

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest:

„Prowadzenie kompleksowej obsługi informatycznej Domu Pomocy Społecznej „Senior” w Rudzie Śląskiej w 2019 roku”

Świadczenie całościowej obsługi Domu w zakresie jego potrzeb informatycznych związane będzie z administrowaniem serwerami, aplikacjami, bazami danych, sprzętem komputerowym, siecią teleinformatyczną oraz dostępem do Internetu, a w szczególności z:

1. Zarządzaniem i konfigurowaniem domeny i kontrolera domeny Active Directory (członkostwo grup użytkowników, nadawanie uprawnień, tworzenie kont użytkowników i grup, resetowanie /nadawanie haseł użytkownikom),
2. Konfigurowaniem, zarządzaniem hypervisorem XenServer firmy Citrix, dbaniem o bezpieczeństwo i wydajność, wgrywaniem bieżących uaktualnień, monitoringiem parametrów systemu,
3. Konfiguracją i w razie potrzeby reinstalacją maszyn wirtualnych uruchomionych pod XenServerem opartych na systemach Linux Centos oraz Windows,
4. Zarządzaniem serwerem Microsoft Windows 2012, wykorzystaniem polis, skryptów administracyjnych.
5. Zarządzaniem centralnym systemem antywirusowym opartym o Eset Remote Administration Server uruchomionym na XenServerze. Monitorowaniem stacji roboczych, aktualizacja agentów Eset na stacjach, sprawdzaniem wykrytych zagrożeń,
6. Zarządzaniem serwerem DHCP,
7. Zarządzaniem serwerem NAS firmy QNAP, w szczególności przydzielaniem i synchronizacją uprawnień z Active Directory, zarządzaniem oprogramowaniem QNAP Container Station i technologii LXC.
8. Wsparciem dla użytkowników w zakresie aplikacji Enova, Symfonia, Dom, baz danych Pervasive SQL i Microsoft SQL Server - instalacja, konfiguracja, wgrywanie aktualizacji,
9. Zarządzaniem przestrzenią dyskową serwerów i macierzy, plikami i folderami sieciowymi,
10. Monitorowaniem zdarzeń dotyczących zabezpieczeń w obrębie serwerów,
11. Monitorowaniem wydajności serwerów oraz usług, procesów działających na poszczególnych serwerach,
12. Konfigurowaniem oraz zarządzaniem systemem DNS oraz protokołem TCP/IP,
13. Wsparciem technicznym dotyczącym monitoringu wizyjnego zainstalowanego w Domu Pomocy Społecznej „Senior” w Rudzie Śl.,
14. Zarządzaniem urządzeniami sieciowymi (router, firewall, switch),
15. Wdrożeniem zatwierdzonych do stosowania zaleceń dotyczących polityki bezpieczeństwa informacji,

16. Prowadzeniem stałego nadzoru oraz wprowadzenie zabezpieczeń przed nieautoryzowanym dostępem do sieci komputerowej,
17. Konfiguracją i w razie potrzeby udostępnianiem łącz vpn opartych o oprogramowanie openvpn,
18. Egzekwowaniem zasad wewnętrznego /zewnętrznego dostępu do usług,
19. Nadzór nad sprzętem informatycznym,
20. Bieżący serwis sprzętu komputerowego, reinstalacja systemów operacyjnych, wymiana podzespołów (koszt zakupionych części nie wchodzi w zakres usługi), optymalizacja pracy komputerów,
21. Dozór nad administracją i konfiguracją systemów operacyjnych na stacjach roboczych (MSWindows.),
22. Instalowaniem komputerów, terminali, drukarek (fizyczne podłączenie do sieci teletechnicznej oraz instalacja właściwych sterowników),
23. Instalowaniem oprogramowania użytkowego (biurowego, antywirusowego),
24. Bieżącym dostosowaniem środowiska do potrzeb użytkowników (konfiguracja drukarek, połączeń sieciowych, udostępnianie zasobów, itp.),
25. Pomocy pracownikom Zamawiającego w korzystaniu z dostępnego oprogramowania,
26. Doradztwem w zakresie planów modernizacji sprzętu oraz oprogramowania wraz z wydawaniem orzeczeń technicznych dotyczących sprzętu komputerowego użytkowanego przez Zamawiającego,
27. Wykonywaniem bieżących kopii bezpieczeństwa danych oraz kontrola procesu odtwarzania,
28. Archiwizowaniem danych na serwerze oraz stanu serwera Microsoft Windows 2012,
29. Współpraca z firmami dostarczającymi sprzęt w zakresie egzekwowania zobowiązań gwarancyjnych, itp.
30. Zabezpieczaniem łączności z Internetem przez wykupione łącze (instalacje i konfiguracje serwerów internetowych),
31. Pomoc w zarządzaniu pocztą elektroniczną oraz stroną WWW,
32. Oczekiwany czas reakcji serwisu na zgłoszone awarie to 30 minut,
33. W przypadku usterek - usuwanie awarii i przywrócenie prawidłowej pracy sieci - niezwłocznie, tj. do 24 godzin od chwili zgłoszenia awarii,
34. Dostępność telefoniczna „hot-line” całodobowa,
35. W razie awarii wykorzystywanego sprzętu możliwość podstawienia sprzętu zastępczego,
36. Wykonawca będzie pełnił obowiązki Administratora systemu informatycznego w rozumieniu przepisów o RODO w zakresie przewidzianym w przepisach wewnętrznych Zamawiającego,

Wykonawca musi posiadać wiedzę umożliwiającą wykonywanie powyższego zakresu usług.