

**Załącznik nr 3 do SIWZ  
(Załącznik nr 1 do Umowy)  
SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**A. Przedmiotem zamówienia jest: „Świadczenie usług informatycznych” na rzecz Zamawiającego przez okres 12 miesięcy w zakresie:**

1. administrowania oprogramowaniem OZC w Ostrowie ,
2. administrowania oprogramowaniem drobnym,
3. administrowania serwerami sieciowymi,
4. administrowanie oprogramowaniem i licencjami OZC w Ostrowie,
5. administrowanie i obsługa serwisów WWW OZC w Ostrowie,
6. administrowanie i obsługa serwisowa sprzętu komputerowego i peryferyjnego,
7. obsługi eksploatacyjnej sieci strukturalnej,
8. ogólne zasady świadczenia usług.

**B. Lista sprzętu i systemów informatycznych objętych obsługą**

(Obsługa uwzględniać musi zapisy umów, które Zamawiający zawarł z dostawcami poniższych systemów):

**1. System informatyczny firmy EGERIA:**

- Administrator
- Centralna Kartoteka Kontrahentów
- Centralny Słownik Systemu
- Controlling
- E-Deklaracje
- E-Dokumenty
- Energetyka Ciepła
- E-Sprawozdania
- Ewidencja Kadrowa
- Generator Raportów
- Gospodarka Magazynowa
- Księga Główna
- Należności - Zobowiązania
- Place
- Sprzedaż
- Środki Trwale
- Zakupy
- Zamówienia

Pozostałe moduły uzupełnić!!!!

**1.1. System informatyczny INNY (Jeśli jest):**

1) EGERIA - EBOK

**2. Administracja systemami drobnymi:**

**3. Serwery i powiązane z nimi oprogramowanie oraz sprzęt komputerowy.**

Przez sprzęt komputerowy Zamawiający rozumie następujący sprzęt: komputery, monitory, laptopy, tablety, PDA, drukarki USB i sieciowe, urządzenia wielofunkcyjne, zasilacze awaryjne UPS itp. wraz z peryferiami. Na dzień 18.03.2021 r. Zamawiający ma do przekazania do obsługi:

- 1) szt. – stanowisk komputerowych,
- 2) 17 szt. – drukarek sieciowych
- 3) 4 szt. – drukarek USB
- 4) 2 szt. – urządzeń wielofunkcyjnych/kserokopiarek
- 5) 5 szt. – serwerów:

## INNE

- a) Serwer Qnap– 2 szt.
- b Serwer Fujitsu – 2 szt.
- c) Serwer NTT– 1 szt.
- d) UPS APC – 1 szt.

W terminie 21 dni od daty podpisania Umowy strony podpiszą Protokół, w którym zostanie ujęta ostateczna lista sprzętu, przekazanego przez Zamawiającego do obsługi.

### C. Szczegółowy zakres zamówienia:

#### 1. Administrowanie oprogramowaniem Ostrowskiego Zakładu Ciepłowniczego S.A.

- 1.1. Konfiguracja i „strojenie” oprogramowania do potrzeb użytkownika,
- 1.2. Codzienny nadzór eksploatacyjny nad oprogramowaniem,
- 1.3. Prowadzenie szkoleń uzupełniających dla użytkowników,
- 1.4. Bieżąca pomoc użytkownikom w obsłudze oprogramowania,
- 1.5. Pomoc w wykonywaniu zestawień, raportów, sprawozdań,
- 1.6. Zgłaszanie do producenta oprogramowania i prowadzenie spraw związanych z propozycjami modyfikacji i usuwaniem usterek w oprogramowaniu,
- 1.7. Zmiana ilości modułów posiadanych przez Zamawiającego w trakcie trwania umowy nakładają na Wykonawcę obowiązek włączenia tych zmian w zakres przedmiotu zamówienia bez zmiany ceny

