I. Szczegółowe określenie Przedmiotu zamówienia na **administrowanie i zarządzanie serwerami oraz siecią:**

1. Monitorowanie sprzętu sieciowego (infrastruktura FortiNet), oprogramowania (Veeam Backup, vmWare), serwerów (Windows Server 2022/2019), serwerów backupowych, serwerów NAS (QNAP, Synology) - w trzech lokalizacjach Zamawiającego (ul. Płocka 13, ul. Płocka 5A oraz Galeria Kordegarda),
2. Przyjmowanie zgłoszeń od osób wyznaczonych przez Zamawiającego dotyczących awarii i nieprawidłowości w działaniu sprzętu sieciowego, serwerów, łącza internetowego,
3. Rekonfigurowanie, instalowanie, aktualizacje serwerów, urządzeń sieciowych oraz zainstalowanego oprogramowania,
4. Monitorowanie baz SQL,
5. Wnioskowanie o zakup nowych urządzeń sieciowych, serwerów, podzespołów serwerowych z uzasadnieniem wymiany sprzętu,
6. Wsparcie przy administracji usługą Office365&Exchange Online,
7. Wsparcie zespołu IT Zamawiającego w bieżących zadaniach lub podczas nieobecności (wymiar godzin zgodny z ***Zasadami realizacji zamówienia w pkt 3) podpunkt b)***)

W ramach usługi wsparcia, wyszczególniamy przykładowe czynności:

1. Konfiguracja/aktualizacja/wdrażanie nowych serwerów (jeśli będzie konieczne)
2. Cykliczne aktualizacje do najnowszych dostępnych wersji produktów FortiNet (FortiGate, FortiSwitch, AccessPoint) oraz ich wdrażanie w przypadku wymiany sprzętu,
3. Monitoring pracy wszystkich urządzeń sieciowych, serwerów jak i łącza,
4. Konfiguracja i wdrażanie nowych maszyn wirtualnych,
5. Wsparcie przy konserwacji serwerowni oraz zgłaszanie propozycji ewentualnych zmian.
6. Wsparcie zespołu IT przy obsłudze bieżących spraw dotyczących zgłaszanych problemów przez pracowników NCK.

**Zasady realizacji zamówienia:**

1. Usługa będzie wykonywana w siedzibach Zamawiającego (ul. Płocka 13, Płocka 5A, Krakowskie Przedmieście 15) oraz zdalnie;
2. Usługa będzie realizowana przez 12 miesięcy od 01.01.2024r. do 31.12.2024r.
3. Miesięczny wymiar wykonywania przedmiotu zamówienia wynosi 80 godzin miesięcznie, łącznie rocznie 960 godzin (80x12):

a) W przypadku, gdy ze względu na szczególne potrzeby Zamawiającego Wykonawca będzie świadczył usługi w danym miesiącu w wymiarze większym niż 80 godzin miesięcznie, liczba godzin świadczenia usług zostanie odpowiednio pomniejszona w następnym miesiącu.

b) W przypadku, gdy ze względu na szczególne potrzeby Zamawiającego Wykonawca będzie świadczył usługi w danym miesiącu w wymiarze mniejszym niż 80 godzin miesięcznie, liczba godzin świadczenia usług zostanie odpowiednio powiększona w następnym miesiącu.

1. Miesięczny wymiar wykonywania przedmiotu zamówienia wynosi 80 godzin miesięcznie, w podziale 48 godzin zdalnie/32 godziny stacjonarnie:

a) W przypadku, gdy ze względu na szczególne potrzeby Zamawiającego Wykonawca będzie świadczył usługi w danym miesiącu w systemie pracy zdalnej w wymiarze większym lub mniejszym niż 48 godzin miesięcznie, liczba godzin świadczenia usług w systemie pracy zdalnej zostanie odpowiednio pomniejszona lub powiększona w następnym miesiącu.

b) W przypadku, gdy ze względu na szczególne potrzeby Zamawiającego Wykonawca będzie świadczył usługi w danym miesiącu w systemie pracy stacjonarnej w wymiarze większym lub mniejszym niż 32 godzin miesięcznie, liczba godzin świadczenia usług w systemie pracy stacjonarnej zostanie odpowiednio pomniejszona lub powiększona w następnym miesiącu.

1. Zakłada się 8-godzinny dzień pracy w systemie stacjonarnym z możliwością wykonywania usług w godzinach od 8 do 18. W przypadku wystąpienia awarii, która nie może być usunięta w systemie pracy zdalnej, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia naprawy w siedzibie Zamawiającego w czasie nie dłuższym niż 2 godziny od chwili zgłoszenia awarii przez Zamawiającego (telefonicznie, mailowo, ticketowo).
2. W przypadku pracy w systemie zdalnym, Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi w następujących sytuacjach:
3. Awaria krytyczna (np. awaria serwerów, urządzeń brzegowych, urządzeń sieciowych) z czasem reakcji nie dłuższym niż 30 minut od chwili zgłoszenia awarii przez Zamawiającego (telefonicznie, mailowo, ticketowo);
4. Bieżące zgłoszenia Zamawiającego;
5. Planowe wdrożenia/konfiguracja/aktualizacje systemowe.
6. W ramach pracy w systemie stacjonarnym Zamawiający zapewni sprzęt i oprogramowanie niezbędne do realizacji zamówienia, natomiast w ramach pracy w systemie zdalnym Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dysponował własnym sprzętem i oprogramowaniem niezbędnym do realizacji zamówienia.