

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Usługi nadzoru nad systemem informatycznym Miejskiego Zarządu Lokalami w Radomiu.

Przedmiotem zamówienia są usługi informatyczne obejmujące swym zakresem:

- a) administrowanie siecią komputerową,
- b) serwis oprogramowania,
- c) serwis sprzętu komputerowego

Opieka serwisowa dotyczy sieci i sprzętu zlokalizowanego:

w siedzibie przy ul. Garbarskiej 55/57 w Radomiu:

- a) 3 serwerów, 46 stanowisk komputerowych, 3 laptopów, urządzeń peryferyjnych (drukarki - 15 sztuk, urządzenia wielofunkcyjne- 4 sztuki, kserokopiarki)
- b) urządzeń sieciowych,
- c) ok. 46 użytkowników,
- d) oprogramowania

Wymienione ilości mogą ulec zmianie w wyniku zużycia lub zakupu nowego sprzętu.

I. ADMINISTROWANIE SIECIĄ KOMPUTEROWĄ

1. OPIS ZADANIA

1. Wykonawca zapewni ciągłość pracy i bezpieczeństwo działania całej infrastruktury teleinformatycznej w budynku siedziby Zamawiającego, poprzez kontrolę poprawności działania sieci i usuwanie wszelkich zakłóceń i nieprawidłowości.

2. Zadania wykonywane w zakresie administrowania siecią komputerową:

- 1) Administracja i instalacja sieciowych systemów operacyjnych oraz ich optymalizacja w celu maksymalnego wykorzystania zasobów.
- 2) Konfiguracja i zarządzanie urządzeniami aktywnymi sieci LAN, dynamiczne przydzielanie uprawnień dostępu do określonych segmentów sieci (na poziomie hostów).
- 3) Konfiguracja urządzeń sieciowych, tworzenie bezpiecznych połączeń pomiędzy różnymi platformami.
- 4) Nadzór nad prawidłową eksploatacją i zarządzanie serwerami domenowymi oraz nadzór nad funkcjonowaniem mechanizmów uwierzytelniania użytkowników.
- 5) Konfiguracja interfejsów sieciowych stacji roboczych.
- 6) Zabezpieczenie sieci przed włamaniem i nieuprawnionym dostępem, zapewnienie bezpieczeństwa danych i transmisji za pośrednictwem Internetu i Intranetu
- 7) Organizacja i nadzór nad centralnym systemem archiwizacji.
- 8) Monitorowanie, diagnozowanie i usuwanie usterek serwerów.
- 9) Monitorowanie, diagnozowanie i usuwanie problemów w aktywnym sprzęcie sieciowym (przełączniki, koncentratory, routery, itp.).
- 10) Archiwizowanie konfiguracji serwerów oraz urządzeń sieciowych.
- 11) Analiza statystycznego i dynamicznego obciążenia sieci i optymalizacja pod kątem wydajności i niezawodności.
- 12) Zgłaszanie konieczności zmian sprzętowych i programowych w celu optymalizacji działania sieci.
- 13) Wykrywanie i zapobieganie powstawaniu zagrożeń wynikających z nieautoryzowanego dostępu do sieci (na poziomie hostów).
- 14) Organizacja i utrzymanie systemu zdalnego dostępu do komputerów.
- 15) Obsługa połączenia internetowego – instalacja, konfiguracja, usuwanie problemów z dostępem do Internetu.
- 16) Zarządzanie i kontrola dostępu do Internetu:
 - a) tworzenie kont użytkowników i nadawanie im uprawnień,
 - b) dynamiczna prezentacja statystyk dostępu poszczególnych użytkowników,
 - c) ograniczenie dostępu do określonych stron,
- 17) Projektowanie, zarządzanie i konserwacja komputerowych sieci radiowych.
- 18) Zapewnienie bezpieczeństwa danych poprzez wykonywanie pełnej kopii danych serwera, utrzymywanie systemu archiwizacji, bezpowrotne usuwanie zbędnych danych, odzyskiwanie danych w miarę możliwości technicznych, odtworzenie środowiska po awarii.
- 19) Zabezpieczenie urządzeń przed awarią zasilania.
- 20) Wykrywanie i zapobieganie powstawaniu zagrożeń związanych z wirusami komputerowymi.
- 21) Przeglądy instalacji sieciowej.

