

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

dla Części nr 1

1. ZAKRES USŁUGI

Kompleksowa obsługa informatyczna:

- w siedzibie oraz oddziale Zamawiającego:

Bytom, pl. Akademicki 17 - siedziba,

Zabrze, pl. Traugutta 2 – oddział.

- obsługa zdalna.

Czas realizacji usługi w miejscu: codziennie w dni robocze (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 7:00 do 15.00 oraz w przypadku awarii do momentu jej usunięcia lub wyczerpania wszelkich możliwych czynności związanych z usunięciem tej awarii,

Obsługa zdalna: codziennie w dni robocze (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 15:00 do 20:00

Interwencyjne przyjazdy/praca zdalna w przypadku awarii

2. SZCZEGÓŁOWY ZAKRES USŁUGI

- 1) Realizacja usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zgodnie z regulaminami wewnętrznymi Zamawiającego, Polityką Jakości PN-EN ISO 9001, Polityką Bezpieczeństwa PN-EN ISO 27001, bezpieczeństwem pożarowym, sanitarnym i ochrony środowiska
- 2) Obsługa komputerów na terenie Spółki (ok 100 szt)
Administrowanie i obsługa serwisowa infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego, w tym instalacja i konfiguracja urządzeń (podłączenie urządzeń do sieci lokalnej, instalacja urządzeń na komputerach użytkowników), bieżące monitorowanie, optymalizacje działania, aktualizacje i rozwiązywanie problemów,
- 3) Zapewnienie w uzgodnieniu z Administratorem ciągłości pracy w Spółce.
- 4) Przyjmowanie zgłoszeń w godzinach pracy Zamawiającego (tj. od 7:00 do 20:00) pod wskazanym numerem telefonu oraz adresem e-mail,
- 5) Czas reakcji w przypadku awarii w tym:
 - awarii krytycznej, w terminie nie dłuższym niż 60 minut liczonym od jej zgłoszenia,
 - awarii zwykłej w terminie nie dłuższym niż 150 minut liczonym od jej zgłoszenia,
- 6) Administrowanie i obsługa serwisowa sieci (przewodowej oraz bezprzewodowej), w tym bieżące monitorowanie sieci komputerowej, rozwiązywanie problemów związanych z siecią, stała optymalizacja ruchu sieciowego,

- 7) Pomoc użytkownikom w wykonaniu prac związanych z przygotowaniem raportów, sprawozdań na bazie informacji z bazy danych oprogramowania wg potrzeb użytkownika,
- 8) Pomoc użytkownikom w obsłudze modułów oprogramowania,
- 9) Instalacja, konfiguracja i szkolenie użytkowników z posiadanych modułów oprogramowania we wskazanych przez Zamawiającego jednostkach i terminach,
- 10) W przypadku nowych modułów / oprogramowania, przed przystąpieniem do prac związanych z instalacją, konfiguracją i szkoleniem tzw. Wdrożeniem, każdorazowo należy przedstawić do akceptacji Zamawiającemu szczegółowy harmonogram „wdrożenia”,
- 11) Instalacja nowych wersji oraz aktualizacji oprogramowania,
- 12) Zgłaszanie do producenta oprogramowania i prowadzenie spraw związanych z propozycjami modyfikacji i usuwaniem usterek w oprogramowaniu aplikacyjnym,
- 13) Rozbudowa systemów zgodnie ze zmieniającymi się przepisami prawa, szczególnie w zakresie elektronicznej dokumentacji medycznej,
- 14) Opracowywanie specyfikacji/opisu przedmiotu zamówienia, treści wzoru umów, szacowanie wartości, ustalanie projektów warunków postępowania, udział w komisji przetargowej, z zakresu zakupu urządzeń i sprzętu informatycznego oraz elektronicznego, a także oprogramowania informatycznego zgodnie z ustawą Prawo Zamówień Publicznych oraz obowiązującymi procedurami wewnętrznymi,
- 15) Pełnienie funkcji Administratora Systemu Informatycznego:
 - a) wykonywanie czynności wynikających z Instrukcji w zakresie zabezpieczenia prawidłowego i bezpiecznego funkcjonowania bazy technicznej i oprogramowania systemu,
 - b) bieżące nadawanie/usuwanie prawa dostępu do systemu informatycznego , aplikacji, sieci i usług dla poszczególnych pracowników – z polecenia Administratora Danych Osobowych,
 - c) prowadzenie rejestrów uprawnień do oprogramowania,
 - d) opracowanie systemu haseł do poszczególnych obszarów systemu,
 - e) nadzór nad wszelkimi czynnościami w związku z powstałymi incydentami w tym: prowadzenie rejestru zgłoszonych incydentów oraz przechowywanie zgłoszeń pozostałych zdarzeń (nie zakwalifikowanych jako incydenty) i słabości, raportowanie
 - f) zapewnienie konfiguracji systemu uniemożliwiającej wprowadzanie lub uzyskiwanie danych z systemu przez niepowołane osoby,
 - g) tworzenie i nadzorowanie tworzenia kopii zapasowych zgodnie z harmonogramem
 - h) przeprowadzanie kontroli systemu informatycznego,
 - i) wdrożenia rozwiązań zapewniających zabezpieczenia kryptograficzne,
 - j) opracowanie polityki IT i nadzór nad jej przestrzeganiem
 - k) udział w Zespole Bezpieczeństwa Informacji i Analizy Ryzyka,
 - l) każdorazowe sprawdzanie nowego sprzętu oraz oprogramowania w celu zapewnienia, kompatybilności z innymi komponentami systemu,
 - m) monitorowanie bezpieczeństwa dla serwerów oraz urządzeń aktywnych sieci,
 - n) opracowywanie tematyki szkoleń z zakresu systemu oraz urządzeń dla użytkowników systemu – ze szczególną dbałością o wiedzę z zakresu bezpieczeństwa systemów.
- 16) Obsługa serwisowa w zakresie:
 - a) Domena AD – administracja domeną Active Directory, utrzymanie serwerów AD, zarządzanie użytkownikami, grupami, komputerami, jednostkami OU, bieżące dostosowywanie struktury AD do struktury organizacyjnej Podmiotu, integracja zewnętrznych systemów informatycznych z AD,
 - b) Urządzenia NAS – konfiguracja, administracja,
 - c) Kopie zapasowe,

