

**SZCZEGÓŁOWY ZAKRES PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**OPIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO FUNKCJONUJĄCEGO I WDRAŻANEGO**

**W URZĘDZIE GMINY PĘCŁAW**

(zadania, zakres prac, wymagania)

**1. Godziny wykonywania prac:**

- minimum jedna, regularna wizyta serwisowa w tygodniu w dniu ustalonym z Zamawiającym,
- minimum 5 godzin pracy serwisu podczas każdej regularnej wizyty serwisowej (do 36 godzin miesięcznie),
- nielimitowana ilość połączeń telefonicznych (serwis i konsultacje),
- czas reakcji na zgłoszenie awarii krytycznej do 1 godziny w dni robocze (do awarii krytycznych należą min. uszkodzenia serwera, brak połączenia internetowego, brak komunikacji w sieci komputerowej, uszkodzenie komputerów istotnych dla wykonywania zadań administracyjnych, księgowych i kadrowych),
- czas reakcji na zgłoszenie awarii zwykłej do 48 godzin w dni robocze (do awarii zwykłych należą wszystkie uszkodzenia inne niż awarie krytyczne).

**2. Ogólny zakres obowiązków służb informatycznych:**

- obsługa informatyczna systemów, programów i urządzeń komputerowych,
- administrowanie lokalną siecią komputerową polegające min. na utrzymaniu sprawności urządzeń aktywnych (przełączniki, routery/UTM-y, punkty dostępu bezprzewodowego, kontrolery), regularna aktualizacja ich oprogramowania (firmware) oraz konfiguracja stosownie do potrzeb Zamawiającego,
- administrowanie pozostałymi urządzeniami komputerowymi (min. serwery, komputery, laptopy, drukarki) polegające na utrzymaniu ich sprawności, regularnej aktualizacji zainstalowanego oprogramowania oraz instalacji i konfiguracji stosownie do potrzeb Zamawiającego,

- zabezpieczenie infrastruktury przed nieuprawnionym dostępem w tym zarządzanie mechanizmem centralnej autoryzacji użytkowników oraz politykami bezpieczeństwa urządzenia brzegowego,
- okresowe wykonywanie przeglądów i konserwacji baz danych – zgodnie z zaleceniami dostawców oprogramowania,
- okresowe sprawdzanie sprawności baterii zainstalowanych w ups-ach,
- pomoc pracownikom w rozwiązywaniu problemów w użytkowaniu programów biurowych i użytkowych,
- ochrona informacji zgromadzonych w bazach danych zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych – wykonywanie zadań Administratora Systemu Informatycznego, współpraca z Inspektorem Ochrony Danych,
- wykonywanie podstawowych prac serwisowych w siedzibie Zamawiającego w tym wymiana uszkodzonych podzespołów – koszt zakupu podzespołów ponosi Zamawiający,
- wykonywanie zdalnego serwisu i pomocy technicznej za pomocą połączeń szyfrowanych,
- zagwarantowanie jak najszybszego przywrócenia pełnej sprawności systemu informatycznego w przypadku wystąpienia awarii krytycznej,
- obsługa techniczna (instalacja, aktualizacja, konfiguracja i administracja) programów użytkowych,
- prowadzenie dokumentacji dot. bezpieczeństwa informacji oraz ochrony danych osobowych w zakresie systemu informatycznego – zgodnie z wewnętrznymi regulacjami wprowadzonymi przez Zamawiającego,
- przygotowanie opinii technicznych i zaleceń dotyczących systemu informatycznego,
- pomoc w doborze nowych rozwiązań informatycznych oraz planowanie rozwoju systemu informatycznego.

### **3. Archiwizacja:**

- zabezpieczenie danych gromadzonych na serwerach przed ich utratą, w tym codzienne sporządzanie kopii awaryjnych,

- okresowe (jeden raz w miesiącu) sporządzanie kopii danych na płycie DVD – koszt nośników pokrywa Zamawiający,
- okresowe zabezpieczanie ważnych danych (plików) z dysków lokalnych komputerów – zakres zabezpieczeń określi Zamawiający (zgodnie z zaleceniami lub regulaminami wewnętrznymi Zamawiającego),
- okresowe testowanie kopii bezpieczeństwa (zgodnie z zaleceniami lub regulaminami wewnętrznymi Zamawiającego),
- okresowe sporządzanie kopii najważniejszych plików konfiguracyjnych (minimum raz na 6 miesięcy),
- okresowe (min. dwa razy w miesiącu) wykonywanie kopii maszyn wirtualnych na dysku sieciowym NAS.

