

Opis przedmiotu zamówienia

1. Do obowiązków Wykonawcy w ramach nadzoru, doradztwa i stałej obsługi z zakresu służby informatycznej dla Toruńskiego Centrum Świadczeń Rodzinie będzie należało w szczególności wykonywanie następujących czynności:
 - a) kompleksowa obsługa systemu informatycznego Toruńskiego Centrum Świadczeń Rodzinie,
 - b) pełnienie roli Administratora Systemów Informatycznych (ASI) Zamawiającego. Do uprawnień i obowiązków Administratora Systemów Informatycznych należą m. in.:
 - nadawanie / nadzór nad nadawaniem uprawnień do przetwarzania danych osobowych w systemach informatycznych;
 - nadzór nad stosowaniem środków zapewniających bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych w systemach informatycznych, a w szczególności przeciwdziałających dostępowi osób niepowołanych do tych systemów;
 - podejmowanie odpowiednich działań w przypadku wykrycia naruszeń w systemie zabezpieczeń;
 - identyfikacja i analiza zagrożeń oraz ocena ryzyka, na które może być narażone przetwarzanie danych osobowych w systemach informatycznych i tradycyjnych;
 - sprawowanie nadzoru nad przechowywanymi kopiami zapasowymi opisanymi w Instrukcji zarządzania systemem informatycznym.
 - c) zagwarantowanie nieprzerwanej, stabilnej i bezpiecznej pracy wszystkich urządzeń komputerowych i programów,
 - d) zapewnienie stałego i bezpiecznego połączenia internetowego,
 - e) wymiana części i podzespołów urządzeń komputerowych w przypadku uszkodzenia, awarii i/lub starzenia się sprzętu (koszty części zamiennych i podzespołów pokrywa Zamawiający),
 - f) regularne sporządzanie kopii zapasowych programów i danych
 - g) zagwarantowanie przywrócenia pełnej sprawności systemu informatycznego w przypadku wystąpienia awarii w czasie, o którym mowa poniżej, tj.: Wykonawca zobowiązuje się przyjmować i obsługiwać zgłoszenia serwisowe i kategoryzować je na poziomy ważności określone poniżej:
 - Poziom ważności 1 – poziom ważności zgłoszenia serwisowego w przypadku wystąpienia tak poważnych zakłóceń w działaniu, że Zamawiający nie może kontynuować pracy; korzystanie z urządzeń/systemów/serwerów stało się niemożliwe, a ich działanie ma dla Zamawiającego znaczenie krytyczne i sytuacja wymaga natychmiastowej interwencji.
 - Poziom ważności 2 – praca Zamawiającego jest poważnie ograniczona z powodu wystąpienia awarii. Ważne funkcje urządzeń/systemów/serwerów są niedostępne i nie znaleziono żadnej akceptowalnej metody obejścia problemu; korzystanie z nich jest jednak nadal możliwe, choć w ograniczonym zakresie.
 - Poziom ważności 3 - działanie urządzeń/systemów/serwerów jest ograniczone w niewielkim stopniu. Efektem ograniczenia jest niedogodność, która może

wymagać zastosowania metody obejścia problemu w celu kontynuacji pracy.

- Poziom ważności 4 - Zamawiający prosi o informacje na temat urządzenia, wyjaśnienie treści dokumentacji, udzielenie instruktażu lub podobne, ale nie ma żadnych zakłóceń w wykonywaniu pracy Zamawiającego, urządzenia działają poprawnie.

Terminy obsługi zgłoszeń serwisowych¹ – rozumiane jako usunięcie awarii, o których mowa powyżej, w zależności od ważności zgłoszenia:

- poziom ważności 1: (zgodnie z ofertą Wykonawcy, nie dłużej niż 3 godziny),
- poziom ważności 2: do 4 godzin,
- poziom ważności 3: do 8 godzin,
- poziom ważności 4: do 2 dni roboczych.

¹ W przypadku konieczności dokonania naprawy oprogramowania bądź sprzętu bezpośrednio u podmiotu posiadającego prawa autorskie do oprogramowania lub u innego uprawnionego podmiotu, wówczas do czasu naprawy oprogramowania nie wlicza się okresu oczekiwania przez Wykonawcę na świadczenie producenta, które konieczne jest do usunięcia awarii. Zdanie poprzednie nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku zapewnienia Rozwiązania Zastępczego w terminach wskazanych powyżej, chyba że wprowadzenie takiego rozwiązania uniemożliwia podmiot posiadający prawa autorskie do oprogramowania lub inny uprawniony podmiot. Okres oczekiwania przez Wykonawcę na świadczenie producenta oprogramowania bądź sprzętu winien być przez Wykonawcę udokumentowany pod rygorem nieudokumentowanego braku usunięcia awarii.

