

## Załącznik nr 1 do Zapytania Ofertowego

### OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług informatycznych i serwisowych przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, związanych z istniejącą infrastrukturą informatyczną siedziby Zamawiającego oraz infrastrukturą „w chmurze” w zakresie:

a) utrzymania stałej sprawności sprzętu informatycznego, w tym nadzór i odpowiedzialność za prawidłowe działanie systemów informatycznych oraz kompatybilności programów wykorzystywanych przez Zamawiającego;

b) administrowania siecią informatyczną (m. in. serwerami, urządzeniami sieciowymi, drukarkami) oraz nadzór nad poprawnością działania sprzętu komputerowego;

c) instalacji, aktualizacji i konfiguracji oprogramowania oraz sprzętu komputerowego i sieciowego, a także przegląd, konserwacja i naprawa tego sprzętu;

d) doradztwa w zakresie zakupu sprzętu komputerowego;

e) obsługi, nadzoru nad prawidłowym działaniem sprzętu informatycznego oraz aktualizacja oprogramowań wykorzystywanych przez Zamawiającego;

f) szkolenia użytkowników sprzętu informatycznego w zakresie obsługi sprzętu informatycznego oraz programów wykorzystywanych przez Zamawiającego;

g) zdalnej, telefonicznej oraz osobistej pomocy technicznej związanej z obsługą sprzętu informatycznego pracownikom Zamawiającego;

h) administrowanie, aktualizacja, zamieszczanie na wniosek Zamawiającego informacji na stronie internetowej Zamawiającego;

i) kontroli bezpieczeństwa informacji i zapewnienie ochrony danych osobowych przed ich nieuprawnionym przetwarzaniem we wszystkich systemach informatycznych, w szczególności współpraca w opracowaniu i aktualizacji dokumentacji zapewniającej bezpieczeństwo administrowania danych w systemach informatycznych; bieżąca współpraca w zakresie ochrony danych osobowych z Inspektorem Danych Osobowych Zamawiającego;

j) pełnienie funkcji administratora systemów informatycznych,

k) informowanie Zamawiającego o wykrytych nieprawidłowościach dotyczących nieuprawnionego przetwarzania danych w systemach informatycznych oraz nieprawidłowościach w funkcjonowaniu urządzeń informatycznych, jak również przywrócenie stanu zgodnego z przeznaczeniem;

l) prowadzenie ewidencji sprzętu informatycznego, programów oraz licencji, po przeprowadzeniu bilansu otwarcia;

m) wykonywania kopii zapasowych danych wykorzystywanych przez Zamawiającego, pozwalających na ich odtworzenie w przypadku utraty oryginałów zgodnie z treścią Instrukcji Zarządzania Systemem Informatycznym Ochrony Danych Osobowych;

n) na wniosek Zamawiającego przedstawiania propozycji ulepszenia i poprawy jakości funkcjonowania sprzętu komputerowego oraz oprogramowania;

o) przegląd, bieżąca oraz okresowa konserwacja sprzętu informatycznego, a także aktualizacja oprogramowania komputerowego znajdującego się u Zamawiającego:

- bieżąca konserwacja odbywa się co najmniej raz w miesiącu;

- okresowa konserwacja powinna odbywać się co najmniej raz na 6 miesięcy;

p) realizacji innych zadań wynikającej z użytkowania komputerów oraz sieci informatycznej przez Zamawiającego;

r) realizacji innych zadań tj. konsultacja dokumentacji technicznej, pism administracyjnych w zakresie IT.

II. Pełnienie roli Administratora Bezpieczeństwa Systemów Informatycznych, polegające na zapewnieniu ciągłości, niezawodności, adresowalności oraz dostępu do danych.

Na w/w punkty składają się następujące elementy:

Administracja systemem *MS Active Directory* z serwerem usług w siedzibie Zamawiającego, a w szczególności: przydzielanie uprawnień użytkownikom i organizacja i monitoring backupu usługi

III. Administracja usługami zarówno w „chmurze” (home.pl), jak i lokalnymi w siedzibie Zamawiającego *MS SQL SERVER, SMB*, a w szczególności: Zakładanie kont i przydzielanie uprawnień użytkownikom i aplikacjom, organizacja i monitoring backupu usług (SQL, SMB).

IV. Administracja firewallem *PFSENSE* a w szczególności: Raportowanie incydentów dot. Cyberbezpieczeństwa raz na kwartał, Stały monitoring infrastruktury sieciowej GBL z szczególnym uwzględnieniem 4 kluczowych serwerów, stały monitoring systemu IDS firewalla

V. Wdrożenie w ciągu roku standardów dot. Zachowania niezawodności, poufności i dostępu do danych.

VI. Utrzymanie standardów dot. Przydzielania i odbierania uprawnień użytkownikom systemów IT Zamawiającego.

## **VII. Czas reakcji na zgłoszenie / żądanie**

1. Ustala się czas reakcji na zgłoszenie do 4 godzin przypadku zgłoszenia zdalnie i 1 godziny w przypadku dyżuru stacjonarnego w dni robocze w godzinach 8.00-18.00.

2. Czas reakcji rozumie się przez podjęcie działań, mających na celu rozwiązanie problemu.

3. Po godzinie 18.00 zgłoszenie przechodzi na godzinę 8.00 dnia następnego.

4. Wykonawca deklaruje najszybszą możliwą reakcję na żądanie Zamawiającego.

5 Wykonawca deklaruje najszybsze możliwe wykonanie działań objętych zgłoszeniem.

6. Wykonawca deklaruje realizację z zakresu innych zadań tj. konsultacja dokumentacji technicznej, pism administracyjnych w zakresie IT do 3 dni, chyba że Zamawiający wyznaczy inny termin.