

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie kompleksowej administracji, konserwacji oraz serwisu Infrastruktury IT w Północnym Centrum Sztuki – Teatrze Komedia w Warszawie.**

1. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć kompleksową obsługę informatyczną w sposób ciągły, tj. we wszystkie dni robocze (od poniedziałku do piątku), w godzinach od 08:00 do 18:00 (w godzinach urzędowania Zamawiającego). Wykonawca zobowiązany jest utrzymywać stałą i nieprzerwaną gotowość do wykonywania usług. Przez kompleksową usługę bieżącej pomocy komputerowej rozumie się wszelką pomoc dla wszystkich pracowników Zamawiającego wyszczególnionych w **szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia** znajdującym się w pkt 8 poniżej, a w szczególności:
  - 1) wsparcie użytkowników w rozwiązywaniu bieżących problemów z użytkowaniem oprogramowania komputerowego,
  - 2) wsparcie użytkowników w rozwiązywaniu bieżących problemów z korzystania ze sprzętu komputerowego oraz peryferyjnego,
  - 3) rozwiązywanie incydentów i problemów użytkowników związanych z tematyką IT.
2. Po godzinach urzędowania Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest zapewnić całodobową dostępność 1 pracownika, pod dyżurnym numerem telefonu, wskazanym Zamawiającemu.
3. W godzinach urzędowania Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest zapewnić dostępność minimum 1 pracownika w ramach dyżuru telefonicznego.
4. Czas reakcji na awarię: maks. 1 godzina od momentu zgłoszenia, przy czym przez czas reakcji rozumie się przyjęcie zgłoszenia oraz udzielenie odpowiedzi ze wskazaniem w jakim czasie usterka lub awaria zostaną naprawione oraz jaki jest przewidywany czas usunięcia usterki lub awarii.
5. Czas usunięcia awarii lub usterki krytycznej: max. 14 godzin od momentu dokonania zgłoszenia,
6. Czas usunięcia awarii lub usterki niekrytycznej: max. 24 godziny od momentu dokonania zgłoszenia.
7. Przez kompleksową usługę konserwacji i napraw sprzętu komputerowego oraz oprogramowania rozumie się wszelkie naprawy oraz prace serwisowe i konserwacyjne, które wymagane są przez producentów sprzętu i oprogramowania, warunki gwarancyjne lub wymagane stanem technicznym bądź aktualną sytuacją, mające na celu utrzymanie w 100% sprawności całego sprzętu informatycznego, jaki posiada Zamawiający. Na ten sprzęt składają się m. in:
  - 1) Urządzenia z systemami Microsoft Windows Professional oraz MacOS - do 25 stanowisk roboczych,
  - 2) Drukarki i urządzenia wielofunkcyjne - do 10 szt.
  - 3) Administracja usługą Google Workspace,

- 4) Urządzenia sieciowe firmy Ubiquity (w szczególności punkty dostępowe – do 18 szt.),
- 5) Urządzenia sieciowe firmy Fortigate (w szczególności urządzenie UTM),
- 6) Urządzenia sieciowe firmy Netgear (w szczególności przełączniki sieciowe – do 8 szt.)
- 7) Kwalifikowane podpisy elektroniczne,
- 8) Rozwiązania antywirusowe firmy ESET,
- 9) Serwer fizyczny wraz z oprogramowaniem wirtualizującym (1 szt.),
- 10) Serwery wirtualne pracujące na systemach Windows Server i Linux w siedzibie Zamawiającego oraz u dostawców zewnętrznych (do 10 szt.),
- 11) Serwery NAS (do 2 szt.).

## 8. Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

- 1) Wsparcie informatyczne stacji roboczych i użytkowników.
- 2) Weryfikacja, diagnostyka awarii sprzętu i oprogramowania stacji roboczych.
- 3) Przygotowywanie stanowisk dla użytkowników (podłączanie, konfiguracja systemów komputerowych, urządzeń peryferyjnych oraz zasilaczy UPS).
- 4) Aktualizacja systemów serwerowych w uzgodnionych oknach serwisowych.
- 5) Nadzór i obsługa zgłoszeń użytkowników w systemie zgłoszeniowym.
- 6) Administrowanie i zapewnienie sprawnego działania sprzętu komputerowego i oprogramowania.
- 7) Analiza potrzeb, dobór sprzętu i oprogramowania zgodnie z przyjętymi normami.
- 8) Ocena poprawności specyfikacji sprzętu i oprogramowania przygotowanych przez jednostki organizacyjne.
- 9) Administrowanie systemami informatycznymi.
- 10) Instalowanie i konfigurowanie oprogramowania aplikacyjnego.
- 11) Dodanie/usunięcie komponentów wewnętrznych (np. pamięć RAM).
- 12) Współpraca przy planowaniu i realizacji wdrożeń IT.
- 13) Monitorowanie, instalowanie i uaktualnianie oprogramowania użytkowego.
- 14) Szkolenie pracowników z obsługi oprogramowania (system operacyjny, poczta, przeglądarka, pakiety biurowe, aplikacje).
- 15) Wykonywanie innych czynności zleconych przez Zamawiającego.
- 16) Zarządzanie serwerami fizycznymi i wirtualnymi oraz konsolami oprogramowania wirtualizacyjnego objętych umową.
- 17) Zarządzanie konsolami administracyjnymi systemów antywirusowych.
- 18) Nadzór nad realizacją umów z wykonawcami infrastruktury sieciowej, dostawcami sprzętu i oprogramowania.
- 19) Rozwój i wdrożenie nowych technologii.
- 20) Zarządzanie kontami użytkowników w aplikacjach wyznaczonych przez Zamawiającego.
- 21) Monitorowanie wydajności serwerów, sugerowanie zmian.
- 22) Nadzór i administracja nad domenami Internetowymi oraz certyfikatami SSL.
- 23) Wykonywanie kopii bezpieczeństwa zasobów serwerowych i danych dziedzinowych.
- 24) Administrowanie usługą Google Workspace.
- 25) Administrowanie, planowanie modyfikacji sieci komputerowej.
- 26) Monitorowanie poprawności działania sieci komputerowej.
- 27) Zapewnienie polityki adresowania IP sprzętu komputerowego i innych urządzeń włączonych do sieci komputerowej.

- 28) Fizyczna weryfikacja okablowania sieci komputerowej.
  - 29) Konfigurowanie, wymiana urządzeń aktywnych, instalacja lub naprawa przebiegów i gniazd.
  - 30) Konserwacja sieci komputerowej,
  - 31) modernizacja sieci komputerowej (wg odrębnej wyceny).
  - 32) Reprezentowanie interesów Zamawiającego w realizacji umowy z dostawcą usługi łącza Internet.
9. Usługi będą świadczone zdalnie oraz w siedzibie Zamawiającego, gdy wymaga tego charakter usługi. Zamawiający będzie każdorazowo informował Wykonawcę o konieczności świadczenia Usług w siedzibie Zamawiającego.
  10. Wykonawca zobowiązany jest składać Zamawiającemu zestawienie godzin świadczenia usług ze wskazaniem: opisu wykonanej usługi, podaniem daty i osoby zlecającej a także rzeczywistego czasu świadczenia Usług.