#### **4. Serwery i sieć komputerowa:**

- administrowanie serwerami pracującymi pod kontrolą systemów operacyjnych: MS Windows (3 szt.) Linux (1 szt.) - serwery funkcjonują jako maszyny wirtualne w środowisku CITRIX XenServer,
- instalacja i reinstalacja serwerów pracujących pod kontrolą systemów operacyjnych Windows, XEN Server,
- administracja i konfiguracja serwera plików i uwierzytelniania (Active Directory),
- administracja serwerem Elektronicznego Obiegu Dokumentów (IBM LOTUS – system operacyjny Linux),
- administracja serwerem STOCK (Linux) serwer do Ewidencji, amortyzacji i inwentaryzacji środków trwałych,
- podłączanie urządzeń do strukturalnej sieci komputerowej, zmiana lokalizacji urządzeń (przełączanie),
- obsługa i konfiguracja przełączników zarządzalnych, w tym min. izolacja sieci w oparciu o VLAN/QoS,
- naprawa uszkodzonych gniazd sieci teleinformatycznej,
- administracja i aktualizacja oprogramowania urządzenia UTM STORMSHIELD,

- kontrola ruchu internetowego oraz tworzenie raportów na podstawie logów urządzenia brzegowego (według potrzeb Zamawiającego) w przypadku gdy router/UTM będzie posiadał taką funkcjonalność,
- konfiguracja i utrzymanie zapory ogniowej (UTM STORMSHIELD) oraz połączeń VPN z jednostkami podległymi,
- blokowanie stron, adresów i programów wskazanych przez Zamawiającego,
- blokowanie dostępu do Internetu z komputerów wskazanych przez Zamawiającego,
- okresowe sprawdzanie logów urządzeń brzegowych, urządzeń aktywnych sieci komputerowej oraz serwerów
- wdrożenie, konfiguracja i utrzymanie centralnej konsoli serwera programu antywirusowego.

#### **5. Komputery i urządzenia komputerowe:**

- zagwarantowanie bezawaryjnej i stabilnej pracy drukarek (11 szt.) oraz komputerów (26 szt.),
- przekazywanie sprzętu do serwisu gwarancyjnego producenta oraz jego odbiór,
- podstawowy serwis sprzętu komputerowego – koszty części zamiennych ponosi Zamawiający,
- kontakty z firmami gwarancyjnymi w celu jak najszybszego usunięcia usterek.

#### **6. Oprogramowanie:**

- usuwanie problemów z bazami danych i programami,
- obsługa, instalacja i konfiguracja systemów operacyjnych MS Windows,
- konfiguracja skrzynek poczty elektronicznej,
- regularna instalacja aktualizacji programów (aktualizacje z płyt CD oraz z Internetu),
- wykonywanie aktualizacji programów poza godzinami pracy Zamawiającego,
- pomoc w rozwiązywaniu problemów merytorycznych z użytkowanymi programami,
- współpraca z autorami oprogramowania w celu maksymalnie szybkiego usuwania problemów związanych z oprogramowaniem,

- rozwiązywanie problemów z aplikacjami biurowymi: edytory tekstów oraz arkusze kalkulacyjne (OpenOffice, MS Office),
- tworzenie zapytań SQL do baz w celu uzyskania informacji i zestawień wymaganych przez Zamawiającego.
- rozwiązywanie problemów technicznych i merytorycznych z programami:
  - SIGID (Kadry-Płace, Ewidencja Środków Trwałych, Księgowość Budżetowa, Ewidencja i rozliczanie podatku VAT, Ewidencja faktur VAT, Płatności masowe, Podatek od Nieruchomości dla Osób Prawnych, Podatek Rolny/Leśny/Nieruchomości dla Osób Fizycznych, Ewidencja i Rozliczanie Innych Opłat ) – środowisko linux-samba
  - Lotus Notes (elektroniczny obieg dokumentów)
  - DISTRICTUS-Rejestr Mieszkańców z aplikacją do komunikacji z Systemem Rejestrów Państwowych (SRP komunikator)
  - DISTRICTUS-Rejestr Wyborców
  - Płatnik ZUS, Bestia - środowisko Microsoft-SQL,
  - PFRON,
  - Legislador,
  - JPK Skoroszyt JPK-VAT
  - System obsługi głosowań imiennych
  - Inforlex Administracja

#### **7. Pozostałe czynności związane z funkcjonowaniem systemu informatycznego:**

- planowanie rozwoju systemu komputerowego (dobór optymalnych rozwiązań oraz sprzętu),
- planowanie wydatków na sprzęt komputerowy i oprogramowanie z 3-letnim wyprzedzeniem,
- określanie parametrów sprzętu komputerowego dla potrzeb zamówień publicznych,
- prowadzenie ewidencji sprzętu komputerowego i zainstalowanego oprogramowania – wzór ewidencji oraz jego zawartość określi Zamawiający,
- wydawanie zaleceń i opinii dotyczących stanu technicznego i poprawności działania komputerów, sieci i oprogramowania,

- reprezentowanie Zamawiającego na spotkaniach dot. rozwoju i wdrożenia technik komputerowych,
- sporządzanie raportów i opiniowanie wystąpień kierowanych do Zamawiającego a dotyczących rozwiązań komputerowych,
- opracowywanie pism dotyczących systemu komputerowego.