- 22) Zapewnienie nadzoru nad pracownikami firm zewnętrznych wykonujących zlecenia instalacji lub wymiany sieci informatycznej u Zamawiającego.
- 23) Sporządzanie dokumentacji sieci z bieżącą rejestracją dokonanych zmian w konfiguracji urządzeń i systemów sieciowych.
- 24) Zapewnienie zdalnego dostępu do zakupionego systemu PROBIT pracownikowi firmy Zakład Usług Komputerowych i Biurowych Probit w celu wykonywania czynności serwisowych poza siedzibą Zamawiającego i zapewnienia ciągłości pracy systemu informatycznego PROBIT
- 25) Audyt zainstalowanego oprogramowania na komputerach Zamawiającego wraz z kontrolą ilości posiadanych licencji, prowadzenie ewidencji licencji zbiorowych

2. ZASADY REALIZACJI W ZAKRESIE ADMINISTROWANIA SIECIĄ KOMPUTEROWĄ :

- 1) Wykonawca zapewnia gotowość serwisową 7 dni w tygodniu przez całą dobę.
- 2) Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia obsługi informatycznej po zgłoszeniu, bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego przez osoby ujęte w wykazie w czasie pracy Zamawiającego (w godz. 7:30 – 15:30), a po tym czasie dostępność na telefon.
- 3) Aktualizacja oprogramowania na serwerach i urządzeniach sieciowych będzie wykonywana w godzinach ustalonych po uzgodnieniu z Zamawiającym.
- 4) W przypadku stwierdzenia konieczności dokonania naprawy podzespołu lub wymiany uszkodzonego podzespołu, Wykonawca dokona naprawy poprzez podstawienie i konfigurację urządzenia zastępczego będącego w posiadaniu Zamawiającego lub Wykonawcy (rozwiązanie tymczasowe) do czasu zakupu części. (Zakup części nie jest objęty tym postępowaniem za wyjątkiem części zamiennych np. kabli połączeniowych i sygnałowych, wentylatorów itp. których wartość w ramach rozliczenia za dany miesiąc nie przekracza 150 zł brutto).

II. SERWIS OPROGRAMOWANIA

1. OPIS ZADANIA

1.1. Zamawiający wymaga od Wykonawcy znajomości od strony technicznej podstawowego oprogramowania obecnie użytkowanego przez Zamawiającego systemu informatycznego

- 1) pakiety biurowe MS Office,
- 2) bazy danych MS SQL Server, Fire Bird
- 3) systemy operacyjne serwerów: MS SBS 2003, Windows Server 2003; MS Win Small Bus Svr Std 2011 64Bit Polish
- 4) programy użytkowe dla systemu DOS,
- 5) nadzór nad eksploatacją systemu informacji prawnej INFORLEX, PFRON, Biznes24 (bankowość elektroniczna)
- 6) zarządzanie centralną bazą danych dla sieciowej wersji programu Płatnik
- 7) systemu przelewowego pozwalający na migrację przelewów z systemu PROBIT do systemu bankowego

1.2. Wymagane czynności wykonywane w zakresie oprogramowania użytkowanego w siedzibie Zamawiającego.:

- 1) diagnozowanie oraz usuwanie problemów w aplikacjach użytkowych
- 2) instalacja, uaktualnienia oraz usuwanie problemów związanych z systemem operacyjnym na stacjach roboczych z zachowaniem istniejących danych i przywracaniem ich do stanu używalności,
- 3) tworzenie harmonogramów do terminowego generowania, odnawiania i obsługi haseł i certyfikatów/kluczy dla aplikacji typu: PŁATNIK, PFERON itp.
- 4) pomoc przy administrowaniu użytkownikami aplikacji - zmiana haseł, praw do danych, dodawanie nowych użytkowników,
- 5) konfiguracja oraz pomoc w doborze oprogramowania,
- 6) aktualizacja programu antywirusowego na wszystkich komputerach oraz usuwanie wirusów i innych niechcianych programów,
- 7) instalacja i konfiguracja nowego oprogramowania zakupionego przez Zleceniodawcę.
- 8) instalacja uaktualnień
- 9) zapewnienie odczytu danych archiwalnych znajdujących się w programie PPUH"SOFT"

1.3. W przypadku wymiany oprogramowania Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt zdobędzie wiedzę niezbędną do wykonywania czynności serwisowych wymienionych w pkt. 2.