- d) AMMS – administracja systemem, instalacja, konfiguracja, definiowanie jednostek organizacyjnych, zarządzanie użytkownikami i uprawnieniami, zarządzanie magazynami (tworzenie, modyfikacje, przesunięcia) procedury medyczne (tworzenie, modyfikacje, przypisywanie do poradni), cenniki (modyfikacje), medyczny portal informacyjny, tworzenie harmonogramów, modyfikacje systemu, raporty, wydruki i zestawienia, wdrożenia, szkolenia,
- e) Infomedica (Finanse-Księgowość, Kadry, Płace, Środki trwałe, Gospodarka materiałowa, Kasa, Koszty, Rejestr sprzedaży) – instalacja, administracja systemem (konfiguracja systemu, zarządzanie użytkownikami i uprawnieniami, modyfikacje systemu, wydruki i zestawienia, wdrożenia i szkolenia),
- f) ORACLE, MS SQL, MySQL, POSTGRESQL, FIREBIRD – zarządzanie systemami bazodanowymi w Podmiocie. Instalacja, administracja, optymalizacja wydajności, zarządzanie bazami danych (zasobami, kontami użytkowników, uprawnieniami), wykonywanie i regularne testowanie kopii zapasowych,
- g) Sidexis, IcatVision, VixWin – nadzór nad serwerami, nadzór i zapewnienie łączności z urządzeniami diagnostyki obrazowej (RTG, TK), nadzór nad wykonywaniem kopii zapasowych, nadzór nad punktami końcowymi,
- h) EDM – administrowanie serwerem oraz bazą danych dokumentów medycznych, integracja z AMMS, zarządzanie podpisami elektronicznymi użytkowników,
- i) SMK, SIR, Rejestr Przystępstw Seksualnych, EZdrowie-P2, RPWDL, Gabinet.gov.pl, Ewuś, Elektroniczne zwolnienia lekarskie - ZUS PUE, certyfikaty, EPUAP, Płatnik,
- j) Bankowość elektroniczna – wspomaganie poprawności działania i aktualizacja zabezpieczeń, administracja bazą danych, wykonywanie i regularne testowanie kopii zapasowych,
- k) Systemy antywirusowe – oprogramowanie antywirusowe AVG (instalacja, aktualizacja, zarządzanie, ocena zagrożeń, monitoring stacji roboczych, centralny serwer polityk bezpieczeństwa),
- l) Ortodoncja – aktualizacja i nadzór nad poprawnością pracy serwera, aktualnością stacji roboczych, zapewnienie połączenia serwera ze wszystkimi stacjami roboczymi użytkowanymi w obsługiwanych lokalizacjach,
- m) Stormshield - administracja systemem, konfiguracja, zarządzanie użytkownikami i uprawnieniami, raporty i zestawienia, vpn,
- n) Strona WWW i BIP, portal informacyjny (intraweb), poczta elektroniczna, antyspam, DNS, FTP, IDS, monitoring LAN.

Wszelkie zmiany zakresu posiadanych licencji, oprogramowania, sprzętu w trakcie trwania umowy automatycznie wchodzi w zakres usługi z zachowaniem stałości ceny.

3. OBOWIĄZKI WYKONAWCY

- 1) Prowadzenie wszelkich prac w sposób niekolidujący z działalnością leczniczą jednostki, z poszanowaniem dobra pacjentów,
- 2) Informowanie o planowanych włączeniach/wyłączeniach urządzeń w celu przeprowadzenia przeglądów,
- 3) Wykonywanie wszelkich prac z należytą starannością, w sposób zapewniający bezpieczeństwo użytkownikom,

- 4) W przypadku braku możliwości podjęcia czynności usuwania awarii w czasie określonym niniejszą umową z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, Wykonawca obowiązany jest udzielić Zamawiającemu informacji zwrotnej z przewidywalnym czasem usunięcia awarii oraz jej przyczyną,
- 5) W przypadku wystąpienia awarii, w razie konieczności, świadczenie usługi w dni wolne od pracy i święta w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie poprzez sieci teleinformatyczne,

4. Wymagania w zakresie zasobów wykonawcy niezbędnych do realizacji zamówienia:

- przedstawiciele wykonawcy powinni posiadać środek komunikacji niezbędny do przemieszczania pomiędzy siedzibą a oddziałem spółki.
- wykonawca powinien posiadać określoną ilość pracowników gwarantującą obsługę na miejscu, zdalną oraz przyjazdy interwencyjne poza wyznaczonymi dyżurami w spółce.
- wykonawca powinien posiadać odpowiednie zaplecze techniczne umożliwiające wykonanie zleconych prac montażowych/serwisowych.
- wykonawca powinien wypełnić wszystkie postanowienia narzucone Rozporządzeniem RODO podczas obsługi spółki oraz zawrzeć umowę na powierzenie przetwarzania danych osobowych.
- w przypadku niemożności realizacji zamówienia (urlopy, zwolnienia chorobowe pracowników) wykonawca zapewni zastępstwo o nie niższym standardzie.