

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

I. Rodzaj świadczonych usług

1. Czyszczenie i konserwacja fizyczna sprzętu komputerowego.
2. Zarządzanie serwerami, administracja, wgrywanie poprawek, obsługa błędów zgłaszanych przez serwer.
3. 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.
4. Czynności związane z optymalizacją oraz troubleshootingiem
5. Czynności związane z utrzymaniem i bieżącym zarządzaniem i ochroną sieci (switche, routery itp.).
6. Czyszczenie i konserwacja logiczna sprzętu komputerowego.
7. Kontrola pracy oprogramowania antywirusowego.
8. Kontrola systemu automatycznej archiwizacji (lokalnej/zdalnej).
9. Wdrażanie aktualizacji oprogramowania systemowego i aplikacyjnego ogólnego przeznaczenia.
10. Kontrola pracy systemów zasilania awaryjnego.
11. 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.
12. Obsługa wirtualizacji serwerów.
13. Zarządzanie i kontrola pracy infrastruktury sieciowej.
14. Pomoc dla użytkowników (helpdesk podstawowy).
15. Bieżąca, zdalna lub lokalna pomoc użytkownikom w obsłudze użytkowego oprogramowania klienta końcowego.
16. Podejmowanie czynności wsparcia technicznego związanych z bieżącą eksploatacją lub serwisowymi, w przypadku awarii sprzętu komputerowego lub oprogramowania.
17. Wykonywanie drobnych napraw sprzętu komputerowego, a w przypadku większych napraw kierowanie sprzętu do punktów serwisowych.
18. Przeprowadzanie, co najmniej raz w tygodniu, poza godzinami pracy Zamawiającego, 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.
19. 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).
 20. Prowadzenie dokumentacji technicznej związanej z realizacją umowy.
 21. Usługi weryfikacji poprawności tworzonych kopii bezpieczeństwa (backupu).
 22. Ryczałt **100 zgłoszeń** helpdesk (wsparcie użytkowników lub prac dodatkowych, lub awarii) **rocznie**.
 23. Licencje na zdalny dostęp agentów monitorujących infrastrukturę.
 24. Dostęp do panelu zgłoszeń.
 25. Usługi dodatkowe realizowane w ramach zryczałtowanego kosztu miesięcznego - pozostałe usługi o powtarzalnym charakterze dotyczące bieżącej eksploatacji infrastruktury informatycznej i realizacji drobnych usług dodatkowych.
 26. Dedykowany opiekun klienta
 27. Wsparcie kluczowych systemów infrastruktury IT: 24/7 (całodobowe)
 28. 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.
 29. 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.
 30. System filtracji treści
 31. Oprogramowanie do wykonywania kopii zapasowej serwerów

II. Warunki świadczenia usługi:

1. Usługi będą świadczone w dni robocze w godzinach 7:30-15:30.
2. Czas reakcji dla wsparcia zdalnego do **2** godzin.
3. Czas reakcji dla wsparcia lokalnego (z przyjazdem) do **4** godzin.

III. Koszty:

Proszę podać miesięczne i roczne koszty zbiorcze w/w usług w wartość netto oraz brutto przy założeniu poniższej ilości obsługiwane go 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 Wioletta Leszczyńską pod numer telefonu – 501-13-23-19.

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

Z poważaniem

Dyrektor Domu Pomocy
Społecznej Nr 1

mgr Ilona Osiak