2. ZASADY REALIZACJI W ZAKRESIE SERWISU OPROGRAMOWANIA :

- 1) Obsługa helpdesku w godzinach 7:30 – 15:30 w dni robocze.

2) Wykonawca przystąpi do wykonania diagnozy w czasie nieprzekraczającym 60 minut od momentu zgłoszenia usterki w dni robocze w czasie pracy Zamawiającego (7:30 – 15:30).

III. SERWIS SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO

1. OPIS ZADANIA

1.1. Bieżące diagnozowanie i usuwanie zgłoszonych przez użytkowników drobnych napraw sprzętu komputerowego, świadczenie podstawowego wsparcia technicznego.

Za drobną naprawę uważane będzie:

- wymiana całych elementów i modułów możliwych do wymiany w miejscu instalacji, o ile pozwala na to dokumentacja producenta,
- wymiany wentylatorów,
- wymiana kabli sygnałowych i połączeniowych,
- wymiana baterii podtrzymujących ustawienia o ile wymiana taka nie wymaga zastosowania specjalistycznego sprzętu niemożliwego do zastosowania w miejscu instalacji
- w drukarkach: wymiana tonerów, cartridge, wymiana separatorów kartek, wymiana rolek transferowych itp.
- prowadzenie spraw związanych z reklamacją tonerów i cartridge do drukarek.

1.2. W miarę możliwości technicznych wykonywanie napraw pogwarancyjnych w siedzibie Zamawiającego (koszty materiałów do kwoty 150 zł brutto w ramach rozliczenia za 1 miesiąc pokrywa Wykonawca, wartość materiałów przekraczająca w/w kwotę będzie przedmiotem odrębnego postępowania i pokrywa ją Zamawiający).

1.3. W przypadku sprzętu będącego w okresie gwarancji wykonywanie diagnozy usterek, konserwacji oraz rozbudowy o ile te czynności nie spowodują utraty gwarancji.

1.4. Tworzenie kopii danych z każdego komputera oddanego przez użytkownika do serwisu.

1.5. Dokonywanie diagnozy w przypadku nieprawidłowego działania lub zauważonych uszkodzeń serwerów oraz urządzeń sieciowych.

1.6. Montaż i konfiguracja nowo zakupionego sprzętu komputerowego.

1.7. Konserwacja sprzętu komputerowego zgodnie z wymogami zawartymi w ich dokumentacji technicznej i eksploatacyjnej.

1.8. Kontrola i diagnostyka zasilaczy awaryjnych (UPS) zabezpieczających sprzęt komputerowy.

1.9. Przemieszczanie, przyłączanie i odłączanie sprzętu komputerowego zgodnie z potrzebami Zamawiającego.

1.10. Prowadzenie ewidencji sprzętu odebranego od użytkowników lub przemieszczonego w celach serwisowych.

1.11. Wsparcie bezpośrednie świadczone w lokalizacji użytkownika, jeżeli nie jest możliwe zdalne rozwiązanie problemu.

1.12. Odtwarzanie danych z kopii bezpieczeństwa (w przypadku awarii oprogramowania, także wynikających z błędów, także wynikających z błędów użytkownika).

1.13. Udzielanie instruktażu pracownikom Zamawiającego w zakresie korzystania z sieci i sprzętu komputerowego.

1.14. Kontakt z serwisem zewnętrznym i zlecenie napraw urządzeń informatycznych nie objętych przedmiotem zamówienia, pilnowanie terminowości przeglądów gwarancyjnych i okresowej konserwacji sprzętu komputerowego oraz prowadzenie dokumentacji sprzętu przekazanego do naprawy.

1.15. Współpraca z firmami zewnętrznymi instalującymi nowy sprzęt i oprogramowanie.

1.16. Współpraca z Zamawiającym w zakresie ewidencji wyposażenia informatycznego znajdującego się na stanie poszczególnych komórek organizacyjnych.

