**Załącznik Nr 2**

Sosnowiec, dnia 12.12.2022r.

**ZAMAWIAJĄCY:**

Dom Pomocy Społecznej Nr 1

w Sosnowcu

ul. gen. Wł. Andersa

41-200 Sosnowiec

DGiOT.252.**12**.2023.WL

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **Rodzaj świadczonych usług**
2. Czyszczenie i konserwacja fizyczna sprzętu komputerowego.
3. Zarządzanie serwerami, administracja, wgrywanie poprawek, obsługa błędów zgłaszanych przez serwer.
4. Utrzymanie środowiska serwerowego, w tym:

* wykonywanie raz w tygodniu w okresie weekendowym aktualizacji systemów serwerowych zgodnie z wytycznymi Zamawiającego,
* przeprowadzanie co najmniej raz w roku konserwacji fizycznej całego sprzętu informatycznego w siedzibie Zamawiającego.

1. Czynności związane z optymalizacją oraz troubelshoutingiem
2. Czynności związane z utrzymaniem i bieżącym zarządzaniem i ochroną sieci (switche, routery itp.).
3. Czyszczenie i konserwacja logiczna sprzętu komputerowego.
4. Kontrola pracy oprogramowania antywirusowego.
5. Kontrola systemu automatycznej archiwizacji (lokalnej/zdalnej).
6. Wdrażanie aktualizacji oprogramowania systemowego i aplikacyjnego ogólnego przeznaczenia.
7. Kontrola pracy systemów zasilania awaryjnego.
8. Administrowanie usługą katalogową Active Directory, w tym:

* zarządzanie użytkownikami (np. resetowanie haseł, dodawanie użytkowników, blokowanie użytkowników, kasowanie użytkowników),
* zarządzanie dostępem i nadawaniem praw dostępu do zasobów,
* zarządzanie urządzeniami drukującymi i skanującymi,
* analizowanie logów systemowych i prewencja przeciw włamaniom,
* wykonywanie prac konserwacyjnych oraz testów kondycji systemu,
* modyfikowanie i implementowanie zabezpieczeń środowiska za pomocą polis GPO.

1. Obsługa wirtualizacji serwerów.
2. Zarządzanie i kontrola pracy infrastruktury sieciowej.
3. Pomoc dla użytkowników (helpdesk podstawowy).
4. Bieżąca, zdalna lub lokalna pomoc użytkownikom w obsłudze użytkowego oprogramowania klienta końcowego.
5. Podejmowanie czynności wsparcia technicznego związanych z bieżącą eksploatacją lub serwisowych, w przypadku awarii sprzętu komputerowego lub oprogramowania.
6. Wykonywanie drobnych napraw sprzętu komputerowego, a w przypadku większych napraw kierowanie sprzętu do punktów serwisowych.
7. Przeprowadzanie, co najmniej raz w tygodniu, poza godzinami pracy Zmawiającego, prac konserwacyjnych i aktualizacyjnych na stacjach roboczych, w tym:

* aktualizowanie sygnatur i silnika AV,
* skanowanie antywirusowe systemu,
* konserwowanie i naprawianie systemu pod kątem stanu systemu, stanu dysku i profilu użytkownika,
* inwentaryzowanie logów,
* aktualizowanie poprawek systemu (w tym poprawek zabezpieczeń, poprawek funkcjonalnych),
* aktualizowanie oprogramowania użytkowego do najnowszych wersji.

1. Bieżące, zdalne monitorowanie podzespołów sprzętowych, pracy systemów operacyjnych stacji roboczych i serwerów oraz zdalne monitorowanie stanu sieci i raportowanie wszelkich nieprawidłowości a w tym:

* bieżące, zdalne monitorowanie logów systemowych oraz prób nieautoryzowanego dostępu do stacji roboczych, serwerów i urządzeń sieciowych,
* bieżące monitorowanie oraz zbieranie logów ze wszystkich urządzeń sieciowych,
* bieżąca weryfikacja przepustowości sieci oraz urządzeń aktywnych (przełączniki etc).