#### 2. Administracja oprogramowaniem drobnym.

- 2.1. Instalacja, konfiguracja i „strojenie” oprogramowania aplikacyjnego do potrzeb użytkownika,
- 2.2. Zgłaszanie do producenta oprogramowania i prowadzenie spraw związanych z propozycjami modyfikacji i usuwaniem usterek w oprogramowaniu aplikacyjnym,
- 2.3. Wykonywanie kopii bezpieczeństwa danych wrażliwych
- 2.4. Zarządzanie i nadzór wymaganych integracji systemów informatycznych

#### 3. Administrowanie serwerami sieciowymi obejmuje:

- 3.1. Instalację, konfigurację/rekonfigurację, administrację oraz opiekę serwisową systemu serwerowego / bazodanowego / oprogramowania wraz z aktualizacją systemu operacyjnego / oprogramowania serwerowego / bazodanowego / oprogramowania / antywirusowego,
- 3.2. Administracja i zarządzanie oprogramowaniem bazodanowym wraz ze strojeniem bazy na potrzeby oprogramowania,
- 3.3. Nadzór nad prowadzoną archiwizacją danych serwerowych/bazodanowych wraz z weryfikacją poprawności wykonanych kopii bezpieczeństwa oraz przechowywanie w sposób gwarantujący pełną ochronę kopii bezpieczeństwa przed utratą, kradzieżą, dewastacją i dostępem osób nieupoważnionych,
- 3.4. Nadzór nad systemami serwerowymi, zarządzanie kontami i uprawnieniami użytkowników zgodnie z wytycznymi Zamawiającego oraz prowadzenie dokumentacji ewidencji zasobów i uprawnień;
- 3.5. Kontrola dostępu i weryfikację zabezpieczeń systemów serwerowych / bazodanowych / oprogramowania przed ingerencją osób trzecich,
- 3.6. Zgłaszanie, ewidencja i nadzór prowadzonych spraw/napraw/modernizacji związanych ze sprzętem i oprogramowaniem serwerowym / z oprogramowaniem bazodanowym / oprogramowania / antywirusowym/ systemami użytkowymi
- 3.7. Weryfikacja oraz zastosowanie wymaganych konfiguracji/uprawnień systemów informatycznych zgodnie z zaleceniami Zamawiającego

- 3.8. Instalację, administrowanie i nadzór nad systemami antywirusowymi.
- 3.9. Obsługa eksploatacyjna sprzętu serwerowego oraz urządzeń zasilania awaryjnego
- 3.10. Wydawanie orzeczeń/opinii technicznych dotyczących rozbudowy/modernizacji sprzętu serwerowego i oprogramowania użytkowanego serwerowego
- 3.11. Zgłaszanie i prowadzenie spraw związanych z naprawami pomiędzy Zamawiającym a producentem serwerów i oprogramowania zainstalowanego na serwerach

