# **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 (75 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,
15. Wykonawca wykonuje konfiguracje urządzeń sieciowych dostosowując ich sposób działania do potrzeb Zamawiającego,
16. Wykonawca obsługuje i serwisuje centralę telefoniczną.
17. Serwis sprzętu komputerowego za wyjątkiem przypadków, w których czynność serwisowa musi być wykonana przez autoryzowaną firmę zewnętrzną, zgodnie z poniżej zamieszczonymi zasadami:
18. Wykonawca dokonuje instalacji nowego sprzętu komputerowego,
19. 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;
20. wszystkie podzespoły konieczne do naprawy realizowanej przez Wykonawcę dostarczy Zamawiający;
21. wszelkie podzespoły sprzętu komputerowego, które pozostaną po wykonanej naprawie Wykonawca przekaże Zamawiającemu wraz z informacją z jakiego sprzętu pochodzą;
22. wszystkie czynności serwisowe na sprzęcie komputerowym Zamawiającego będą wykonywane ze starannością gwarantującą zabezpieczenie przechowywanych tam danych.
23. Administrowanie serwerami Zamawiającego, a w szczególności:
24. monitorowanie stanu serwerów i usuwanie wszelkich nieprawidłowości w ich pracy;
25. zarządzanie kontami użytkowników na administrowanych serwerach;
26. wykonywanie kopii bezpieczeństwa danych przechowywanych na serwerach;
27. instalowanie i konfigurowanie nowych serwerów na użytek Zamawiającego;
28. odtwarzanie serwerów po awarii – system operacyjny, oprogramowanie, dane.
29. Pomoc przy prowadzonych przez Zamawiającego postępowaniach przetargowych, a w szczególności:
30. opracowywanie specyfikacji technicznych na kupowany sprzęt komputerowy i oprogramowanie;
31. ocena złożonych ofert pod kątem ich zgodności technicznej z wymogami opisu przedmiotu zamówienia.
32. Współpraca z przedstawicielami Zamawiającego w zakresie planów i modernizacji infrastruktury sieciowej, serwerowej, sprzętowej. Przekazywanie informacji o konieczności dokonania zakupu licencji, oprogramowania, sprzętu w celu prawidłowego działania infrastruktury informatycznej.
33. Współpraca z przedstawicielami Zamawiającego w zakresie wprowadzania nowego oprogramowania – opiniowanie, doradztwo, kontakt z firmami w sprawie uzyskania propozycji cenowych.
34. Współpraca z informatykami Generalnej Dyrekcji Ochrony Środowiska, Regionalnych Dyrekcji Ochrony Środowiska lub odpowiednich Ministerstw w zakresie obsługi informatycznej, w tym udział w spotkaniach organizowanych przez ww. jednostki.
35. Współpraca z dostawcami oprogramowania w celu prawidłowości ich działania.
36. Zapewnienie sprawności i funkcjonalności systemów informatycznych w Regionalnej Dyrekcji, w których przetwarzane są dane osobowe.
37. 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.
38. Usługi będą wykonywane w możliwie krótkim czasie nie dłuższym jak poniżej:

|  |  |
| --- | --- |
| **Parametr** | **Wartość** |
| Czas reakcji na zgłoszenie | do 30 minut |
| 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. W ramach kompleksowej obsługi informatycznej Wykonawca zapewnia realizację usługi   
   w postaci stacjonarnej (2 dni w tygodniu w siedzibie Zamawiającego) oraz zdalnej (7 dni   
   w tygodniu przez całą dobę).
2. Dwa dni w tygodniu, wskazane w pkt 13, ustalone pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą przedstawiciel Wykonawcy będzie pełnił dyżur w siedzibie Zamawiającego po 6 h dziennie – istnieje możliwość modyfikacji dyżurów w zależności od potrzeb Zamawiającego.
3. Wykonawca będzie udzielał konsultacji merytorycznych i technicznych pod dedykowanym numerem telefonu i adresem e-mail.
4. Zamawiający zastrzega możliwość zwiększenia ilości godzin dyżuru Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego, o którym mowa w ust. 14 spowodowanej koniecznością np. instalacji nowego sprzętu lub awarią. Zamawiający może zwiększyć ilość godzin dyżuru w siedzibie Zamawiającego o max. 120 godzin w ciągu roku bez dodatkowego wynagrodzenia. Zamawiający każdorazowo poinformuje Wykonawcę o konieczności zwiększenia ilości godzin dyżuru w siedzibie Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązuje się do całodobowego monitoringu infrastruktury informatycznej przez siedem dni w tygodniu.
6. Wykonawca do realizacji przedmiotu Zamówienia zapewni dedykowany system do obsługi i zarządzania obsługą klienta oraz wsparciem technicznym. Narzędzie musi umożliwiać zarządzanie zgłoszeniami i incydentami, umożliwiać tworzenie, śledzenie i rozwiązywanie zgłoszeń pracowników oraz udzielanie wsparcia technicznego.
7. Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu Zamówienia przygotuje i będzie prowadził dokumentację w postaci Bazy Wiedzy jako centralne miejsce przechowywania informacji, dokumentacji, przygotowanych instrukcji i rozwiązań związanych z systemami informatycznymi, oprogramowaniem oraz procesami IT Zamawiającego. W ciągu trzech dni po zakończeniu realizacji umowy Wykonawca przekaże Zamawiającemu całość zgromadzonej dokumentacji.
8. Wykonawca w ramach realizacji umowy umożliwi nieodpłatnie korzystanie z programu do pomocy zdalnej na posiadanej stosownej licencji komercyjnej klasy Team Viewer, które umożliwia nawiązanie minimum trzech równoległych sesji połączenia zdalnego.
9. Wykonawca w ramach realizacji umowy zabezpieczy otrzymane od Zamawiającego hasła wykorzystując licencjonowane narzędzie służące do przechowywania, generowania haseł. Aplikacja musi umożliwiać przechowywanie haseł w zaszyfrowanej wersji. W ostatni dzień realizacji umowy Wykonawca przekaże Zamawiającemu hasła.
10. Na każde żądanie Wykonawca przekaże Zamawiającemu całość zgromadzonej dokumentacji.
11. Wykonawca w ramach realizacji umowy będzie pracował na sprzęcie własnym i wykorzysta licencje własne.
12. 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. Zamawiający po podpisaniu umowy przekaże Wykonawcy wszelkie dokumenty związane z wykonywaniem ww. zadań.
13. Wszelkie realizowane zadania związane z w ramach przedmiotu zamówienia muszą być zgodne z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016 r., str. 1).