**Opis Przedmiotu Zamówienia**

**Opieka serwisowa oraz nadzór administracyjny nad całością infrastruktury serwerowej i sieciowej w GDDKiA O/Kielce, obejmujący:**

1. Bieżący nadzór nad poprawnością pracy i bezpieczeństwem infrastruktury serwerowej w formie cotygodniowej wizyty prewencyjnej (przeglądania logów serwerowych, instalacja poprawek, kontrola poprawności wykonywania backup-ów na dyski NAS oraz biblioteki LTO,

utrzymanie poprawności pracy uruchomionych na serwerach aplikacji i usług, upgrade serwerów do najnowszych wersji (systemy plikowe, WSUS, DHCP, SCOM, SCCM, BackupExec, PC-Info, MS SQL, dysk Synology w Laboratorium O/Kielce, serwer z macierzą dysków w Laboratorium O/Kielce, 3 szt. NAS Synology w Oddziale Kielce). Zleceniobiorca ma maksymalnie **4-godzinny** termin na rozpoczęcie wykonywania w siedzibie zleceniodawcy prac związanych z usunięciem awarii aplikacji i usług.

1. Wykonywanie pilnych prac administracyjnych i naprawczych w przypadku wystąpienia awarii sprzętu lub oprogramowania serwerowego. Zleceniobiorca ma maksymalnie **2-godzinny** termin na rozpoczęcie wykonywania w siedzibie zleceniodawcy zleconych prac w przypadku wystąpienia zgłoszonej przez zleceniodawcę awarii sprzętu lub oprogramowania.
2. Asysta serwisowa w siedzibie zleceniodawcy w ustalonym przez zleceniodawcę terminie w przypadku naprawy gwarancyjnej wykonywanej przez autoryzowany serwis gwarancyjny producenta dla sprzętu posiadającego taką gwarancją.
3. Wykonywanie napraw pogwarancyjnych wraz z wymianą uszkodzonych podzespołów w sprzęcie nie objętym serwisem gwarancyjnym producenta .Koszt  wymienianych podzespołów, z wykluczeniem materiałów eksploatacyjnych takich jak taśmy LTO oraz baterie, wliczony jest w cenę ryczałtową opieki serwisowej.
4. Przeprowadzenie upgrade systemów operacyjnych Windows na serwerach do wskazanej przez zamawiającego wersji, przy użyciu licencji zamawiającego, nie więcej niż 2 szt. rocznie.
5. Pomoc przy zbiorowej konfiguracji stacji roboczych, przy użyciu skryptów na serwerze, z wyłączeniem prac na samych stacjach roboczych.

**Wykaz sprzętu objętego opieką serwisową i nadzorem administracyjnym:**

1. Główny switch sieciowy Cisco Catalist 4506-G (sprzęt objęty gwarancją sprzętową producenta)
2. Serwer DELL PE 730xd - Windows Serwer 2012 R2 (sprzęt objęty gwarancją sprzętową producenta do 30.11.2021)
3. Server Fujitsu Primengy RX2530 M2 - Windows Serwer 2016 (sprzęt objęty gwarancją sprzętową producenta)
4. Macierz dyskowa NetAPP FAS2554 (sprzęt objęty gwarancją sprzętową producenta)
5. Biblioteka LTO StorageTek SL150 (sprzęt objęty gwarancją sprzętową producenta)
6. UPS Fujitsu FJRT5KXLI sprzęt objęty gwarancją sprzętową producenta)
7. NAS Synology RS816
8. Server DELL PE 2950 – Windows Server 2008
9. Server DELL PE 2950 – Windows Server 2008
10. Server DELL PE 2950 – Windows Server 2008
11. Biblioteka LTO DELL 132T
12. UPS APC 6kVA
13. NAS Synology RS812
14. 3 sztuki - Switch sieciowy 48-port 100Mb
15. Dysk Synology w Laboratorium O/Kielce (sprzęt objęty gwarancję sprzętową producenta)
16. Serwer z macierzą dysków w Laboratorium O/Kielce
17. NAS Synology RS2418 (sprzęt objęty gwarancję sprzętową producenta)
18. Serwer Dell Power Edge R650XS, data zakupu 28.12.2021, gwarancja 36 miesięcy ProSupport 4hr Mission Critical

**Niezbędne wymagania w stosunku do zleceniobiorcy**

Ponieważ obsługa dotyczy systemów Microsoft Windows Server różnych wersji to **jako obowiązkowe jest posiadanie przez startującą firmę aktualnego statusu partnerskiego Microsoft Gold lub zatrudnianie specjalisty z aktualnymi certyfikatami Microsoft MCSE.** Tylko ten status gwarantuje, że firma posiada wymagane kompetencje i przeszkolonych specjalistów, którzy mogą szybko rozpocząć i sprawnie przeprowadzić naprawę systemu po wystąpieniu awarii. Ponadto w razie problemów firma taka może wspomagać się specjalistami producenta - firmy Microsoft. Pracującymi są systemy Windows Server różnych wersji i wysokie kompetencje firmy gwarantują bezpieczną pracę całości systemu.

Czas reakcji (4 godziny w przypadku awarii aplikacji i usług, 2 godziny w przypadku awarii sprzętu)

to czas przystąpienia do naprawy i fizycznej obecności w siedzibie GDDKiA Kielce – (nie czas reakcji, bo to rozumiane jest jako czas na skontaktowanie się w celu uzgodnienia szczegółów, ale czas przystąpienia do naprawy w siedzibie GDDKiA Kielce)

Kompetencje przy usuwaniu awarii i realizowaniu napraw sprzętu serwerowego DELL. Pozycje sprzętowe nie objęte serwisem gwarancyjnym to głównie sprzęt DELL zatem zleceniobiorca powinien dysponować pracownikami, którzy realizowali w latach ubiegłych bądź realizują obecnie serwis gwarancyjny autoryzowany przez firmę DELL.

W przypadku awarii dotyczącej sprzętu nie objętego gwarancją producenta czas naprawy nie powinien przekraczać 24 godzin od zgłoszenia. W przypadku przedłużającej się naprawy zleceniobiorca zobowiązany jest do podstawienia, skonfigurowania i uruchomienia sprzętu zastępczego o takich samych parametrach lub lepszych.