

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Wymagania jakościowe

- I. Kompleksowa obsługa i administrowanie systemami informatycznymi Zarządu Dróg i Zieleni w Suwałkach poprzez:
1. zarządzanie:
 - a) systemami informatycznymi Zamawiającego w celu zapewnienia sprawnego i efektywnego dostępu do zasobów;
 - b) kontami operatorów i nadzorowanie nad przestrzeganiem procedur bezpieczeństwa;
 - c) istniejącą siecią komputerową oraz urządzeniami sieciowymi, a także prowadzenie prac rozwojowych w tym zakresie;
 - d) siecią teleinformatyczną Zamawiającego oraz urządzeniami teleinformatycznymi, a także prowadzenie prac rozwojowych w tym zakresie;
 - e) sprzętem komputerowym i oprogramowaniem;
 2. pełnienie nadzoru nad:
 - f) stałym dostępem do bezpiecznego połączenia internetowego;
 - g) sprawnością techniczną i eksploatacyjną urządzeń infrastruktury teleinformatycznej;
 - h) realizacją napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych przez zewnętrzne serwisy;
 - i) funkcjonowaniem i utrzymaniem centrali telefonicznej wraz z rejestratorem rozmów telefonicznych Zamawiającego;
 3. administrowanie:
 - a) pocztą elektroniczną Zamawiającego,
 - b) serwerami systemów elektronicznych Zamawiającego,
 - c) serwerem www, na którym znajduje się strona: www.zdiz.suwalki.pl oraz bip.zdiz.suwalki.pl wraz edycją treści, wprowadzaniem zmian zgodnie z wytycznymi Zamawiającego;
 - d) siecią teleinformatyczną Zamawiającego,
 4. wykonywanie:
 - a) okresowych przeglądów i konserwacji sprzętu komputerowego użytkowanego przez pracowników Zamawiającego min. 1 raz w tygodniu w pomieszczeniach Zamawiającego;
 - b) bieżącej kontroli konfiguracji komputerów oraz legalności oprogramowania i usuwanie wszelkich nieprawidłowości w tym zakresie;
 - c) bieżącej kontroli licencji oprogramowania mającej na celu informowanie Zamawiającego z wyprzedzeniem w celu zapewnienia ciągłości pracy oprogramowania (koszty oprogramowania pokrywa Zamawiający na podstawie indywidualnej wyceny - wycena podlega akceptacji Zamawiającego);
 - d) innych czynności związanych z prawidłową pracą, sprawnym funkcjonowaniem, działaniem i wykorzystywaniem aktualnie posiadanych zasobów informatycznych;
 5. zagwarantowanie utrzymania nieprzerwanej, stabilnej i bezpiecznej pracy wszystkich urządzeń komputerowych i programów oraz usuwanie na bieżąco nieprawidłowości i zakłóceń w funkcjonowaniu oprogramowania komputerowego zainstalowanego na stanowiskach komputerowych Zamawiającego;
 6. podjęcie czynności mających na celu przywrócenie pełnej sprawności sprzętu lub systemu informatycznego w godzinach 7:00-15:00 w dni robocze w terminie:

