

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest obsługa informatyczna 14 jednostek znajdujących się na terenie Gminy Łomianki w następującym zakresie:

1. zapewnienie sprawnego działania oprogramowania systemowego;
2. zapewnienie sprawnego działania komputerów, serwerów, drukarek, urządzeń sieciowych 14 jednostek znajdujących się na terenie Gminy Łomianki;
3. konfigurowanie i monitorowanie pracy lokalnej sieci teleinformatycznej;
4. zgłaszanie i monitorowanie awarii do zewnętrznych dostawców usług telekomunikacyjnych;
5. udzielanie porad użytkownikom w zakresie obsługi sprzętu informatycznego i oprogramowania;
6. wykonywanie kopii zapasowych systemów operacyjnych serwerów i baz danych (ICDS-codziennie, OPS – codziennie, Centrum Kultury – 1 raz w tygodniu, Biblioteka Publiczna – 1 raz w tygodniu);
7. instalowanie nowych wersji aplikacji systemowych i użytkowych dostarczonych przez Zamawiającego;
8. instalowanie i konfigurowanie nowych urządzeń (komputerów, drukarek, skanerów itp.);
9. współpraca z serwisem specjalistycznym w zakresie usuwania awarii sprzętowych. Samodzielne przywracanie prawidłowego działania systemu;
10. instalacja i administracja oprogramowania antywirusowego dostarczonego przez Zamawiającego, aktualizacje baz wirusów, systematyczne sprawdzanie i usuwanie szkodliwych programów, a także przedstawienie miesięcznych raportów z dokonanych czynności;
11. dbałość o prawidłowe działanie drukarek - usuwanie ewentualnych awarii jeśli nie wymagają zgłoszenia do serwisu specjalistycznego;
12. Współpraca z Zamawiającym w zakresie badania i utrzymania systemów, odbiorów dostarczanego sprzętu, konfigurowanie sprzętu przez inne podmioty oraz nadzór nad wszystkimi czynnościami firm zewnętrznych dostarczających sprzęt IT i systemy teleinformatyczne użytkowane przez Zamawiającego;
13. znajomość zasad działania sieci rozległych oraz umiejętność zarządzania elementami aktywnymi sieci LAN (switche, routery itp.)
14. Wizyty serwisowe polegające na dokonaniu aktualnych i doraźnych napraw lub konfigurowaniu urządzeń odpowiednio do ich przeznaczenia, a także na konsultacjach oraz doradztwie w użytkowaniu sprzętu komputerowego, na podstawie wezwania przez pracownika Zamawiającego.
15. Administracja usługami hostingowymi we wszystkich obsługiwanych jednostkach (w tym kontami FTP, poczt e-mailowych, baz danych m.in. MySQL).
16. Dbanie o nieprzerwane działanie (dostępność) usług hostingowych w tym zachowanie ciągłości powierzonych domen, certyfikatów, itp.
17. Dbanie o stałe bezpieczeństwo usług hostingowych w tym wykonywanie kopii zapasowych usług hostingowych m.in. zawartości katalogów, kont pocztowych, baz danych.
18. Monitoring działania serwerów, systemów, użycia zasobów
19. Szkolenia z zakresu bezpieczeństwa teleinformatycznego dla pracowników obsługiwanych jednostek w zakresie użytkowania sprzętu oraz bezpiecznego korzystania z posiadanych usług (w tym hostingowych) i oprogramowania.
20. Ciągła administracja portalami i stronami internetowymi
21. Dbanie o bezpieczeństwo w/w stron i portali (blokowanie ataków – m.in. malware, DoS, SQL injection, tworzenie białych i czarnych list, regularne robienie kopii z możliwością

- szybkiego odtworzenia, zapewnienie dwuetapowego dostępu do zaplecza administracyjnego) w zależności od możliwości silnika portalu/strony
22. Planowanie i wdrażanie strategii rozwoju oraz skalowanie platformy klienta dla obsługiwanych jednostek.

W ramach wykonywania przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. zapewnienia ciągłości usług informatycznych,
2. utrzymania systemu informatycznego w stałej gotowości do użytkowania i minimalizacja skutków awarii,
3. świadczenia usług z należytą starannością ,
4. zapewnienie dwóch informatyków dostępnych dla Zamawiającego w godz. 8.00-16.00 w dni robocze (tj. od poniedziałku do piątku). Zamawiający nie udostępni oddzielnego pomieszczenia Wykonawcy.
5. W przypadku awarii po godz. 16.00 lub w weekendy dojazd w ciągu dwóch godzin do miejsca awarii (w szczególności ICDS).
6. Usługi hostingowe mają być monitorowane i zarządzane 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały okres trwania umowy.
7. Informowania wyczerpująco Zamawiającego o przyczynie i skutkach, oraz prawdopodobnym czasie trwania Awarii/Usterki i poczyni wszelkie starania w celu zapewnienia Zamawiającemu alternatywnego sposobu korzystania z sieci informatycznej i jej zasobów.
8. Uprzedzania Zamawiającego o konieczności wejścia jego personelu do pomieszczeń Zamawiającego i wykonania prac zmierzających do usunięcia Awarii/Usterki w sposób możliwie najmniej uciążliwy dla działalności Zamawiającego również poza godzinami pracy oraz w dniach ustawowo wolnych od pracy.
9. Przystępowania do usuwania zgłoszonych przez Zamawiającego Awarii krytycznej w przeciągu czasu zaoferowanego w Formularzu oferty max. 2 godzin od momentu zgłoszenia awarii krytycznej tj. od pn. do pt. z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy
10. Przystępowania do usuwania zgłoszonych przez Zamawiającego Usterki w przeciągu czasu zaoferowanego w Formularzu oferty max. 4 godzin od momentu zgłoszenia usterki w dni robocze tj. od pn. do pt. z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Słownik:

