**Załącznik nr 1**

**do umowy nr ………………….**

**z dnia ……………r.**

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

1. Świadczeniu nadzoru informatycznego nad siecią informatyczną, systemami serwerowymi, oprogramowaniem systemowym i użytkowym.

2. Administrowaniu i obsłudze serwisowej sprzętu komputerowego.

3. Kontroli bezpieczeństwa sieci komputerowej.

4. Administrowaniu bazami danych i archiwizacji.

5. Administrowaniu witryną www, pocztą e-mail.

6. Świadczeniu usług doradczych m.in. poprzez udział w pracach związanych z zakupami sprzętu komputerowego oraz oprogramowania.

7. Wsparciu i szkoleniu użytkowników sprzętu komputerowego, oprogramowania systemowego i użytkowego.

8. Obsłudze zgłoszeń serwisowych.

Szczegółowy opis zadań:

**1. 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

**2. 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;

**3. 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;

**4. 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;

**5. ADMINISTROWANIE WITRYNĄ WWW, POCZTĄ E-MAIL**

 a) Zarządzaniem stroną WWW oraz jej bieżąca aktualizacja;

b) Administrowanie pocztą elektroniczną

**6. 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;

**7. 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;

**8. OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH**

a) Bezpłatne konsultacje telefoniczne od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00 – 16:00 dla użytkowników administracyjnych.

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.