#### **8. Obsługa innych urządzeń i systemów:**

- Monitoring - bieżąca konserwacja, usuwanie usterek, zgrywanie materiałów video na życzenie Zamawiającego.
- Infokiosk - obsługa oprogramowania zarządzającego, filtrowanie treści internetowych, monitorowanie pracy terminala, generowanie statystyk użytkowania kiosku,
- Serwis BIP – obsługa i zarządzanie systemem BiP,
- Serwis WWW – obsługa i zarządzanie serwisem,
- Serwer poczty elektronicznej - tworzenie i administrowanie kontami oraz ustawieniami skanerów antywirusowych i antyspamowych
- Podpis kwalifikowany, instalacja oprogramowania i czytnika, przedłużanie podpisów, instalacja środowiska Java zgodnie z zaleceniami producentów oprogramowania.
- Esesja - zabezpieczanie na nośnik DVD\USB materiałów video z sesji Rady Gminy. Konfiguracja systemu, dbanie o prawidłowe działanie całego systemu do transmisji online sesji. (m.in. kamera, mikrofony, mikser audio)

#### **9. Wymagania:**

- Wykonawca musi posiadać minimum 5 letnie doświadczenie w obsłudze informatycznej urzędu miasta lub gminy (wymagane referencje – dołączyć do oferty),
- Wykonawca musi dysponować doświadczoną kadrą informatyczną zapewniającą stałą i sprawną obsługę (min. 5 zatrudnionych informatyków),
- Wykonawca zapewnia licencjonowany program do wykonywania połączeń zdalnych w oparciu o łącza szyfrowane,
- w przypadku awarii stacji roboczej z powodów programowych, Wykonawca zobowiązany jest do przywrócenia sprawności urządzenia w ciągu 2 dni roboczych,

- W przypadku awarii stacji roboczej z powodów sprzętowych, Wykonawca zobowiązany jest do przywrócenia sprawności urządzenia w ciągu 5 dni roboczych, o ile naprawa taka jest opłacalna i możliwa do wykonania,
- w przypadku awarii serwera z powodów programowych, Wykonawca zobowiązany jest do przywrócenia sprawności urządzenia w ciągu 2 dni roboczych,
- w przypadku awarii serwera z powodów sprzętowych, Wykonawca zobowiązany jest do przywrócenia sprawności urządzenia w ciągu 5 dni roboczych, o ile naprawa taka jest opłacalna i możliwa do wykonania, lub dostarczenia i skonfigurowania sprzętu zamiennego o parametrach umożliwiających sprawne funkcjonowanie systemu informatycznego,
- w przypadku awarii routera UTM STORMSHIELD Wykonawca zobowiązany jest do uruchomienia, w ciągu 1 dnia roboczego, własnego urządzenia zastępczego wyposażonego w min. 4 porty LAN; urządzenie musi zapewniać obsługę połączenia internetowego, obsługę sieci VLAN i możliwość konfiguracji osobnej sieci i serwera DHCP na każdym interfejsie LAN,
- sprzęt zastępczy będzie dostarczany i wykorzystywany przez Zamawiającego bezpłatnie przez okres związany z naprawą lub wymianą uszkodzonego urządzenia jednak nie dłuższy niż 30 dni kalendarzowych.

#### **10. Uprawnienia:**

- Wykonawca musi posiadać certyfikat ukończenia szkolenia z administracji MS Windows Server,
- Wykonawca musi posiadać certyfikat ukończenia szkolenia z zakresu instalacji i konfiguracji zarządcy maszyn wirtualnych CITRIX XenServer,
- Wykonawca musi posiadać certyfikat ukończenia szkolenia z zakresu instalacji i konfiguracji przełączników zarządzalnych DCN w zakresie VLAN, QoS, PORT SECURITY, DHCP SNOOPING,
- Wykonawca musi posiadać certyfikat ukończenia szkolenia z administracji i konfiguracji UTM STORMSHIELD na poziomie Stormshield Network Administrator lub Stormshield Network Security Expert,
- Kopie certyfikatów należy dołączyć do oferty,

- Certyfikaty muszą być wystawione przez producenta systemu/urządzenia lub jego przedstawiciela, autoryzowane centrum szkoleniowe lub podmiot, którego głównym zakresem działania jest przeprowadzanie szkoleń informatycznych.

**11. Wykluczenia – zadania, które nie są objęte postępowaniem/umową:**

- wdrożenia nowych programów/systemów i szkolenia z tym związane,
- projektowanie i budowa sieci komputerowych,
- wykonywanie audytów i sprawdzeń.