

Opis przedmiotu zamówienia

1. Zakres podstawowych obowiązków obsługi informatycznej w PU ZGM w Nowym Tomyślu Sp. z o.o.

- kompleksowa obsługa systemów informatycznych;
- bieżące administrowanie i zarządzanie infrastrukturą informatyczną;
- zarządzanie eksploatacją sprzętu komputerowego i oprogramowania, w tym serwis sprzętu komputerowego (koszty części zamiennych pokrywa Zamawiający);
- doradztwo w zakresie doboru sprzętu komputerowego i oprogramowania;
- administracja, zarządzanie i rozbudowa sieci teleinformatycznej Zamawiającego w miarę wystąpienia takiej potrzeby (koszty części zamiennych, podzespołów, urządzeń sieciowych oraz okablowania pokrywa Zamawiający);
- współpraca z operatorami usług internetowych;
- diagnozowanie uszkodzeń sprzętu;
- sporządzanie i weryfikowanie kopii zapasowej programów i danych oraz okresowego sporządzania kopii najważniejszych plików konfiguracyjnych;
- pomoc w wyborze, modernizacji i implementacji oprogramowania i sprzętu;
- zapewnienie nadzoru oraz serwisu urządzeń komputerowych, w tym: wymiany uszkodzonych części i ich podzespołów urządzeń komputerowych (koszt części i podzespołów pokrywa Zamawiający na podstawie dostarczonego cennika katalogowego);
- współpraca z organizacjami zewnętrznymi przy wdrażaniu projektów informatycznych oraz wprowadzaniu nowych technologii;
- zagwarantowanie stabilnej i bezpiecznej pracy wszystkich urządzeń informatycznych i oprogramowania;
- administrację i zarządzanie zewnętrznymi serwisami Zamawiającego (koszt domen oraz fizycznego utrzymania serwisów na serwerach zewnętrznych ponosi Zamawiający);
- zapewnienie nadzoru odnośnie zabezpieczenia: sieci, systemów, aplikacji, baz danych oraz archiwizacja;
- udzielanie pomocy pracownikom PU ZGM w Nowym Tomyślu Sp. z o.o. w zakresie obsługi sprzętu informatycznego i programów;

- udzielenie porad informatycznych w sprawach na bieżąco przedstawianych przez Zamawiającego;
- zapewnienie ochrony do haseł i dostępu do sieci;
- nadzór nad oprogramowaniem typu firewall w zakresie konfiguracji, monitorowania alarmów, przeprowadzania odpowiednich zmian w konfiguracji;
- nadzór nad bezpieczeństwem danych;
- możliwości korzystania z konsultacji telefonicznych i osobistych;
- sukcesywne dostarczenie przez Wykonawcę wszystkich nowych i udoskonalonych lub zmienionych wersji oprogramowania wprowadzonych przez jego producentów do sprzedaży (oprogramowania zakupywane będzie na podstawie ceny katalogowej po otrzymaniu oferty cenowej w ramach dodatkowego wynagrodzenia);
- w razie konieczności wykonanie prac serwisowych i administracyjnych związanych z utrzymaniem systemów po godzinach urzędowania w tym w dniach wolnych od pracy;
- zagwarantowanie jak najszybszego przywrócenia pełnej sprawności systemów informatycznych w przypadku wystąpienia awarii;
- reakcja na zgłoszoną awarię w określonym czasie od zgłoszenia (zgłoszenia telefoniczne i emailowe);
- wydawanie opinii technicznej dla potrzeb likwidowanego sprzętu informatycznego,
- realizowanie i przestrzeganie zapisów regulaminów i instrukcji dotyczących polityki informatycznej Zamawiającego;
- dokonywanie cotygodniowego przeglądu stanu urządzeń teletransmisyjnych i serwerowych,
- pomoc przy wdrażaniu nowych usług elektronicznych;
- wykonywanie aktualizacji systemów wszystkich systemów informatycznych Zamawiającego,
- obsługa i serwis serwerów wraz z wyposażeniem serwerowni;
- prowadzenie na bieżąco ewidencji sprzętu komputerowego i oprogramowania;
- nadzór nad legalnością stosowanych przez użytkowników (pracowników zamawiającego) programów;
- instalowanie i modyfikacja oraz usuwanie nieaktualnych wersji oprogramowania na serwerach administrowanych sieci i stacjach roboczych, ewentualnie nadzór nad wykonywaniem tych czynności przez firmy zewnętrzne;
- szkolenie pracowników w zakresie samodzielnego wykonywania kopii bezpieczeństwa zbiorów na ich stanowiskach pracy oraz osobiste wykonywanie i przechowywanie kopii bezpieczeństwa na serwerach administracyjnych sieci;

- szkolenie pracowników zamawiającego w zakresie podstawowej obsługi sprzętu komputerowego i oprogramowania, z którego korzysta zamawiający;
- uczestniczenie w szkoleniach i konferencjach organizowanych przez zamawiającego lub inne jednostki a następnie w miarę potrzeb przekazywanie, w formie szkoleń bądź instruktarzu, zdobytej wiedzy pracownikom zamawiającego;
- obsługa czytników kart mikroprocesowych i czytników kodów kreskowych;
- sporządzenie we współpracy z kierownikiem jednostki lub osobą przez niego wyznaczoną sprawozdań i informacji dotyczących sprzętu komputerowego oraz informatyzacji PU ZGM w Nowym Tomyślu Sp. z o.o.

- CZAS REAKCJI W PRZYPADKU AWARII KRYTYCZNEJ do 1 godziny.

Awaria krytyczna – sytuacja, w której niemożliwe staje się normalne funkcjonowanie jednostki tj. użytkownicy nie mają dostępu do danych zgromadzonych na serwerze lokalnym z powodu awarii lub awarii sieci komputerowej w jednostce. Awarią krytyczną nie będzie brak dostępu do Internetu z winy operatora, brak dostępu do usług hostingowych (poczta e-mail, strony WWW, itp.) leżących po stronie dostawcy tych usług, brak zasilania elektrycznego oraz innych zdarzeń losowych powstałych nie z winy Wykonawcy, a ich usunięcie leży po stronie innych instytucji, osób i służb itp.

-CZAS REAKCJI W PRZYPADKU USTERK- do 4 godzin.

Usterka – to sytuacja, w której normalna prac jednostki jest możliwa, ale utrudniona, np. awaria jednego z komputerów, awaria drukarki, uszkodzenie pojedynczego zakończenia sieci LAN.