

Opis przedmiotu zamówienia

Kompleksowe wsparcie i obsługa użytkowników Okręgowego Urzędu Miar w Białymstoku w zakresie administrowania sprzętem informatycznym, systemami informatycznymi oraz zarządzanie infrastrukturą sieci informatycznych celem zabezpieczenia bezpiecznej i bezawaryjnej pracy Urzędu.

Strukturę teleinformatyczną tworzą:

- 1) **serwerownia** Białystok w skład której wchodzi:
 - dwa serwery IBM WIN 2012 Serwer i 2019 Std – dwie wirtualne maszyny,
 - bazy MSQL 2012,
 - server NAS QNAP typu TS-1283XU-RP-E2124-8G,
 - Program do backupu - Veeam Backup Essentials.

- 2) **sieć:**
 - FortiGate 60E + Palo Alto PA-220
 - Switche – HP 1920-48G, Junpier EX2200
 - Switche na punktach niezarządzane przeważnie Netgear
 - Sieć w oparciu o skrętkę UTP kat. 6.

- 3) **informacje pozostałe:**
 - komputery osobiste w 90% posiadają Windows 10 (reszta WIN 8 i 7),
 - oprogramowanie antywirusowe Gdata Server Management - 30 stanowisk,
 - kontrola dostępu w oparciu o sprzęt firmy ROGER,
 - docelowo WZ FortiGate 30E plus QNAP,
 - system telefonii VoIP,
 - serwer telekomunikacyjny Slican IPM-032, liczba użytkowników ok. 20 (obsługiwany opcjonalnie dodatkowo punktowany),
 - system do obsługi finansowo-księgowej, kadrowo-płacowej, magazynowej (QNT Quorum),
 - system do obsługi QNT Quorum – GlobalProtect.

- 4) **urządzenia końcowe w postaci:**
 - komputerów stacjonarnych, stacji roboczych i laptopów – ok. 30 szt.,
 - drukarek i urządzeń wielofunkcyjnych (drukowanie–kopiowanie–skanowanie-faks) ok. 10 szt., w tym 2 plotery wielkoformatowe,
 - inne urządzenia peryferyjne takie, jak: rzutniki, stacje dokujące, klawiatury, myszy, skaner kodów kreskowych.

Zakres zadań w zakresie obsługi informatycznej:

- administrowanie infrastrukturą teleinformatyczną, w tym konfigurację, instalację, bieżące monitorowanie, optymalizację działania, aktualizację i rozwiązywanie problemów, usuwanie awarii oraz instalację aktualizacji związanych z serwerem i systemami informatycznymi;
- archiwizację danych znajdujących się na serwerach sieciowych, monitoring wykonywania archiwizacji, aktualizację i ustalanie częstotliwości tworzenia kopii bezpieczeństwa;
- administrowanie lokalną siecią komputerową - w tym monitorowanie sieci komputerowej, rozwiązywanie problemów związanych z siecią, stałą optymalizację ruchu sieciowego, administrowanie systemem kontroli dostępu Rouger, administrowanie urządzeniami sieciowymi (switche, routery, bezprzewodowe punkty dostępowe (AP) itp.);

