniżej:

- a) Usługi w zakresie aktualizacji, konfiguracji oprogramowania komputerowego (lista zostanie przekazana Wykonawcy na etapie przygotowania do realizacji projektu). Instalacja oprogramowania systemowego, użytkowego i antywirusowego eksploatowanego przez Zamawiającego.
- b) Usługi w zakresie bieżącej pomocy komputerowej dla wszystkich 70 pracowników ZUOP.
- c) Wykonawca zobowiązany jest świadczyć kompleksową obsługę informatyczną w sposób ciągły we wszystkie dni robocze w godzinach pracy Zamawiającego (pon.- wt. 8:00-15:45, śr.-pt. 08:00-14:30). Do zapewnienia wykonywania bieżących zadań wymagane są 2 osoby.
- d) Wykonawca dodatkowo oddeleguje w godzinach pracy ZUOP min. 1 pracownika przypisanego do realizacji zamówienia do siedziby Zamawiającego w wymiarze (6 wizyt w miesiącu w dni robocze, zgłaszane z wyprzedzeniem 48h) w całym okresie realizacji projektu.
- e) Wykonawca zobowiązany jest do wsparcia pracowników w sposób zdalny w godzinach pracy Zamawiającego we wszystkie dni robocze z czasem reakcji w ciągu 0,5 godziny od chwili zgłoszenia problemu.
- f) Wykonawca zapewni adres email oraz nr telefonu w celu przyjmowania zgłoszeń awarii oraz potrzeb wsparcia dla pracowników oraz działu IT Zamawiającego.
- g) Wykonawca zobowiązany będzie do rejestracji wszystkich zgłoszeń w zakresie potrzeby wsparcia od pracowników. Potwierdzenia tych zgłoszeń odbywać się będą poprzez dedykowany do tego system Wykonawcy
- h) Kontrola zabezpieczeń sieci komputerowej, pomoc w kreowaniu polityki bezpieczeństwa(aktualizacja raz w roku obecnej polityki bezpieczeństwa).
- i) Pomoc w koordynacji współpracy Zamawiającego z jego zewnętrznymi dostawcami aplikacji/usług IT w zakresie wykonywania przez nich zgodnie z ustaleniami z Zamawiającym prac w obszarze instalacji aktualizacji baz danych systemów księgowych, kadrowych oraz innych programów posiadanych przez Zamawiającego
- j) Rozwiązywanie problemów w zakresie oprogramowania biurowego kategorii MS Office : edytory tekstów oraz arkusze kalkulacyjne.
- k) Tworzenie kopii zapasowych programów i baz danych wg przyjętego harmonogramu; testowanie kopii bezpieczeństwa na nowo wdrożonym systemie backup.
- l) Wsparcie techniczne realizowane będzie hybrydowo tj. poprzez udzielanie telefonicznych konsultacji lub połączeń zdalnych oraz w trakcie wizyt w siedzibach Zmawiającego zgodnie z pkt. 2d oraz 2m
- m) Inwentaryzacja i kontrola (zdalnie raz w roku) komputerów ZUOP oprogramowania zainstalowanego na stacjach roboczych pracowników, przygotowanie listy, przeprowadzanie procesu usuwania programów zgodnie ze wskazaniem departamentu IT dla Zamawiającego
- n) Usługa aktualizacji, konfiguracji i napraw oprogramowania komputerowego. Instalacja oprogramowania systemowego, użytkowego i antywirusowego eksploatowanego przez Zamawiającego.
- o) Administrowanie siecią lokalną oraz usługami systemowymi na serwerach Zamawiającego w zakresie:
 - definiowanie użytkowników i nadawanie im uprawnień
 - zarządzanie kontrolerem domeny (członkostwo grup użytkowników, nadawanie uprawnień, tworzenie kont użytkowników i grup, resetowanie /nadawanie haseł użytkownikom)
 - konfiguracja stacji roboczych w zakresie oprogramowania na nich zainstalowanego takiego jak: system operacyjny Windows 10/11, oprogramowanie antywirusowe
 - zarządzanie usługami systemowymi Windows Serwer (DNS, AD)
 - zarządzanie usługami systemowymi MS Windows Serwer na serwerach fizycznych
 - tworzenie skryptów administracyjnych, skryptów logowania
 - monitorowanie wydajności serwerów fizycznych i wirtualnych

Lista oprogramowania, sprzętu oraz systemów wykorzystywanych przez Zamawiającego:

- Oprogramowanie antywirusowe: ESET Remote Administrator
- Windows Serwer 2019 Standard z wirtualizacją Hyper-V
- Firewall: Stormshield SN 320
- Office 365, (poczta email, aplikacje biurowe, Teams, OneDrive)
- Hosting domeny www.zuop.pl (w ramach hostingu home.pl)
- System DLP Safetica
- Wirtualna centrala telefoniczna
- Lista wykorzystywanego oprogramowania biznesowego, zewnętrznych usług oraz ich dostawców zostanie przekazana Wykonawcy na etapie przygotowania do realizacji projektu

Zamawiający musi mieć dostęp administracyjny do wszystkich posiadanych serwerów, switchy, itd.

3. Usługi dodatkowe w zakresie rozwoju środowiska IT Zamawiającego.

- a) Świadczenie usług doradczych podczas przygotowywania planów i zakupu sprzętu komputerowego oraz oprogramowania.
- b) Zapewnienie Zamawiającemu niezbędnych kompetencji technicznych Wykonawcy w zakresie konfigurowania nowego sprzętu typu: firewall, switchy, routery, serwery, access pointy.
- c) Wdrażanie nowych rozwiązań IT w celu usprawnienia pracy, instalowanie lub współdziałanie w instalacji każdego nowego oprogramowania dostarczonego Zamawiającemu przez inne firmy.

Usługi wskazane w pkt.3 w zakresie dostarczania i wdrażania nowych rozwiązań będą podlegać każdorazowo niezależnym wycenom sporządzanym przez Wykonawcę oraz przedstawionym Zamawiającemu do akceptacji przed ich realizacją.

4. Monitoring i bezpieczeństwo IT

- a) Przeglądy oraz aktualizacje procedur oraz dokumentacji informatycznej
- b) Monitorowanie systemów teleinformatycznych ZUOP:
 - monitorowanie ruchu sieciowego w obrębie serwerów i stacji, (rejestr incydentów);
 - monitorowanie zdarzeń dotyczących zabezpieczeń w obrębie serwerów i stacji,
 - monitorowanie wydajności serwerów,
 - monitorowanie poczty ZUOP
 - wysyłanie raportu po każdym dyżurze do godziny 9:00 dnia następnego, który ma zawierać informację z każdego serwera o jego logach i wydajności, raporty z firewall.
 - W przypadku wystąpienia incydentów podjęcie bezzwłocznie działań naprawczych oraz poinformowanie wyznaczonego pracownika ZUOP o wystąpieniu zdarzenia
- c) Monitorowanie sieci odbywać się będzie we wszystkie dni tygodnia (łącznie ze świętami i dniami wolnymi od pracy):
 - Zamawiający pracuje w dni robocze wg następującego harmonogramu:
 - Poniedziałek-Wtorek: 8-15:45 oraz Środa-Piątek: 8:00-14:30
 - Zamawiający nie pracuje w dniu ustawowo wolne od pracy
 - Zgłaszanie incydentów odbywać się będzie całodobowo.