#### **4. Administrowanie i obsługa serwisowa sprzętu komputerowego i peryferyjnego obejmuje:**

- 4.1. Instalacja oraz konfiguracja/rekonfiguracja oprogramowania systemowego i oprogramowania użytkowanego stacji roboczych oraz urządzeń peryferyjnych,
- 4.2. Prowadzenie ewidencji zasobów sprzętowych i oprogramowania we współpracy z jednostkami organizacyjnymi Zamawiającego,
- 4.3. Prowadzenie na bieżąco dokumentacji związanej z lokalizacją sprzętu oraz nanoszeniem zmian w przypadku relokacji urządzeń.
- 4.4. Pisemne informowanie Działu Księgowości Zamawiającego o dokonanych relokacjach sprzętu komputerowego.
- 4.5. Pisemne informowanie Działu Księgowości Zamawiającego o dokonanych relokacjach sprzętu peryferyjnego (monitory, drukarki, hub-y, switch-e, itp.)
- 4.6. Przechowywanie sprzętu komputerowego oczekującego na naprawę, aktualnie naprawianego, lub modernizowanego.
- 4.7. Wystawianie użytkownikowi, dokumentu przejęcia sprzętu komputerowego do naprawy, modernizacji, czyszczenia lub kasacji.
- 4.8. Przechowywanie sprzętu przeznaczonego do kasacji do czasu wydania go odbiorcy odpadów elektrycznych i elektronicznych.
- 4.9. Nadzór nad powierzonym mieniem,
- 4.10. Wydawanie orzeczeń technicznych obejmujących sprzęt komputerowy i peryferyjny uprzednio wycofany z użytkowania w związku z awarią lub niekompatybilnością z systemami, a przechowywany w magazynie, w terminie do 40 dni roboczych od daty podpisania umowy,
- 4.11. Współpraca ze służbami Zamawiającego w zakresie koordynowania planowanych wyłączeń zasilania energetycznego Zamawiającego (próby agregatu prądowłórczego),
- 4.12. Współpraca ze służbami Zamawiającego w zakresie określania potrzeb sprzętowych i sieciowych, a także modernizacji wyposażenia sprzętowego i sieciowego,
- 4.13. Nadzór i kontrola legalności oprogramowania oraz raportowanie wykonanych kontroli, pierwszy raport musi być sporządzony i dostarczony w terminie nie przekraczającym 3 miesięcy od daty podpisania umowy, kolejne raporty muszą być dostarczone po 2 miesiącach, ostatni raport musi być przekazany z ostatnim dniem trwania umowy.
- 4.14. Obsługa eksploatacyjna sprzętu komputerowego i peryferyjnego oraz okresowa konserwacja bez naruszania warunków gwarancji nowego sprzętu, prowadzenie dokumentacji wykonanych napraw, przeglądów i konserwacji musi być przeprowadzana zgodnie z przygotowanym planem dostarczonym Zamawiającemu w terminie 30 dni od daty podpisania umowy. Wykonawca będzie zobowiązany do udostępniania na bieżąco Zamawiającemu ewidencji napraw i konserwacji.
- 4.15. Serwis sprzętu komputerowego oraz peryferyjnego w zakresie konserwacji, czyszczenia, diagnostyki awarii, naprawy, wymiany podzespołów komputerowych, wymiany materiałów eksploatacyjnych.
- 4.16. Wydawanie orzeczeń/opinii technicznych dotyczących rozbudowy/modernizacji sprzętu komputerowego oraz stosowanie procedur kasacyjnych w przypadku złomowania sprzętu.
- 4.17. Wydawanie orzeczeń technicznych na sprzęt komputerowy, który należy skasować ze względu na uszkodzenie lub nieprzydatność z uwagi na niekompatybilność z systemami informatycznymi
- 4.18. Ewidencja i nadzór prac/napraw serwisowych prowadzonych poza terenem Zamawiającego przez wyspecjalizowane firmy zewnętrzne

- 4.19. Pomoc użytkownikom w obsłudze i eksploatacji oprogramowania użytkowanego danej stacji roboczej i urządzeń peryferyjnych oraz w obsłudze systemów użytkowanych bezpośrednio przez portale internetowe,
- 4.20. Wsparcie techniczne o funkcjach oprogramowania użytkowanego wraz ze wskazaniem możliwych sposobów realizacji zadań przy pomocy tego oprogramowania;
- 4.21. Nadzór oraz raportowanie stopnia wykorzystania stacji roboczych oraz użytkowanych systemów informatycznych
- 4.22. Okresowa kontrola stacji roboczych, konfiguracji systemów i oprogramowania oraz współpracy z urządzeniami peryferyjnymi wraz z aktualizacją ewidencji zasobów i uprawnień.
- 4.23. Okresowa kontrola sprzętu peryferyjnego.
- 4.24. Okresowa kontrola działania urządzeń podtrzymujących zasilanie sieci 230 V (UPS).
- 4.25. Okresowa aktualizacja systemów operacyjnych, oprogramowania użytkowanego, antywirusowego, aktualizacja konfiguracji.
- 4.26. Instalacja i pomoc w obsłudze nowo zakupionych aplikacji komputerowych.

