

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Wykaz czynności związanych z kompleksową obsługą informatyczną RDOŚ w Rzeszowie oraz Wydziałów Spraw Terenowych w Krośnie i w Przemyśle (63 pracowników)

1. Instalacja, serwis oprogramowania zakupionego przez ZAMAWIAJĄCEGO z wyjątkiem przypadków wymagających interwencji dostawcy oprogramowania, zgodnie z poniżej zamieszczonymi zasadami:
 - 1) WYKONAWCA dokonuje instalacji wskazanego oprogramowania na stacjach roboczych i serwerach wskazanych przez ZAMAWIAJĄCEGO,
 - 2) ZAMAWIAJĄCY dostarczy WYKONAWCY nośniki instalacyjne, lub wskaże ich źródło, oraz dostarczy dokumenty poświadczające posiadanie licencji na instalowane oprogramowanie,
 - 3) serwis oprogramowania, który nie wymaga interwencji jego autora polega na:
 - a) usuwaniu usterek w działaniu programów, które nie wymagają interwencji autora,
 - b) nadzorowaniu poprawności wykonywanych kopii bezpieczeństwa baz danych programów,
 - c) wykonywaniu instalacji nie wymagających obecności autora, nowych wersji oprogramowania oraz jego zmodyfikowanych wersji tzw. *Upgrade*,
 - d) dostosowywaniu środowiska systemu operacyjnego komputerów do stanu umożliwiającego, poprawną instalację oprogramowania, tylko w przypadku, gdy nie jest w takiej sytuacji, konieczna interwencja autora oprogramowania,
 - e) informowaniu ZAMAWIAJĄCEGO o stwierdzonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu wykorzystywanych przez niego programach,
 - f) nadzorowaniu instalacji wszelkich modyfikacji oprogramowania wykonywanych przez pracowników autora oprogramowania,
 - g) kontaktowaniu się z autorem oprogramowania w przypadku wystąpienia awarii, w celu jak najszybszego jej usunięcia.
2. Konserwacja i serwis sieci komputerowych wykorzystywanych przez ZAMAWIAJĄCEGO zgodnie z poniżej zamieszczonymi zasadami za wyjątkiem przypadków, w których naprawa musi być wykonana przez autoryzowany serwis:
 - 1) WYKONAWCA nadzoruje poprawność działania sieci komputerowej i w razie awarii podejmuje kroki zmierzające do jej usunięcia własnymi siłami. W koniecznych przypadkach wzywa serwis zewnętrzny za zgodą ZAMAWIAJĄCEGO,
 - 2) WYKONAWCA podłącza/odłącza od sieci komputerowej urządzenia wskazane przez ZAMAWIAJĄCEGO (posiadające interfejs RJ45),
 - 3) WYKONAWCA wykonuje konfigurację urządzeń sieciowych (posiadających interfejs RJ45) dostosowując ich sposób działania do potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO.
3. Serwis sprzętu komputerowego za wyjątkiem przypadków, w których czynność serwisowa musi być wykonana przez autoryzowaną firmę zewnętrzną, zgodnie z poniżej zamieszczonymi zasadami:
 - 1) WYKONAWCA prowadzi naprawy sprzętu komputerowego, które nie wymagają interwencji autoryzowanego serwisu, za wyjątkiem sprzętu objętego gwarancją producenta, który nie podlega żadnym naprawom realizowanym przez WYKONAWCĘ z wyłączeniem przypadków zgody producenta i pisemnej akceptacji ZAMAWIAJĄCEGO,
 - 2) wszystkie podzespoły konieczne do naprawy realizowanej przez WYKONAWCĘ dostarczy