1.17. Doradztwo w zakresie sprzętu komputerowego

- 1) Konsultacje i doradztwo w sprawach eksploatacji i modernizacji sprzętu komputerowego oraz w zakresie rozwiązań i dostępu do najnowszych technologii informatycznych.
- 2) Konsultacje dotyczące wykorzystania posiadanych zasobów informatycznych oraz efektywnej archiwizacji danych.
- 3) Wydawanie opinii, na żądanie Zamawiającego, o stanie technicznym sprzętu komputerowego i urządzeń peryferyjnych użytkowanych przez Zamawiającego
- 4) Doradztwo w zakresie zakupu przez Zamawiającego nowego sprzętu informatycznego oraz oprogramowania.
- 5) Planowanie rozbudowy i modernizacji serwerów i sieci wraz z przeprowadzaniem analizy potrzeb i dobór na tej podstawie odpowiedniego sprzętu aktywnego.
- 6) Udzielanie pomocy bezpośredniej i telefonicznej użytkownikom w zakresie obsługi technicznej zainstalowanego oprogramowania i sprzętu.

- 7) Wdrażanie nowych rozwiązań informatycznych dotyczących działania systemu sieciowego.
- 8) Monitorowanie wymagań sprzętowych systemów informatycznych.

2. ZASADY REALIZACJI W ZAKRESIE SERWISU SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO :

Wykonawca zapewnia gotowość serwisową 7 dni w tygodniu przez całą dobę

- 1) Wykonawca przystąpi do wykonania diagnozy w maksymalnym czasie 60 minut od momentu zgłoszenia usterki w dni robocze w czasie pracy Zamawiającego (godz. 7:30 – 15:30). Termin dokonania naprawy nie może przekroczyć 7 dni roboczych.
- 2) Jeżeli nastąpi konieczność zakupu części, podzespołów lub materiałów niedostępnych powszechnie na rynku krajowym, termin wykonania naprawy ulegnie przedłużeniu o czas niezbędny na sprowadzenie niezbędnych produktów po uzgodnieniu z Zamawiającym.
- 3) Wykonawca zapewni pełny nadzór nad pracownikami firm zewnętrznych wykonujących zlecenia instalacji lub wymiany sieci informatycznej w placówce Zamawiającego.
- 4) Wykonawca będzie pisemnie przedstawiał opinie o niemożliwości bądź nieopłacalności naprawy sprzętu.
- 5) W przypadku awarii sprzętu objętego gwarancją, Wykonawca niezwłocznie zorganizuje przekazanie uszkodzonego urządzenia do właściwego serwisu lub w razie naprawy sprzętu w placówce Zamawiającego, Wykonawca zapewni pełny nadzór nad procesem naprawy. Koszt transportu w każdym przypadku został uwzględniony w wynagrodzeniu ryczałtowym.
- 6) Reklamacje jakościowe Zamawiającego dotyczące sposobu świadczenia usługi będącej przedmiotem umowy, Wykonawca zobowiązuje się rozpatrzyć w terminie do 48 godzin od ich zgłoszenia (fax lub e-mail) liczonych także w dni wolne od pracy, a zrealizować do 7 dni od ich zgłoszenia (fax lub e-mail), liczonych także w dni wolne od pracy. Koszty reklamacji obciążają Wykonawcę.
- 7) Wykonawca udziela minimum 6 miesięcznej gwarancji na naprawy określone w załączniku Nr 1. Okres gwarancji w/w usługi liczony będzie od daty obustronnie podpisanego protokołu odbioru.

IV. WYKAZ GŁÓWNYCH TECHNOLOGII UŻYTKOWANYCH PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO:

1. Oprogramowanie serwerowe: MS SBS 2003, Windows Server 2003; MS Win Small Bus Svr Std 2011 64Bit Polish
2. Systemy operacyjne: MS Windows XP Professional, MS Windows 7 Professional, MS Windows 8
3. Oprogramowanie służące do obsługi podmiotów zarządzających nieruchomościami: PROBIT SQL, i program wspomagający - OTC MEDIATOR;
4. Oprogramowanie służące do obsługi księgowości: JPROBIT, PROBIT SQL, Płatnik, PFRON, Biznes24 (bankowość elektroniczna); STAT.GOV (portal statystyczny)
5. Bazy danych: min.MS SQL Server, Fire Bird