## **5. Obsługa eksploatacyjna sieci strukturalnej:**

- 5.1. Zarządzanie i administrowanie aktywnymi urządzeniami sieciowymi oraz świadczonymi przez nie usługami w skład których wchodzi między innymi: przełączniki zarządzalne warstwy drugiej i trzeciej; routery; switchce.
  - 5.2. Bieżąca kontrola funkcjonowania sieci,
  - 5.3. Nadzór - monitoring obciążenia poszczególnych odcinków sieci,
  - 5.4. Zarządzanie urządzeniami aktywnymi oraz zabezpieczającymi sieć strukturalną w kluczowych punktach sieci komputerowej (GPD – Główny Punkt Dystrybucyjny i PPD – Pomocniczy Punkt Dystrybucyjny) oraz jej rozwój i modernizacja
  - 5.5. Analiza i zarządzanie ruchem sieciowym i obciążalnością sieci
  - 5.6. Wykrywanie i eliminowanie przyczyn nieprawidłowości działania sieci (nie obejmuje instalacji nowego okablowania w celu usunięcia przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania sieci strukturalnej i telefonicznej). W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę uszkodzenia w/w sieci wymagającego przeprowadzenia instalacji nowego okablowania, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Zamawiającego – wymagana jest forma pisemna,
  - 5.7. Instalowanie, konfigurowanie oraz nadzór nad elementami aktywnymi sieci,
  - 5.8. Wykonywanie okresowych kopii zapasowych konfiguracji urządzeń sieciowych oraz ich właściwe przechowywanie oraz dokumentowanie.
  - 5.9. Zarządzanie i administrowanie klasami adresowymi oraz wydzielonymi fragmentami sieci VLANami wraz z usługą routingu i NAT dla VLANów
  - 5.10. Tworzenie, zarządzanie, rejestrowanie i administrowaniem dostępem VPN typu site-to-site oraz site-to-client.
  - 5.11. Kontrola i zabezpieczenie ruchu przychodzącego z sieci Internet
  - 5.12. Kontrola dostępu do treści w ramach sieci (w tym m.in. filtrowanie zawartości stron www, blokowanie niepożądanych aplikacji na poziomie sieci, blokowanie kategorii stron www, blokowanie usług sieciowych).
  - 5.13. Prowadzenie spraw związanych z naprawami urządzeń aktywnych,
  - 5.14. Doradztwo techniczne: wydawanie opinii technicznych dotyczących rozbudowy sieci.
  - 5.15. Nadzór oraz raportowanie stopnia wykorzystania urządzeń sieciowych oraz struktury sieci teleinformatycznej
- OZC**
- 5.16. Podłączanie nowych odcinków sieci komputerowej do urządzeń aktywnych i sprzętu komputerowego wraz z zaprasowywaniem gniazd i wtyków RJ45 i sprawdzeniem prawidłowości działania.

## **6. Zarządzanie systemem antywirusowym oraz kontrola funkcjonowania programu na wszystkich stacjach roboczych i serwerach OZC:**

- 6.1. Administracja serwerem systemu antywirusowego
- 6.2. Opracowywanie harmonogramu skanowania
- 6.3. Przeglądanie bieżących raportów z systemu antywirusowego i podejmowanie działań w przypadku nieprawidłowości
- 6.4. Zapewnienie ochrony antywirusowej na stacjach roboczych
- 6.5. Zapewnienie nieprzerwanego dostępu do aktualizacji programu antywirusowego
- 6.6. Podejmowanie działań w przypadku braku programu antywirusowego na stacjach roboczych bądź nieprawidłowego działania programu
- 6.7. Aktualizacja do najnowszych wersji systemu antywirusowego oraz baz antywirusowych

