

Opis przedmiotu zamówienia:

1. Przedmiotem postępowania i zamówienia jest wyłonienie Wykonawcy w zakresie kompleksowej obsługi informatycznej oraz zarządzania infrastrukturą IT Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie.

1.1 Zakres zamówienia obejmuje w szczególności:

1.1.1 zarządzanie zasobami serwerowymi i sieciowymi Uczelni,

1.1.2 zarządzanie oprogramowaniem centralnym używanym przez Zamawiającego,

1.1.3 koordynację prac w wszystkich dostawcami zewnętrznymi świadczącymi usługi powiązane z funkcjonowaniem Uczelni,

1.1.4 wsparcie techniczne dla pracowników UP w godzinach pracy,

1.2 Szczegółowy zakres prac:

1.2.1 Wykonawca będzie odpowiedzialny za obsługę (zarządzanie, kontrolę, naprawy lub zlecenie napraw specjalistycznych np. lutownicy do bardzo drobnych elementów albo spawarki światłowodów, tworzenie kopii zapasowych, zabezpieczeń logicznych i fizycznych) wymienionych poniżej serwerów, macierzy i sprzętu wspomagającego funkcjonowanie systemów informatycznych oraz serwerowni:

a) Zamawiający posiada 2 lokalizacje serwerowe: Podchorążych 2

b) Zamawiający posiada 8 lokalizacje sieciowe : Podchorążych 2, Ingardena 4, Mazowiecka 43, Karmelicka 41, Podbrzezie 3, os. Stalowe 17, Jęczmienna 9, Studencka 5

c) Zamawiający posiada około 20 serwerów fizycznych z systemami operacyjnymi Linux/Xen, Windows Server, VMWare,

d) Zamawiający posiada 115 uruchomionych serwerów wirtualnych z systemami operacyjnymi Linux, Windows Server (wersje od 2008 do 2019),

e) Zamawiający posiada 8 macierzy dyskowych firm Dell EMC, HP, IBM

1.2.2 Wykonawca będzie odpowiedzialny za nadzorowanie, kontrolowanie i egzekwowanie przestrzegania zasad korzystania z zasobów systemów informatycznych, w szczególności nadawanie i odbieranie uprawnień dostępu do sieci, komputerów, serwerów i systemów informatycznych,

1.2.3 Wykonawca będzie odpowiedzialny za bezpieczeństwo zarządzania systemami informatycznymi w kontekście zasad przechowywania i ochrony danych osobowych, w zakresie:

a) opracowywania na bieżąco nowych procedur wewnętrznych dot. bezpiecznego dostępu do danych chronionych,

b) opracowania procedur przydzielania uprawnień,

c) opracowania sposobów wykrywania i raportowania incydentów,

d) przygotowywania wewnętrznych procedur technicznych w zakresie zmian w systemach informatycznych celem dostosowania ich do nowych wymogów prawnych,

e) sukcesywnego wdrażania zmian wraz z bieżącą obsługą informatyczną w tym zakresie,

f) opracowania dokumentu określanego jako Polityka bezpieczeństwa,

g) opracowania szczegółowych procedur dot. dostępu do informacji wrażliwych w rozbiciu na poszczególne systemy informatyczne,

h) koordynowania i nadzorowania prac związanych z wdrażaniem nowych procedur w systemach informatycznych,

i) zarządzanie tworzeniem i przechowywaniem backupów systemów przy użyciu produktów firm: Dell Avamar

j) administracja systemami zabezpieczenia sieci firewall oraz analizy zdarzeń przy użyciu produktów firm: Fortinet (Fortigate, Fortiweb, Fortianalyzer)

1.2.4 Zgłaszanie wykonawcom oprogramowania (opisanego poniżej) nieprawidłowości w jego działaniu, monitorowanie procesu usuwania usterek, pośredniczenie w procesie zgłaszania uwag dotyczących zintegrowanego systemu informatycznego,

1.2.5 Wykonawca odpowiedzialny będzie za zarządzanie i konfigurację teleinformatycznej sieci uczelnianej w zakresie:

a) utrzymania i rozbudowy sieci fizycznej (niewymagającym prac budowlanych ani specjalistycznego sprzętu np. spawarki światłowodów),

b) administracja

c) konfiguracji sieci na poziomie logicznym, w zakresie technologii sieciowych przewodowych VLAN, LAG, STP, OSPF oraz bezprzewodowych WiFi przy użyciu produktów firm: HP, Aruba, 3Com, Mikrotik, Ubiquiti, Extreme Networks

d) nadzorowania nad ... punktami dostępowymi do sieci Internet (PIONEER), siecią VPN rozpiętą pomiędzy lokalizacjami Zamawiającego, 3 routerami dostępowymi, 130 switchami zarządzalnymi, 120 punktami dostępowymi WiFi,

e) konfiguracji i przydzielania dostępów do 8 logicznych sieci WiFi, 60 logicznych sieci IP (podsieci prywatne), 60 logicznych sieci Ethernet (VLAN)