- a) do 2 godzin – w przypadku awarii krytycznej, tj. awarii uniemożliwiającej pracę lub realizację najważniejszych czynności informatycznych;
 - b) do 24 godzin – w przypadku awarii zwykłej, tj. awarii niewpływającej na pracę systemów informatycznych, jednak niezbędnej do usunięcia;
 - c) w przypadku niemożności usunięcia awarii sprzętu w terminie o którym mowa w pkt b), Wykonawca zapewni sprzęt zastępczy na czas naprawy;
- 7. rozbudowa sieci teleinformatycznej Zamawiającego w miarę wystąpienia takiej potrzeby (koszty części zamiennych, podzespołów, urządzeń sieciowych oraz okablowania pokrywa Zamawiający na podstawie indywidualnej wyceny przedstawionej przez Wykonawcę - wycena podlega akceptacji Zamawiającego);
 - 8. eksploatacja sprzętu komputerowego i oprogramowania, w tym serwis sprzętu komputerowego (koszty części zamiennych pokrywa Zamawiający na podstawie indywidualnej wyceny przedstawionej przez Wykonawcę - wycena podlega akceptacji Zamawiającego);
 - 9. instalowanie systemów, programów komputerowych oraz zapewnienie właściwego ich funkcjonowania;
 - 10. dokonywanie wymiany, po uprzednim uzgodnieniu z Zamawiającym, uszkodzonych części i podzespołów urządzeń komputerowych (koszty części zamiennych pokrywa Zamawiający na podstawie indywidualnej wyceny przedstawionej przez Wykonawcę - wycena podlega akceptacji Zamawiającego);
 - 11. prowadzenie na bieżąco ewidencji licencji oprogramowania, programów, sprzętu komputerowego oraz dbałość o ich eksploatację;
 - 12. tworzenie kopii zapasowych programów i danych (archiwizacja) wg obowiązujących przepisów oraz administrowanie nośnikami ze skopiowanymi danymi (minimum raz na kwartał sporządzanie protokołu z wykonania kopii oraz przywracania systemu Zamawiającego);
 - 13. zapewnienie bezpieczeństwa komputerowych baz danych, systemów i sieci teleinformatycznych;
 - 14. wydawanie opinii technicznych dla potrzeb likwidacji sprzętu komputerowego będącego na stanie Zamawiającego;
 - 15. blokowanie stron, adresów i programów wskazanych przez Zamawiającego oraz blokowanie (ograniczanie) dostępu do internetu z komputerów wskazanych przez Zamawiającego;
 - 16. planowanie potrzeb w dziedzinie sprzętu i oprogramowania, w ramach optymalizacji i rozbudowy systemów oraz infrastruktury informatycznej Zamawiającego, mającej na celu podniesienie ich sprawności i niezawodności;
 - 17. opracowywanie zestawień dotyczących systemu komputerowego;
 - 18. realizowanie polityki bezpieczeństwa Zamawiającego, m.in. dbanie o poufność informacji (uniemożliwienie dostępu do danych osobom trzecim), integralność danych, sprawdzanie uprawnień użytkowników;
 - 19. pełnienie funkcji i wykonywanie obowiązków Administratora Systemów Informatycznych (ASI) w odniesieniu do systemów informatycznych służących do przetwarzania danych osobowych u Zamawiającego, określonych w obowiązującej u Zamawiającego Polityce bezpieczeństwa danych osobowych oraz Instrukcji zarządzania systemami informatycznymi, w tym świadczenie pomocy w aktualizacji lub przygotowywaniu instrukcji i polityki zarządzania systemami informatycznymi służącymi do przetwarzania danych osobowych w zakresie aspektów technicznych;

20. Nadzór w przypadku prowadzenia prac przez zewnętrznych wykonawców;
21. Bieżąca współpraca z pracownikiem Zamawiającego realizującym zadania związane z bezpieczeństwem i ochroną danych osobowych – Inspektorem Ochrony Danych (IOD)
22. obsługę systemu monitoringu w budynkach/pomieszczeniach Zamawiającego oraz na terenie miasta będących w zarządzie Zamawiającego, tj. bieżącą konserwację, usuwanie usterek, zgrywanie materiałów video na polecenie Zamawiającego, obsługę i konfigurację kamer IP;
23. administrowanie i zarządzanie zewnętrznymi serwisami Zamawiającego (koszt domen oraz fizycznego utrzymania serwisów na serwerach zewnętrznych ponosi Zamawiający) wraz z obsługą serwera poczty elektronicznej, tj. tworzenie i administrowanie kontami na serwerze hostingowym - home.pl oraz wykonywanie innych czynności zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego;
24. instalację oprogramowania i czytników podpisu kwalifikowanego, przedłużanie ważności podpisów, instalację środowiska Java zgodnie z zaleceniami producentów oprogramowania;
25. wsparcie Zamawiającego w zakresie odbioru i wysyłki korespondencji elektronicznej oraz udostępniania usług na platformie ePUAP oraz podobnych platformach;
26. każdorazowa obecność lub pomoc zdalna Wykonawcy/osoby go reprezentującej oraz pomoc przy czynnościach otwarcia elektronicznych ofert składanych w postępowaniach przetargowych związanych z elektroniczną zamówień publicznych;
27. Wykonawca powinien wypełniać wszystkie postanowienia Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w trakcie realizacji zamówienia oraz zobowiązany jest do zawarcia z Zamawiającym umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.;
28. w przypadku gdy w trakcie wykonywania usług, o których mowa w ust. 1 wystąpi potrzeba nabycia dodatkowego sprzętu lub oprogramowania, Wykonawca zobowiązuje się doradzać Zamawiającemu w sprawach parametrów sprzętu komputerowego. W przypadku konieczności zakupu oprogramowania lub części służących modernizacji istniejącego sprzętu, zakupu dokonuje Wykonawca po uzgodnieniu z Zamawiającym (koszty pokrywa Zamawiający na podstawie indywidualnej wyceny przedstawionej przez Wykonawcę - wycena podlega akceptacji Zamawiającego);
29. Wykonawca oraz osoby go reprezentujące zobowiązane są do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, których ujawnienie byłoby sprzeczne z interesem Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się także do nie udostępniania osobom trzecim jakichkolwiek informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem zwartej umowy bez pisemnej zgody Zamawiającego, chyba że obowiązek udostępniania informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa.
30. współpraca z operatorami usług internetowych w celu stabilnego dostępu i zwiększenia wydajności;
31. udzielanie porad informatycznych w sprawach na bieżąco przedstawianych przez Zamawiającego;
32. zapewnienie ochrony do haseł i dostępu do sieci;
33. nadzór nad oprogramowaniem typu firewall w zakresie konfiguracji, monitorowania alarmów, przeprowadzania odpowiednich zmian w konfiguracji;
34. nadzór nad ochroną danych osobowych, w tym danych w systemach informatycznych;
35. możliwości korzystania z konsultacji telefonicznych i osobistych przez pracowników Zamawiającego;

