

Opis przedmiotu zamówienia

1. Na przedmiot zamówienia składa się kompleksowe wsparcie i obsługa użytkowników Okręgowego Urzędu Miar w Białymstoku wraz z Wydziałami Zamiejscowymi w Ełku, Ostrołęce i Suwałkach w zakresie administrowania sprzętem informatycznym, systemami informatycznymi oraz zarządzanie infrastrukturą sieci informatycznych celem zabezpieczenia bezpiecznej i bezawaryjnej pracy Urzędu.
2. Wymagania Zamawiającego dotyczące przedmiotu zamówienia:

Serwis infrastruktury teleinformatycznej pracującej na potrzeby biurowe Okręgowego Urzędu Miar w Białymstoku przy ulicy Kopernika 89, 15-396 Białystok

Strukturę teleinformatyczną między innymi tworzą:

- 1) **serwerownia** Białystok w skład której wchodzi:
 - dwa serwery IBM WIN 2012 Serwer i 2019 Std – dwie wirtualne maszyny,
 - bazy MSOL 2012,
 - serwer 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,
 - Switche na punktach zarządzane 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 na 50 stanowisk,
 - docelowo WZ FortiGate 30E plus QNAP,
 - system telefonii VoIP,
 - serwer telekomunikacyjny Slican IPM-032, liczba użytkowników ok. 20,
 - 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. 60 szt.,
 - drukarek i urządzeń wielofunkcyjnych (drukowanie–kopiowanie–skanowanie–faks) ok. 15 szt., w tym 2 plotery wielkoformatowe,
 - inne urządzenia peryferyjne takie, jak: rzutniki, stacje dokujące, klawiatury, myszy, skanery kodów kreskowych, itp.

Zakres zadań w zakresie obsługi informatycznej:

- administrowanie infrastrukturą teleinformatyczną, w tym konfiguracja, instalacja, bieżące monitorowanie, optymalizacja działania, aktualizacja i rozwiązywanie problemów, usuwanie awarii oraz instalacja aktualizacji związanych z serwerem i systemami informatycznymi,

- archiwizacja danych znajdujących się na serwerach sieciowych, monitoring wykonywania archiwizacji, aktualizacja i ustalanie częstotliwości tworzenia kopii bezpieczeństwa,
- administrowanie lokalną siecią komputerową – w tym bieżące 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 aktualizacja oprogramowania, w sposób właściwy ze względu na jego przeznaczenie oraz potrzeby,
- podejmowanie działań związanych z rozwiązywaniem problemów przyjętych zgłoszeń,
- instalacja i konfiguracja 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 oraz przenoszenie sprzętu między stanowiskami, zgodnie z bieżącymi potrzebami po uzgodnieniu z Zamawiającym,
- 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 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 reakcja 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 opracowanie specyfikacji istotnych warunków zamówienia (i konfiguracji sprzętu) do postępowań o zamówienie publiczne przeprowadzanych bez stosowania przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r., poz. 1129 ze zm.), jak również opiniowaniu dokumentacji,
- wykonywanie obowiązków Administratora Systemu Informatycznego (ASI) w odniesieniu do systemów informatycznych służących do przetwarzania danych osobowych w Okręgowym Urzędzie Miar w Białymstoku, 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 Danych Osobowych,

- udział – w imieniu Okręgowego Urzędu Miar 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 Okręgowego Urzędu Miar w Białymstoku w zakresie godzinowym zgodnie z umową, a w przypadku przekroczenia godzin zawartych w umowie, będzie dodatkowo płatne wraz z kosztem dojazdów 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,
- bieżące prowadzenie inwentaryzacji posiadanego sprzętu komputerowego.

Inne istotne warunki:

- Oferent raz w tygodniu będzie wykonywał pracę w siedzibie Zamawiającego w ilości minimum 3-5 godzin tygodniowo / 15 godzin miesięcznie lub był do dyspozycji Zamawiającego,
- Oferent będzie dyspozycyjny do zdalnego rozwiązywania problemów informatycznych od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00; w sytuacjach nieprzewidzianych, Oferent deklaruje dyspozycyjność i świadczenie usług informatycznych 24 h na dobę w ramach umowy.

W ramach zamawianej obsługi informatycznej zgodnie z bieżącymi potrzebami po uzgodnieniu z Zamawiającym:

- obecność w Okręgowym Urzędzie Miar na wezwanie lub usunięcie problemu zdalnie,
- obecność w Okręgowym Urzędzie Miar 3-5h w tygodniu według oczekiwań Zamawiającego.