**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **Zakres usługi:**
2. Świadczenie **„Usługi kompleksowej obsługi informatycznej w okresie 12 miesięcy”**, która obejmuje przede wszystkim:
   1. wsparcie IT:
   * Bieżąca analiza i rozwiązywanie problemów użytkowników;
   * Administracja kontami użytkowników domeny (dodawanie, edycja, dezaktywacja);
   * Odzyskiwanie danych z dostępnych kopii zapasowych;
   * Przygotowanie nowego sprzętu komputerowego do pracy;
   * Przygotowanie drukarek do pracy w infrastrukturze firmowej;
   * Zarządzanie użytkownikami serwera poczty elektronicznej;
   * Konsultacje, doradztwo w zakresie rozwoju systemów IT;
   * Diagnostyka sprzętu komputerowego;
   * Prowadzenie dokumentacji.
   1. infrastruktura IT:
   * Zarządzanie serwerami fizycznymi;
   * Zarządzanie urządzeniami sieciowymi (switche, firewalle, access pointy, routery, UPSy);
   * Prowadzenie dokumentacji.
   1. bezpieczeństwo danych:
   * Kompleksowe zarządzanie backupem danych;
   * Kompleksowe zarządzanie oprogramowaniem antywirusowym;
   * Prowadzenie dokumentacji.
   1. sieć telefoniczna:
   * Kompleksowe zarządzanie i obsługa centrali telefonicznej;
   * Prowadzenie dokumentacji.
3. Zleceniobiorca jest zobowiązany do zapewnienia ciągłości funkcjonowania wszystkich elementów infrastruktury na bazie, której świadczona jest usługa dostępu do Internetu oraz wszystkich zasobów sieciowych użytkowników.
4. Zleceniobiorca winien realizować świadczenie usługi kompleksowej obsługi informatycznej z zachowaniem najwyższej staranności, z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru swojej działalności, zgodnie z wymaganiami określonymi przez Zleceniodawcę i zasadami wiedzy technicznej.
5. Zleceniodawca niniejszym wyraża zgodę na realizację usług objętych niniejszą umową na sprzęcie własnym lub będącym własnością Zleceniobiorcy - przy wykorzystaniu legalnego oprogramowania.
6. Zleceniobiorca odpowiada wobec Zleceniodawcy za wszelkie szkody wyrządzone z tytułu niewykonania i/lub nienależytego wykonania przedmiotu zamówienia przez samego Zleceniobiorcę, jak i osoby, którym powierzył wykonanie obowiązków.
7. Zleceniobiorca zobowiązuje się do realizacji świadczenia usług informatycznych i obsługi informatycznej na rzecz Zleceniodawcy, poprzez zapewnienie poprawnego działania infrastruktury IT Zleceniodawcy, a w szczególności:
8. serwis infrastruktury IT (sieci teleinformatyczne, serwerownie, komputery, laptopy, drukarki, monitoring w obszarze zapewnienia połączeń sieci wewnętrznej oraz jej komunikacji,
9. administracja serwerem poczty elektronicznej,
10. hosting strony internetowej,
11. neutralizowanie problemów zgłaszanych przez pracowników Zleceniodawcy, związanych z poprawnym działaniem infrastruktury IT,
12. usuwanie zagrożeń w przypadku zainfekowanego komputera (wirusy, spyware i podobne),
13. konfigurowanie i instalowanie programów komputerowych w środowiskach MC Windows Linux MacOS ,
14. doradztwo sprzętowe i programowe w tym planowanie i nadzór nad rozwojem infrastruktury IT (nowy sprzęt, nowe oprogramowanie, nowe rozwiązania teleinformatyczne),
15. awaryjne odtwarzanie, na wniosek Zleceniodawcy, stanu oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych,
16. weryfikowanie stosowanych zabezpieczeń przed wtargnięciem tzw. „wirusa komputerowego” do systemu informatycznego Zleceniodawcy oraz przeciwdziałanie pojawiąjącym się potencjalnym zagrożeniom informatycznym w oparciu o oprogramowanie dostarczone przez Zleceniodawcę,
17. dokonywanie wszelkich prac wymagających przestojów lub wpływających znacząco na obniżenie wydajności pracy Zleceniobiorcy, poza godzinami pracy Zleceniodawcy, chyba że Zleceniodawca wyrazi na to pisemną zgodę,
18. reagowanie na zgłoszenia Zleceniodawcy w najszybszym możliwym terminie, nie dłuższym niż:
    1. 2 godziny od otrzymania Zgłoszenia Serwisowego z kategorii Krytyczne;
    2. 12 godzin od otrzymania Zgłoszenia Serwisowego z kategorii Wysokie;
    3. w następnym Dniu Roboczym od dnia otrzymania Zgłoszenia Serwisowego z kategorii Niskie i Pozostałe;
    4. każdorazowe sporządzenie i przekazanie pisemnego raportu z zaistniałej awarii z kategorii krytycznej i wysokie w następnym dniu roboczym. Raport będzie zawierał minimum: datę i godzinę zgłoszenia awarii, kanał zgłoszenia awarii, kto zgłosił awarię, kto odebrał zgłoszenie u Zleceniobiorcy, datę i godzinę usunięcia awarii, opis i przyczyny awarii.