- zapewnienie bieżącej pomocy i wsparcia użytkownikom w pracy z systemami;
- bieżące konfigurowanie i uaktualnianie oprogramowania, w sposób właściwy ze względu na jego przeznaczenie oraz potrzeby;
- podejmowanie działań związanych z rozwiązywaniem problemów przyjętych zgłoszeń;
- instalację i konfigurację nowo zakupionego sprzętu związanego z utrzymywanym systemem informatycznym, zarówno sprzętu serwerowego jak i sieciowego, zgodnie z potrzebami Zamawiającego, jak również komputerów i innych urządzeń przeznaczonych dla użytkowników końcowych;
- wykonywanie konserwacji i napraw sprzętu wchodzącego w skład struktury teleinformatycznej. W sytuacji braku możliwości naprawy awarii, przekazanie sprzętu (po uzgodnieniu z Zamawiającym) do serwisu z profesjonalnym opisem uszkodzenia lub asysty przy wykonywaniu ww. prac realizowanych przez podmiot zewnętrzny;
- świadczenie bieżącego wsparcia dla użytkowników w zakresie wymienionych systemów i infrastruktury;
- dbanie o bezpieczeństwo sieci oraz integralność i poufność zgromadzonych danych (monitorowanie stanu klimatu w serwerowni, ochrona przed intruzami, wirusami i innym złośliwym oprogramowaniem) oraz reakcję na zagrożenia niezwłocznie po otrzymaniu informacji o ich wystąpieniu, w tym współpracę w tej dziedzinie z odpowiednią komórką Zamawiającego;
- planowanie potrzeb w dziedzinie sprzętu i oprogramowania, w ramach optymalizacji i rozbudowy systemów i infrastruktury teleinformatycznej, mającej na celu podniesienie jego sprawności i niezawodności;
- przygotowywanie zakupów sprzętu i oprogramowania na potrzeby systemów i infrastruktury teleinformatycznej, w tym opracowywanie specyfikacji istotnych warunków zamówienia (i konfiguracji sprzętu) do postępowań o zamówienie publiczne przeprowadzanych bez stosowania przepisów ustawy o zamówieniach publicznych, jak również opiniowaniu dokumentacji;
- wykonywanie obowiązków Administratora Systemu Informatycznego (ASI) w odniesieniu do systemów informatycznych służących do przetwarzania danych osobowych w OUM Białystok, w tym świadczenie pomocy w przygotowywaniu instrukcji i polityk zarządzania systemami informatycznymi służącymi do przetwarzania danych osobowych w zakresie dotyczącym aspektów technicznych;
- bieżącą współpracę z pracownikami realizującymi zadania związane z bezpieczeństwem informacji i bezpieczeństwem teleinformatycznym, w szczególności z osobą odpowiedzialną za kwestie bezpieczeństwa i obronności oraz Inspektorem Ochrony Danych;
- uczestnictwo w imieniu OUM w Białymstoku i na jego koszt – w niezbędnych szkoleniach, konsultacjach i naradach związanych z utrzymywanymi systemami i infrastrukturą informatyczną;
- wykonywanie przeglądów sprzętu i infrastruktury informatycznej w Wydziałach Zamiejscowych OUM w Białymstoku w zakresie godzinowym zgodnie z umową. W przypadku przekroczenia godzin zawartych w umowie, będzie dodatkowo płatne wraz z kosztem dojazdu według cennika oferenta;
- prowadzenie profesjonalnej ewidencji używanego sprzętu i oprogramowania komputerowego oraz wykonywanie dla potrzeb Zamawiającego pisemnej oceny stanu technicznego i wartości użytkowej tego sprzętu i oprogramowania.

Wykonanie dokumentacji w ramach umowy:

- opracowanie w porozumieniu z IOD dokument „ Standardy zabezpieczeń danych osobowych w OUM w Białymstoku”
- wykonanie audytu i inwentaryzację sprzętu komputerowego i teleinformatycznego,
- opracowanie regulaminu użytkowania sprzętu komputerowego i teleinformatycznego,
- opracowanie polityki Haseł.

Inne istotne warunki zamówienia:

1. Oferent raz w tygodniu będzie wykonywał pracę w siedzibie zleceniodawcy (w uzasadnionych sytuacjach Zleceniodawca może wyrazić zgodę wykonywania pracy zdalnie) w ilości minimum 5 godzin tygodniowo / 20 godzin miesięcznie.

2. Oferent będzie dyspozycyjny do zdalnego rozwiązywania problemów informatycznych od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00.
3. W sytuacjach nieprzewidzianych, Oferent deklaruje dyspozycyjność i świadczenie usług informatycznych 24h/dobę w ramach umowy.