# **Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego**

# **Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

Szczegółowy zakres czynności związanych z kompleksową obsługą informatyczną RDOŚ w Rzeszowie oraz Wydziałów Terenowych w Krośnie i Przemyślu (70 pracowników) przedstawia się następująco.

1. Instalacja i serwis oprogramowania zakupionego przez Zamawiającego z wyjątkiem przypadków wymagających interwencji dostawcy oprogramowania, zgodnie z określonymi poniżej wymogami.
2. Wykonawca dokonuje instalacji wskazanego oprogramowania na stacjach roboczych i serwerach wskazanych przez Zamawiającego;
3. Zamawiający dostarczy Wykonawcy nośniki instalacyjne, lub wskaże ich źródło, oraz dostarczy dokumenty poświadczające posiadanie licencji na instalowane oprogramowanie;
4. serwis oprogramowania, który nie wymaga interwencji jego autora polega na:
5. usuwaniu usterek w działaniu programów, które nie wymagają interwencji autora,
6. nadzorowaniu poprawności wykonywanych kopii bezpieczeństwa baz danych programów,
7. wykonywaniu instalacji nie wymagających obecności autora, nowych wersji oprogramowania oraz jego zmodyfikowanych wersji tzw. *Upgrade*,
8. dostosowywaniu środowiska systemu operacyjnego komputerów do stanu umożliwiającego poprawną instalację oprogramowania, tylko w przypadku, gdy nie jest w takiej sytuacji konieczna interwencja autora oprogramowania,
9. informowaniu Zamawiającego o stwierdzonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu wykorzystywanych przez niego programach,
10. nadzorowaniu instalacji wszelkich modyfikacji oprogramowania wykonywanych przez pracowników autora oprogramowania,
11. kontaktowaniu się z autorem oprogramowania w przypadku wystąpienia awarii, w celu jak najszybszego jej usunięcia.
12. Konserwacja i serwis sieci komputerowych wykorzystywanych przez Zamawiającego zgodnie z poniżej zamieszczonymi zasadami za wyjątkiem przypadków, w których naprawa musi być wykonana przez autoryzowany serwis:
13. Wykonawca nadzoruje poprawność działania sieci komputerowej i w razie awarii podejmuje kroki zmierzające do jej usunięcia własnymi siłami. W koniecznych przypadkach wzywa serwis zewnętrzny za zgodą Zamawiającego,
14. Wykonawca podłącza/odłącza od sieci komputerowej urządzenia wskazane przez Zamawiającego (posiadające interfejs RJ45),
15. Wykonawca wykonuje konfiguracje urządzeń sieciowych (posiadających interfejs RJ45) dostosowując ich sposób działania do potrzeb Zamawiającego.
16. Serwis sprzętu komputerowego za wyjątkiem przypadków, w których czynność serwisowa musi być wykonana przez autoryzowaną firmę zewnętrzną, zgodnie z poniżej zamieszczonymi zasadami:
17. Wykonawca prowadzi naprawy sprzętu komputerowego, które nie wymagają interwencji autoryzowanego serwisu, za wyjątkiem sprzętu objętego gwarancją producenta, który nie podlega żadnym naprawom realizowanym przez Wykonawcę z wyłączeniem przypadków zgody producenta i pisemnej akceptacji Zamawiającego;
18. wszystkie podzespoły konieczne do naprawy realizowanej przez Wykonawcę dostarczy Zamawiający;
19. wszelkie podzespoły sprzętu komputerowego, które pozostaną po wykonanej naprawie Wykonawca przekaże Zamawiającemu wraz z informacją z jakiego sprzętu pochodzą;
20. wszystkie czynności serwisowe na sprzęcie komputerowym Zamawiającego będą wykonywane ze starannością gwarantującą zabezpieczenie przechowywanych tam danych.
21. Administrowanie serwerami Zamawiającego, a w szczególności:
22. monitorowanie stanu serwerów i usuwanie wszelkich nieprawidłowości w ich pracy;
23. zarządzanie kontami użytkowników na administrowanych serwerach;
24. wykonywanie kopii bezpieczeństwa danych przechowywanych na serwerach;
25. instalowanie i konfigurowanie nowych serwerów na użytek Zamawiającego;
26. odtwarzanie serwerów po awarii – system operacyjny, oprogramowanie, dane.
27. Pomoc przy prowadzonych przez Zamawiającego postępowaniach przetargowych, a w szczególności:
28. opracowywanie specyfikacji technicznych na kupowany sprzęt komputerowy i oprogramowanie;
29. ocena złożonych ofert pod kątem ich zgodności technicznej z wymogami opisu przedmiotu zamówienia.
30. Współpraca z informatykami Generalnej Dyrekcji Ochrony Środowiska lub odpowiednich Ministerstw w zakresie obsługi informatycznej, w tym udział w spotkaniach organizowanych przez ww. jednostki.
31. Zapewnienie sprawności i funkcjonalności systemów informatycznych w Regionalnej Dyrekcji, w których przetwarzane są dane osobowe.
32. Nadzorowanie funkcjonowania poszczególnych systemów, w których przetwarzane są dane osobowe, w szczególności w zakresie zarządzania prawami dostępu do tych systemów, oraz przeciwdziałaniu nieuprawnionemu dostępowi do systemów, a także podejmowaniem odpowiednich działań w przypadku wykrycia naruszeń tych systemów.
33. Usługi będą wykonywane w możliwie krótkim czasie nie dłuższym jak poniżej:

|  |  |
| --- | --- |
| **Parametr** | **Wartość** |
| Czas reakcji na zgłoszenie | do 1,5 godziny |
| Czas usunięcia błędu krytycznego | do 1 dnia roboczego |
| Czas usunięcia błędu poważnego | do 2 dni roboczych |
| Czas usunięcia błędu uciążliwego | do 5 dni roboczych |

1. Dwa dni w tygodniu ustalone pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą przedstawiciel Wykonawcy będzie pełnił dyżur w siedzibie Zamawiającego po 4 h dziennie – istnieje możliwość modyfikacji dyżurów w zależności od potrzeb Zamawiającego.
2. W przypadku wprowadzenia jednego ze stopni alarmowych CRP (ALFA CRP, BRAVO CRP, CHARLIE CRP lub DELTA CRP) Wykonawca zapewni realizację przedsięwzięć wymienionych w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 25 lipca 2016 r. *w sprawie zakresu przedsięwzięć wykonywanych w poszczególnych stopniach alarmowych i stopniach alarmowych CRP* (Dz. U z 2022 r. poz. 2065) oraz w zarządzeniach Regionalnego Dyrektora Ochrony Środowiska w Rzeszowie.
3. Wykonawca zobowiązuje się wykonać zadania opisane w ust. 11 dwukrotnie w ciągu jednego miesiąca oraz przesłać Zamawiającemu informację o stanie realizacji zadania. Jako dwukrotną realizację zadania Zamawiający rozumie realizację zadań opisanych w ust. 11 każdorazowo po wprowadzeniu stopnia alarmowego. Za każde dodatkowe działania związane z wprowadzeniem stopni alarmowych tj. wykonanie całości zadań przewidzianych dla wprowadzanego stopnia alarmowego Wykonawca otrzyma dodatkowe wynagrodzenie, które zostanie określone przez Wykonawcę w formularzu oferty.