19. obsługa części produkcyjnej Zleceniodawcy w zakresie utrzymania sieci teleinformatycznych, nadzoru nad połączeniami sterowników (automatyka) sprzętu IT, zasilnia awaryjnego itp.
20. w przypadku konieczności wykonywania czynności nieprzewidzianych niniejszą umowę (np.: dostawa sprzętu komputerowego, wymiana sieci teleinformatycznych itp.) Zleceniobiorca przedstawi Zleceniodawcy ofertę na ich wykonanie a w przypadku akceptacji przez Zleceniodawcę zobowiązuje się do ich wykonania na zasadach wynikających z treści zlecenia.
21. Zleceniobiorca stworzy w systemie obiegu dokumentów Zleceniodawcy formularz dla wszystkich zgłoszeń (awarie itp.) W razie wystąpienia awarii krytycznej dopuszcza się zgłoszenie telefoniczne lub mailowe. Dopuszcza się inny system ticketowy do zgłaszania awarii itp.
22. Zleceniobiorca zobowiązuje się w ramach świadczenia usług kompleksowej obsługi informatycznej do współpracy z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych wyznaczonym przez Zleceniodawcę w zakresie ochrony danych osobowych w tym:
    1. Zleceniobiorca stworzy wraz z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych wyznaczonym przez Zleceniodawcę, Politykę dotyczącą ochrony danych osobowych przetwarzanych i rejestrowanych w systemach i bazach danych Zleceniodawcy.
23. wykonanie audytu legalności oprogramowania w pierwszym miesiącu po podpisaniu umowy oraz dbanie o legalność oprogramowania zainstalowanego na komputerach Zleceniodawcy w trakcie trwania umowy,
24. ewidencjonowanie licencji oraz określenie procedur zarządzania licencjami w tym:
    1. sporządzenie inwentaryzacji licencji zainstalowanych na komputerach na dzień 30 kwietnia br.,
    2. przekazywanie raz na kwartał informacji dotyczących posiadanych licencji,
    3. określnie procedur zarządzania licencjami ich odnawiania, wygaszania,
25. nadzór i administracja nad wdrożoną domeną AD (active directory) oraz rozwiązaniami MS Office.
26. ilość sprzętu w zakresie serwisowania:
    1. Serwery – 6 szt.
    2. Macierzy – 4 szt.
    3. Komputery PC – 25 szt.
    4. Notebook – 80 szt.
    5. Przełączniki – 27 szt.
    6. Punkty dostępowe – 16 szt.
    7. Drukarki – 20 szt.

Szczegółowa specyfikacja urządzeń zostanie określona jako załącznik do umowy.

1. kompleksowe zarządzanie backupem danych:
2. udostępnienie serwera, nadzór nad przestrzenią serwerową lokowaną zarówno w siedzibie Zamawiającego jak i w lokacji wyniesionej,
3. zarządzanie backupem maszyn wirtualnych do wniesionego Data Center polegających na: analizie codziennego transferu danych z głównego klastra ulokowanego na serwerze wyniesionego do DC Zleceniobiorcy,
4. weryfikacji poprawności wykonanych kopii bezpieczeństwa co najmniej dwa razy w roku. Wykonanie przywrócenia danych z kopii zapasowych. Prawidłowość przywrócenia danych potwierdzona pisemnym protokołem.
5. zapewnieniu niezbędnej przestrzeni dyskowej w zasobach Zleceniodawcy.
6. kompleksowe zarządzanie i obsługa centrali telefonicznej.
7. **Miejsce i terminy**
8. Zleceniobiorca będzie świadczył usługi na rzecz Zleceniodawcy w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w siedzibie Zleceniodawcy, a także w dowolnym miejscu zapewniającym realizację usług wynikających z zadań powierzonych.
9. Zleceniobiorca zobowiązuje się do pełnienia dyżurów w siedzibie zleceniodawcy minimum 3 dni w tygodniu po 4 godziny.
10. Zleceniobiorca zobowiązuje się do cotygodniowych spotkań w siedzibie Zleceniodawcy na których omawiane są bieżące i planowane działania w zakresie realizacji umowy.
11. Zleceniobiorca zobowiązuje się do pełnienia dyżurów 24 h przez 7 dni w tygodniu.
12. Strony na bieżąco będą ustalać harmonogram wizyt w siedzibie Zleceniodawcy.
13. Zleceniobiorca w uzgodnieniu z Zleceniodawcą będzie prowadził ewidencję czasu świadczonych usług, która będzie podstawą do wystawienia faktury i uznania przez Zleceniodawcę wykonania umowy za dany miesiąc kalendarzowy.
14. Zleceniobiorca będzie przekazywał comiesięczny raport z wykonywanych prac lub usług będących przedmiotem umowy, który będzie podstawą do wystawienia faktury uznania przez Zleceniodawcę wykonania umowy za dany miesiąc kalendarzowy.