Awaria krytyczna – sytuacja w której niemożliwe staje się normalne funkcjonowanie jednostki tj. użytkownicy nie mają dostępu do danych zgromadzonych na serwerze lokalnym z powodu jego awarii lub awarii sieci komputerowej w jednostce.
(do takich awarii może dojść w takich miejscach jak ICDS, OPS, Centrum Kultury, Biblioteka)
Awarią krytyczną nie będzie brak dostępu do Internetu z winy operatora, brak dostępu do usług hostingowych (poczta e-mail, strony WWW, itp.) leżących po stronie dostawcy tych usług, brak zasilania elektrycznego oraz innych zdarzeń losowych powstałych nie z winy Wykonawcy, a ich usunięcie leży po stronie innych instytucji, osób, służb itp.

Usterka - to sytuacja, w której normalna praca jednostki jest możliwa ale utrudniona, np. awaria jednego z komputerów, awaria drukarki, uszkodzenie pojedynczego zakończenia sieci LAN.

Do awarii lub usterek nie zalicza się działania sił wyższych np. pożar kradzież itp.

Awarye krytyczne lub Usterki wynikłe w skutek użytkowania sprzętu informatycznego niezgodnego z jego przeznaczeniem (uszkodzenia mechaniczne, zalenie, próby samowolnych napraw, zacięcia papieru, braki tonera/tuszu w drukarkach, przerwane/przecięte przewody połączeniowe itp.) nie podlegają wymogowi czasu naprawy a jedynie czasu reakcji serwisu.

Godziny pracy serwisu:

8.00-16.00 od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy

Dwóch informatyków pełniący czynności obsługi informatycznej na stałe w godz. 8.00-16.00. Zamawiający nie zapewnia wydzielonego pomieszczenia dla pracowników serwisu informatycznego, oraz nie zapewnia transportu pomiędzy obsługiwanymi jednostkami.

Zamawiający nie dopuszcza zdalnej pomocy przez Internet – do każdego zgłoszenia musi się udać osobiście informatyk.

W przypadku awarii możliwość jej zgłoszenia również w dni wolne od pracy. Czas dojazdu do 2 godzin od zgłoszenia awarii.

Czas reakcji serwisu pogotowia serwisowego;

Zgodnie z czasem reakcji zaoferowanym w Formularzu oferty maksymalnie do 2 godzin od wpłynięcia zgłoszenia do internetowego systemu (liczone w godzinach pracy serwisu) dotyczy to Awarii krytycznych.

Zgodnie z czasem reakcji zaoferowanym w Formularzu oferty maksymalnie do 4 godzin od wpłynięcia zgłoszenia do internetowego systemu (liczone w godzinach pracy serwisu) dotyczy to Usterek.

Obsługa zgłoszeń serwisowych;

Zgłoszenia będą wysyłane drogą elektroniczną poprzez email lub telefonicznie na numer wskazany przez Wykonawcę.

Wizyty serwisowe;

W zakresie obsługi wykonywane będą wizyty serwisowe w 14 placówkach Zamawiającego, które wykonywane będą wg harmonogramu ustalonego z Zamawiającym; przedmiotem usług mogą być prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym.

Czynności obsługi informatycznej stałej w siedzibie Zamawiającego.

Szacunkowy wykaz jednostek oraz sprzętu informatycznego w placówkach Zamawiającego;

Nazwa placówki	Ilość komputerów	Ilość drukarek
----------------	------------------	----------------

ICDS w Łomiankach	30	12
Ośrodek Pomocy Społecznej w Łomiankach	25	10
Centrum Kultury w Łomiankach	20	5
Biblioteka Publiczna w Łomiankach	15	5
Szkoła Podstawowa nr 1 w Łomiankach	85	6
Szkoła Podstawowa w Dziekanowie Leśnym	80	5
Szkoła Podstawowa nr 3 w Łomiankach	70	8
Szkoła Podstawowa nr 2 w Łomiankach	80	5
Szkoła Podstawowa w Sadowej	20	3
Szkoła Podstawowa w Dziekanowie Polskim	40	4
Przedszkole Samorządowe w Łomiankach	5	3
Przedszkole Samorządowe w Dąbrowie	5	4
Przedszkole Samorządowe w Dziekanowie Leśnym	5	2
Przedszkole Samorządowe nr 2 w Dziekanowie Leśnym	6	5
RAZEM	486	77

Wykaz systemów i oprogramowania używanych przez Zamawiającego:

1. Vulcan (Finanse Księgowość, Kadry Płace, Sekretariat);
2. Płatnik;
3. SJO Bestia;
4. Symfonia Premium (Finanse i księgowość, Handel, Kadry Płace)
5. INFO System (Księgowość Budżetowa; Rejestr VAT; Materiały; Środki Trwałe; Kadry i Płace)
6. platforma ePUAP;
7. System Informacji Oświatowej;
8. Librus Synergia;
9. Google Apps for Work
10. Pakiety MS Office 2003-2016;
11. e-CorpoNet
12. Top Team, Świadczenia rodzinne, Fundusz Alimentacyjny, Pomoc, Stypendia.
13. Wymagana znajomość urządzeń sieciowych Mikrotik oraz Ubiquiti