- h) bieżące inwentaryzowanie zasobów komputerowych, przygotowywanie opinii i zaleceń w zakresie zarządzania sprzętem komputerowym,
- i) administrowanie uprawnieniami w systemach i programach, będących w posiadaniu Zamawiającego,
- j) administrowanie kontami poczty elektronicznej, współpraca z dostawcą usług,
- k) administrowanie stroną www TCSR,
- l) administrowanie stroną BIP TCSR,
- m) obsługa przychodzących zleceń w systemie GLPI (helpdesk TCSR),
- n) instruktaż, szkolenie i pomoc użytkownikom w zakresie eksploatacji sprzętu oraz bieżąca pomoc przy problemach pracowników pracujących na sprzęcie komputerowym,
- o) administrowanie serwerami i siecią komputerową:
 - administrowanie strukturalną siecią komputerową,
 - blokowanie stron, adresów i programów wskazanych przez Zamawiającego,
 - blokowanie (ograniczanie) dostępu do Internetu z komputerów wskazanych przez Zamawiającego,
 - współpraca z Urzędem Miasta Torunia w celu utrzymania sprawności dostępu do sieci wewnętrznej UMT oraz sieci Internet,
- p) w zakresie komputerów i urządzeń komputerowych, materiałów:
 - instalacja i konfiguracja komputerów,
 - konfiguracja urządzeń sieciowych,
 - okresowa konserwacja i czyszczenie sprzętu komputerowego (komputery, monitory, myszki, klawiatury, drukarki, itp.) - środki czystości zapewnia Zamawiający,
 - diagnoza i wykonywanie drobnych napraw (wymiana podzespołów) oraz

- przekazywanie sprzętu do serwisu producenta i jego odbiór,
 - kontakty z firmami gwarancyjnymi w celu najszybszego usunięcia usterek,
 - dostarczanie części, podzespołów i materiałów eksploatacyjnych wraz z montażem,
- q) w zakresie oprogramowania:
- usuwanie problemów z bazami danych i programami, użytkowanymi przez Zamawiającego,
 - obsługa, instalacja i konfiguracja systemów operacyjnych MS Windows 7 oraz nowszych,
 - konfiguracja skrzynek poczty elektronicznej,
 - regularna instalacja aktualizacji programów,
 - rozwiązywanie problemów merytorycznych z zainstalowanymi programami,
 - współpraca z dostawcami oprogramowania w celu maksymalnie szybkiego usuwania problemów związanych z oprogramowaniem,
 - współpraca z Urzędem Miasta Torunia w celu maksymalnie szybkiego usuwania problemów związanych z oprogramowaniem udostępnianym przez w/w urząd,
 - rozwiązywanie problemów z aplikacjami biurowymi: edytory tekstów oraz arkusze kalkulacyjne (Open Office, MS Office, Liber Office),
- r) inne:
- sporządzanie kopii zapasowych programów i baz danych,
 - okresowe zabezpieczanie ważnych danych (plików) z dysków lokalnych komputerów, zgodnie z wymogami Zamawiającego,
 - okresowe sporządzanie kopii najważniejszych plików konfiguracyjnych systemu,
 - zagwarantowanie jak najszybszego uruchomienia systemu informatycznego w przypadku wystąpienia jakiegokolwiek awarii,
 - planowanie rozwoju systemu komputerowego (dobór optymalnych rozwiązań oraz sprzętu),
 - prowadzenie spisu sprzętu komputerowego i zainstalowanego oprogramowania,
 - wydawanie zaleceń i opinii dotyczących stanu technicznego i poprawności działania komputerów, sieci i oprogramowania,
 - wydawanie opinii technicznych dla potrzeb likwidacji sprzętu komputerowego,
 - planowanie wydatków na sprzęt komputerowy,
 - obsługa procedur związanych z ochroną danych osobowych w zakresie ASI,
 - reprezentowanie Zamawiającego na spotkaniach dot. rozwoju i wdrożenia technik komputerowych,

2. Posiadana struktura informatyczna Zamawiającego:

a) Sieć komputerowa:

- sieć komputerowa LAN (dwie lokalizacje spięte światłowodem 1Gbps, brak sieci WiFi, za brzeg sieci odpowiada UMT),
- 3 fizyczne serwery z maszynami wirtualnymi (Proxmox),
- 13 maszyn wirtualnych pracujących pod kontrolą systemów Centos7, Centos8 oraz MS Windows Server 2019,
- 7 przełączników zarządzanych,

- 2 routery,
 - 2 NAS (QNAP, TrueNAS),
 - 6 laptopów,
 - 88 komputerów,
 - 56 telefonów IP,
 - 30 drukarek,
- b) Stanowiska komputerowe:
(na dzień ukazania się ogłoszenia) 94 stacji roboczych (w tym komputery przenośne) zainstalowane oprogramowanie systemowe, użytkowe, biurowe, antywirusowe, klient sieci Windows.
- c) Oprogramowanie utrzymywane przez Zamawiającego (maszyny wirtualne):
- Sygnity
 - Optivum
 - Openfire
 - Zabbix
 - GLPI
 - UNMS
 - Samba AD
 - ESMC
 - Płatnik
 - Besti@
 - Pi-Hole
- d) Poczta elektroniczna, strona www oraz strona BIP, znajduje się u zewnętrznego dostawcy. 13 skrzynek pocztowych utrzymywanych lokalnie na komputerach, pozostałe skrzynki pocztowe realizują dostęp przez panel www.
- e) Oprogramowanie utrzymywane przez UMT i udostępniane Zamawiającemu:
- Otago
 - Soda
 - OBD
 - System kolejkowy
 - FAX
 - POMAGAMY
 - KDR
- f) Oprogramowanie udostępniane Zamawiającemu przez inne podmioty:
- SEPI
 - ePuap
 - SI-KDR
- g) Oprogramowanie utrzymywane przez dostawców:
- Vulcan