

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

dla Części nr 2

1. ZAKRES USŁUGI

Obsługa infrastruktury serwerowej oraz urządzeń drukujących:

- **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,

Interwencyjne przyjazdy/praca zdalna w przypadku awarii

1) Monitorowanie środowiska serwerowego i sieciowego w obrębie działających usług (4 fizyczne serwery, 31 maszyn wirtualnych, macierz z półką, 13 switchy zarządzalnych, połączenie światłowodowe między placówkami):

- monitorowanie ciągłości pracy całości środowiska, tworzenie i przysyłanie raportów
- bieżące kontrolowanie i usuwanie potencjalnych i pojawiających się problemów, raportowanie,
- wykrywanie potencjalnych zagrożeń i słabych punktów w infrastrukturze pod kątem wydajności, bezpieczeństwa
- reagowanie na aktualne zagrożenia
- UTM - administracja systemem

2) Zarządzanie zasobami sprzętowymi (serwerowymi i sieciowymi) oraz polityką rozwoju jednostki:

- uporządkowanie obecnego stanu w zakresie aplikacji, konfiguracji programowo serwerowej oraz procedur dostępu do zasobów
- konserwacja zasobów sprzętowych
- wykorzystanie lub utylizacja nieużywanych zasobów
- integracja obecnie wykorzystywanych urządzeń i aplikacji

3) Zarządzanie warstwą transportową

- ujednoczenie konfiguracji sieci LAN
- monitorowanie i kształtowanie pasma ruchu – QOS

- zarządzanie dostępem do zasobów wewnętrznych/zewnętrznych (kontrola dostępu, szybkość transmisji, blokowanie niepożądanych treści, ilość pobranych danych, rejestrowanie i raportowanie)
- konfiguracja segmentów sieci i określenie reguł ruchu pomiędzy segmentami sieci

4) Zakres zarządzania środowiskiem serwerowym

- usprawnienia zrealizowane poprzez wdrożenie lub rekonfigurację istniejących i dodatkowych usług (np. Active Directory, Usługi Terminalowe, Print Server, DHCP/DNS/NTP)
- utworzenie i wdrożenie polityki kopii zapasowych w miarę dostępnych zasobów - okresowe weryfikacje/aktualizacje procedur,
- testy poprawności odtwarzania kopii zapasowych
- bieżące aktualizacje oprogramowania w celu zwiększenia bezpieczeństwa środowiska
- możliwość priorytetowego udostępnienia zasobów w celu bezpiecznego prowadzenia prac lub występujących awarii sprzętowych

5) Wykonywanie aktualizacji oraz prac serwisowych w godzinach 20:00 – 6:00, w weekendy lub dni wolne od pracy.

6) Monitorowanie baz danych pod kątem wydajności i stabilności oraz optymalizacja pracy

7) Diagnostyka oraz kompleksowe serwisowanie komputerów w spółce (ok 100szt.)

8) Diagnostyka oraz kompleksowe serwisowanie urządzeń drukujących w spółce (ok 60szt.)

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.