## **7. Ogólne zasady świadczenia usług:**

- 7.1. Wykonawca zobowiązuje się współpracować z Administratorem Bezpieczeństwa Informacji Zamawiającego zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym oraz uregulowaniami wewnętrznymi związanymi z „Polityką Bezpieczeństwa Informacji” i „Instrukcją Zarządzania Systemem Informatycznym Służącym do Przetwarzania Danych Osobowych”.
- 7.2. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć swoje usługi w zależności od potrzeb i zaleceń Zamawiającego, w szczególności poprzez zapewnienie minimum jednej osoby, która będzie świadczyć i odpowiadać przed przedstawicielem Zamawiającego za wszelkie czynności administracyjne dla infrastruktury sieciowej i serwerowej w siedzibie Zamawiającego lub na odległość, poprzez sieć teleinformatyczną we wszystkie dni robocze. W razie potrzeby również poza godzinami pracy, także w dni wolne od pracy i święta.
- 7.3. Wszelkie zlecenia i zgłoszenia awarii i usterek ze strony Zamawiającego będą przekazywane drogą elektroniczną przez panel zgłoszeniowy lub pocztą elektroniczną na wskazany adres Wykonawcy.
- 7.4. Bieżące uaktualnianie przez Wykonawcę istniejącej szczegółowej dokumentacji technicznej dot. infrastruktury sieciowej oraz przygotowanie dokumentacji dla powstałych w ramach realizacji umowy nowych usług, fragmentów sieci itp. W tym m.in. prowadzenie ewidencji w systemie elektronicznym publicznych adresów IP, listy stałych wewnętrznych adresów IP w różnych segmentach sieci, listy VLANów, listy przełączników zarządzanych i urządzeń sieciowych.
- 7.5. Prowadzenie i aktualizowanie wykazu licencji oprogramowania, będącego na stanie OZC w Ostrowie ze wskazaniem urządzeń do jakich się odnoszą, w formie elektronicznej i raportowanie stanu co 4 miesiące.
- 7.6. Wykonawca zobowiązany będzie wyznaczyć jedną osobę do pełnienia funkcji Administratora Systemu Informatycznego, który w szczególności będzie odpowiedzialny za:
  - 7.6.1. Bieżącą kontrolę poprawności działania sieci poprzez jej monitorowanie i reagowanie na wszelkie zakłócenia i nieprawidłowości, reagowanie w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego korzystania z sieci przez jej użytkowników,
  - 7.6.2. Regularne sprawdzanie systemu bezpieczeństwa sieci w zakresie ochrony haseł i zasobów sieci oraz wskazywanie w razie potrzeby konieczności zainstalowania odpowiednich mechanizmów ochrony i wykrywania intruzów - zgodnie z Polityką Bezpieczeństwa Informacji oraz Instrukcją zarządzania systemem informatycznym Zamawiającego.
  - 7.6.3. Zdeponowanie w sejfie przy ul. Wysockiej 57 wszystkich haseł administratora do wszystkich modułów oraz baz, dokonywanie aktualizacji depozytu po każdej zmianie w systemie;
  - 7.6.4. Ostatniego dnia umowy przedstawiciel **OZC** w obecności przedstawiciela Wykonawcy dokona na podstawie informacji z prowadzonego depozytu zmiany wszystkich haseł.
- 7.7. Jeżeli w związku z wykonywaniem usług, o których mowa w opisie przedmiotu zamówienia wystąpi potrzeba nabycia dodatkowego sprzętu lub oprogramowania, Wykonawca zobowiązuje się przedstawić Zamawiającemu, z zachowaniem szczególnej staranności, zestawienie zawierające wersję najtańszą rozwiązania oraz najkorzystniejszego rozwiązania, wraz z ceną w celu przeprowadzenia rozeznania rynku.
- 7.8. Wykonawca zobowiązuje się w związku z zawarciem niniejszej umowy do

7.8.1. Podpisania z Zamawiającym odrębnej Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

7.8.2. Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) oraz przepisów wykonawczych.

7.9. Usługi realizowane będą od dnia podpisania umowy wynikającej z niniejszego postępowania.

7.10. Usługi będą świadczone w dni robocze w godzinach od 8.00 do 16.00.

7.11. Przystąpienie do usuwania awarii po zgłoszeniu serwisowym:

7.11.1. Maksymalnie w ciągu 2-godzin – w godzinach pracy serwisu to jest od poniedziałku do piątku, w godzinach ujętych w punkcie 8.10. Zgłoszenie przyjęte po godzinach pracy traktowane jest jak zgłoszone następnego dnia roboczego o godzinie 8.00.

7.11.2. W ciągu maksymalnie ..... godzin (**ostateczny zostanie podany w ofercie Wykonawcy – kryterium oceny ofert**) w przypadku awarii paraliżującej pracę całego systemu od momentu telefonicznego powiadomienia – w dni i godziny poza pracą serwisu.