

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 w ilości 15 godzin miesięcznie (umowa na okres 36 miesięcy).
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:

- serwer DELL PE R 540,
- bazy MS SQL 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.,
- Dysk sieciowy dla użytkowników wewnętrznych;

3) informacje pozostałe:

- komputery osobiste w 90% posiadają Windows 11 (pozostałe z Windows 10 bez możliwości aktualizacji do nowej wersji systemu operacyjnego, ze względu na kończące się w roku obecnym wsparcie techniczne zostaną wymienione),
- oprogramowanie antywirusowe Gdata Security Client na 60 stanowisk,
- docelowo WZ FortiGate 30E plus QNAP,
- system telefonii VoIP,
- serwer telekomunikacyjny Slican IPM-032, liczba użytkowników ok. 22,
- system do obsługi finansowo-księgowej, kadrowo-płacowej, magazynowej (QNT Quorum),
- system PŁATNIK
- system NBP oraz TREZOR
- platforma elektronicznych usług publicznych do obsługi klientów oraz elektronicznego zarządzania dokumentacją „ŚWITEŻ”

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 3 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 serwerze sieciowym, 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 utrzymywaniem 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 2024 r., poz. 1320 t.j.), 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 w Ostrołęce, Ełku oraz Suwałkach 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 będzie wykonywał czynności w liczbie 15 godzin miesięcznie w siedzibie Okręgowego Urzędu Miar w Białymstoku i Wydziałach Zamiejscowych (Ostrołęka, Ełk, Suwałki) lub zdalnie, jeżeli będzie to możliwe do wykonania technicznie.
- 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 według potrzeb Zamawiającego.