ZAMAWIAJĄCY,

- 3) wszelkie podzespoły sprzętu komputerowego, które pozostaną po wykonanej naprawie WYKONAWCA przekaże ZAMAWIAJĄCEMU wraz z informacją z jakiego sprzętu pochodzą,
- 4) wszystkie czynności serwisowe na sprzęcie komputerowym ZAMAWIAJĄCEGO będą wykonywane ze starannością gwarantującą zabezpieczenie przechowywanych tam danych.
4. Administrowanie serwerami ZAMAWIAJĄCEGO, a w szczególności:
 - 1) monitorowanie stanu serwerów i usuwanie wszelkich nieprawidłowości w ich pracy,
 - 2) zarządzanie kontami użytkowników na administrowanych serwerach,
 - 3) wykonywanie kopii bezpieczeństwa danych przechowywanych na serwerach,
 - 4) instalowanie i konfigurowanie nowych serwerów na użytek ZAMAWIAJĄCEGO,
 - 5) odtwarzanie serwerów po awarii – system operacyjny, oprogramowanie, dane.
5. Pomoc przy prowadzonych przez ZAMAWIAJĄCEGO postępowaniach przetargowych, a w szczególności:
 - 1) opracowywanie specyfikacji technicznych na kupowany sprzęt komputerowy i oprogramowanie,
 - 2) ocenianie złożonych ofert pod kątem ich zgodności technicznej z wymogami SIWZ.
6. Współpraca z informatykami Generalnej Dyrekcji Ochrony Środowiska w zakresie obsługi informatycznej, w tym udział w spotkaniach organizowanych przez Generalną Dyrekcję Ochrony Środowiska.
7. Pełnienie funkcji Administratora Systemu Informatycznego (ASI) odpowiedzialnego za:
 - 1) zapewnienie sprawności i funkcjonalności systemów informatycznych w Regionalnej Dyrekcji, w których przetwarzane są dane osobowe,
 - 2) nadzorowanie funkcjonowania poszczególnych systemów, w których przetwarzane są dane osobowe, w szczególności w zakresie zarządzania prawami dostępu do tych systemów, oraz przeciwdziałaniu nieuprawnionemu dostępowi do systemów, a także podejmowaniem odpowiednich działań w przypadku wykrycia naruszeń tych systemów.
8. Pełnienie funkcji Administratora Systemu TI służącego do przetwarzania informacji niejawnych u Zamawiającego.
 - 1) W ramach pełnionej funkcji Wykonawca winien wykonywać niżej wymienione czynności wynikające z Procedur Bezpiecznej Eksploatacji, tj.:
 - a) konfigurowanie urządzeń i oprogramowania oraz ich serwisowanie, naprawianie w ramach możliwości,
 - b) przeglądanie na bieżąco logów systemowych, dzienników zdarzeń, a także ich archiwizacja,
 - c) zakładanie kont użytkownikom i prowadzenie listy użytkowników,
 - d) blokowanie/odblokowywanie kont użytkowników i ich usuwanie,
 - e) prowadzenie wykazu osób mających dostęp do systemu teleinformatycznego,
 - f) prowadzenie ewidencji sprzętu i oprogramowania,
 - g) monitorowanie zmian i bieżąca kontrola działania Systemu,
 - h) tworzenie kopii danych użytkowników w razie konieczności,
 - i) wdrażanie środków ochrony opisanych w dokumentacji bezpieczeństwa,
 - j) reagowanie na sygnały o incydentach w zakresie bezpieczeństwa i usuwanie ich skutków,
 - k) szkolenie użytkowników,
 - l) prowadzenie Dziennika Administratora,
 - m) blokowanie/odblokowywanie napędów CD, FDD,
 - n) zabezpieczanie obudowy komputera naklejkami oraz sprawdzanie ich stanu – raz na

- tydzień,
- o) przekazywanie sprzętu do naprawy,
 - p) zmiana hasła BIOS – u raz na kwartał,
 - q) aktualizowanie oprogramowania antywirusowego, co najmniej raz na 3 tygodnie lub przy odblokowywaniu napędów i przeprowadzanie kontroli antywirusowych,
 - r) bieżąca współpraca z Inspektorem Bezpieczeństwa Teleinformatycznego i Pełnomocnikiem ds. Ochrony Informacji Niejawnych,
 - s) opracowywanie i uaktualnianie dokumentacji bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego,
 - t) uczestniczenie w procesie szacowania ryzyka.
- 2) Wykonywanie powyższych czynności Administrator Systemu powinien każdorazowo dokumentować wpisem w Dzienniku Administratora.
9. Usługi będą wykonywane w możliwie krótkim czasie nie dłuższym jak poniżej:

Parametr	Wartość
Czas reakcji na zgłoszenie	do 1,5 godziny
Czas usunięcia błędu krytycznego	do 1 dnia roboczego
Czas usunięcia błędu poważnego	do 2 dni roboczych
Czas usunięcia błędu uciążliwego	do 5 dni roboczych

10. W jednym dniu w tygodniu ustalonym pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą, przedstawiciel Wykonawcy będzie pełnił dyżur w siedzibie Zamawiającego od godziny. 9.00 do 15.30.

.....
 (pieczęć i podpis Zamawiającego)