1.2.6 Wykonawca odpowiedzialny będzie za zarządzania kontami imiennymi:

a) pracowniczymi (ok 1500 kont) w ramach systemu domenowego AD wraz uprawnieniami dostępu do zasobów,

b) studenckimi w ramach systemu domenowego AD, ok 19000 kont automatycznie zarządzanych z poziomu systemu dziekanatowego

1.2.7 Wykonawca odpowiedzialny będzie za zarządzania kontami imiennymi e-mailowymi w ramach e-mailowych domen Zamawiającego:

a) Ok 1500 kontami imiennymi oraz funkcyjnymi pracowniczymi

b) Ok 20000 kontami imiennymi studenckimi, doktoranckimi, uczestników projektów w poddomenach up.krakow.pl

c) Oprogramowaniem dedykowanym (Powershell) synchronizującym i weryfikującym status kont email utrzymywanych na platformie Office365 z innymi systemami

1.2.8 Wykonawca obejmie swoją opieką system dziekanatowy firmy PCG Academia w zakresie:

a) Wsparcia użytkowników systemów Uczelnia.XP, Uczelnia 10 i Wirtualna Uczelnia

b) utrzymania instalacji historycznej i zapasowej do celów szkoleń i testów,

c) zarządzania tworzeniem i przechowywaniem backupów tego systemu,

d) zarządzania dostępem dla użytkowników administracyjnych (150 kont), oraz pomocy dla Dziekanatów w zakresie kont studenckich (ok 19000), oraz dla Działu Nauczania w zakresie kont wykładowców (ok 1000),

1.2.9 Wykonawca obejmie nadzór nad systemem obiegu dokumentów Webcon w zakresie:

a) zmian w konfiguracji dostępnych z poziomu dostępnego administratorowi,

b) zarządzania uprawnieniami pracowników korzystających z systemu, (wszyscy pracownicy Zamawiającego)

c) pomocy w przekazywaniu zgłoszeń serwisowych do producenta,

1.2.10 Wykonawca obejmie nadzór nad systemem kadrowo-płacowym w zakresie:

d) zmian w konfiguracji dostępnych z poziomu dostępnego administratorowi,

e) zarządzania uprawnieniami pracowników korzystających z systemu, (wszyscy pracownicy Zamawiającego)

f) pomocy w przekazywaniu zgłoszeń serwisowych do producenta,

1.2.11 Wykonawca będzie odpowiedzialny za opiekę nad systemami wspomagającymi zarządzanie siecią i systemami komputerowymi, produktami ManageEngine

1.2.12 Wykonawca będzie odpowiedzialny za wdrożenia, administrację i opiekę nad systemem Moodle,

1.2.13 Kierownik Zespołu obejmie funkcją pełnomocnika Rektora ds. Zarządzania zasobami IT i będzie odpowiedzialny za zarządzanie jednostką Działu Obsługi Informatycznej w zakresie zarządzania oraz współpracy z innymi jednostkami na rzecz utrzymania i rozwoju IT.

1.2.14 Wykonawca zapewni narzędzie: systemy informatyczne (rekrutacja, obsługa dziekanatowa), wsparcie: utrzymanie, aktualizacje, przeszkolenia i wsparcie dla Szkoły Doktorskiej w zakresie przeprowadzania rekrutacji oraz obsługi dziekanatowej doktorantów.

1.2.15 Wykonawca będzie współpracował z administratorami zewnętrznych sieci komputerowych i systemów komputerowych wykorzystywanych przez pracowników Uczelni.

1.3 Zamawiający wymaga, aby pracownicy Wykonawcy skierowani do obsługi UP w ilości niezbędnej do prawidłowego funkcjonowania Uczelni, jednak nie mniejszej niż 3 osoby, w tym Kierownik Zespołu i dwóch Konsultantów, były dostępne w godzinach pracy Uczelni, tj. od poniedziałku do piątku od godz. 7.30 do 15.30 oraz dostępni pod numerem telefonu wskazanym przez Wykonawcę w godzinach od 6.30 do 19.00 w sytuacjach awaryjnych. W sytuacjach krytycznych także poza tymi godzinami.

1.4 Zamawiający wymaga zatrudnienia co najmniej dwóch członków zespołu świadczącego usługi na podstawie umowy o pracę w myśl art. 95 ustawy PZP, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (tekst jednolity: Dziennik Ustaw z 2019r., poz. 1040 z późn. zm. Wykonawca zobowiązany jest zagwarantować zatrudnienie na powyższych zasadach przez cały okres realizacji przedmiotu niniejszej umowy w ilości osób niezbędnej do prawidłowego funkcjonowania Uczelni, jednak nie mniejszej niż 2 osoby, tj. dwóch Konsultantów w pełnym wymiarze etatu, albo odpowiednią liczbę osób w mniejszym wymiarze etatu łącznie odpowiadającym wymaganym dwóm pełnym etatom. Zobowiązanie wynikające ze zdania poprzedniego dotyczy również podwykonawców i dalszych podwykonawców, którym Wykonawca lub jego podwykonawca zleci opisane w SWZ czynności związane z realizacją usług objętych zakresem zamówienia.