36. w razie konieczności wykonywanie prac serwisowych i administracyjnych związanych z utrzymaniem systemów po godzinach urzędowania w tym w dniach wolnych od pracy;
37. obsługa i serwis serwerów urzędowych wraz z wyposażeniem serwerowni;
38. dokonywanie 1 raz w tygodniu przeglądu stanu urządzeń teletransmisyjnych i serwerowych,
39. realizowanie i przestrzeganie zapisów regulaminów i instrukcji dotyczących wewnętrznych zarządzeń Zamawiającego;
40. wykonywanie aktualizacji systemów wszystkich systemów informatycznych Zamawiającego,
41. instalowanie i modyfikacja oraz usuwanie nieaktualnych wersji oprogramowania na serwerach administrowanych sieci i stacjach roboczych;
42. wprowadzenie do systemu nowych użytkowników (tworzenie kont itp.);
43. wykonywanie pracy zdalnej za pomocą bezpiecznych połączeń przy wykonywaniu aktualizacji lokalnie i zdalnie po godzinach pracy Urzędu;
44. Wykonawca wyznaczy jedną osobę do stałego kontaktu z Zamawiającym (opiekuna);
45. Wykonawca zapewni ciągłą, nieprzerwaną obsługę informatyczną Zamawiającego;
46. w przypadku wprowadzenia stopni alarmowych CRP przez Prezesa Rady Ministrów na podstawie Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 4 marca 2022 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie zakresu przedsięwzięć wykonywanych w poszczególnych stopniach alarmowych i stopniach alarmowych CRP (Dz. U. z 2022 r. poz. 538) na podstawie Ustawy z dnia 10 czerwca 2016 r. o działaniach antyterrorystycznych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 904 ze zm.) oraz Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 25 lipca 2016 r. w sprawie zakresu przedsięwzięć wykonywanych w poszczególnych stopniach alarmowych i stopniach alarmowych CRP (Dz. U. z 2016 r. poz. 1101). Wykonawca zobowiązany będzie do odłączenia od sieci internetowej siedziby oraz serwerów Zamawiającego pomiędzy godziną 16:00 a godziną 6:00 w dni robocze oraz całodobowo w dni wolne od pracy Zarządu Dróg i Zieleni w Suwałkach i święta – terminy mogą ulec zmianie na wniosek Zamawiającego.

Struktura informatyczna Zarządu

1) Komputery

38 stacji roboczych (w tym 3 przenośne) Zainstalowane oprogramowanie systemowe (Windows, 7, 10), użytkowe, biurowe, antywirusowe, klient sieci Windows.

2) Serwery

Trzy serwery fizyczne z zainstalowanym systemem Vmware, na których są zainstalowane maszyny wirtualne z systemami zgodnymi z tabelką poniżej:

- Linux CentOS 7
- Windows Server 2012 Standard
- Linux Debian 9
- VMware Photon OS
- Linux Mint
- FreeBSD 11
- Windows 10 Pro
- Windows Server 2016 Standard

3) Wykaz oprogramowania:

Księgowy (faktury, finansowo-księgowy, magazyn firmy Wolters Kluwer Linia Progmán), kadry i płace firmy Wolters Kluwer Linia Progmán, Płatnik ZUS, BricsCAD, insertGT, system bankowości elektronicznej HOME BANKING, GstarCAD, Rodos, Ivms, Legislator, EXEK, Adminpark i Cepikpark, Cepik, AutoCAD, ESET Anti-Virus, Biuletyn Informacji Publicznej, Fontel, CrossV.

- 4) Zamawiający zastrzega, że podczas obowiązywania umowy struktura informatyczna Zarządu może ulec zmianie.
- 5) Trzy serwery NAS (QNAP, ThecusOS, FreeNas)
- 6) Firewall Fortigate, Router Mikrotik
- 7) System monitoringu Zarządu Dróg i Zieleni w Suwałkach składający się z rejestratorów, kamer w ilości 21 szt. w tym 4 szt. na terenie miasta Suwałki