1. Prowadzenie dokumentacji technicznej związanej z realizacją umowy.
2. Usługi weryfikacji poprawności tworzonych kopii bezpieczeństwa (backupu).
3. Ryczałt **100 zgłoszeń** helpdesk (wsparcie użytkowników lub prac dodatkowych, lub awarii) **rocznie**.
4. Licencje na zdalny dostęp agentów monitorujących infrastrukturę.
5. Dostęp do panelu zgłoszeń.
6. Usługi dodatkowe realizowane w ramach zryczałtowanego kosztu miesięcznego - pozostałe usługi o powtarzalnym charakterze dotyczące bieżącej eksploatacji infrastruktury informatycznej i realizacji drobnych usług dodatkowych.
7. Dedykowany opiekun klienta
8. Wsparcie kluczowych systemów infrastruktury IT: 24/7 (całodobowe)
9. Pełnienie obowiązków Administratora Systemu Informatycznego (ASI), przy współpracy z Administratorem Danych Osobowych (ADO) i Inspektorem Ochrony Danych (IOD), w tym sporządzenie i aktualizowanie:

* instrukcji Zarządzania Systemami Informatycznymi,
* opisu zastosowanych środków technicznych i organizacyjnych związanych z RODO,
* analizy ryzyka i rekomendacji w zakresie podniesienia dostępności systemu oraz bezpieczeństwa danych.

1. Kompleksowa ochrona antywirusowa o funkcjonalnościach:

* moduł antywirusowy dla systemów serwerowych i systemów klienckich,
* moduł antymalware dla systemów serwerowych i systemów klienckich,
* moduł sandbox dla systemów serwerowych i systemów klienckich,
* moduł filtracji treści dla systemów serwerowych i systemów klienckich,
* moduł kontroli urządzeń oraz sprzętu dla systemów klienckich,
* moduł filtracji spamu dla serwera Exchange 2016,
* moduł analizy ryzyka (risk intelligence) dla systemów serwerowych i systemów klienckich,
* objęte bieżącym wsparciem i aktualizowane do najnowszych wersji,
* objęte wsparciem producenta.

1. System filtracji treści
2. Oprogramowanie do wykonywania kopii zapasowej serwerów
3. **Warunki świadczenia usługi:**
4. Usługi będą świadczone w dni robocze w godzinach 7:30-15:30.
5. Czas reakcji dla wsparcia zdalnego do **2** godzin.
6. Czas reakcji dla wsparcia lokalnego (z przyjazdem) do **4** godzin.
7. **Koszty:**

Proszę podać miesięczne i roczne koszty zbiorcze w/w usług w wartość netto oraz brutto przy założeniu poniższej ilości obsługiwanego sprzętu:

* 15 komputerów stacjonarnych
* 2 serwery
* 3 laptopy

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wyszczególnienie** | **Koszty brutto** | | |
| **Za stację roboczą** | **Miesięczne** | **Roczne** |
| 1. | **Ryczałt**, za zakontraktowane usługi serwisowe | **X** | **X** |  |
| **Koszty usług dodatkowych** | | | | |
| 2. | Realizacja wymogów i przygotowanie dokumentacji **RODO** – usługa **ASI** | **X** |  |  |
| 3. | Kompleksowa ochrona antywirusowa – usługa **MAV** za stację roboczą |  |  |  |
| 4. | System filtracji treści – usługa **WCF** za stację roboczą miesięcznie |  |  |  |
| 5. | Oprogramowanie do wykonywania kopii zapasowej serwerów - usługa **VBE** | **X** |  |  |
| **Koszty zbiorcze** | | | | |
| I. | Koszty ryczałtowe | **X** |  |  |
| II. | Koszty usług dodatkowych | **X** |  |  |
| **III. RAZEM KOSZTY (I + II)** | | |  |  |

Jednocześnie informuję, że w przypadku pytań proszę kontaktować się z Panią Wiolettą Leszczyńską pod numer telefonu – 501-13-23-19.

Ofertę proszę przesłać na adres mailowy - [sekretariat@dps1sosnowiec.pl](mailto:sekretariat@dps1sosnowiec.pl) w terminie do **19.12.2023r**. do godziny **9:00.**

Z poważaniem

Dyrektor Domu Pomocy

Społecznej Nr 1

mgr Ilona Osiak