

### **Opis przedmiotu zamówienia**

1. Do obowiązków Wykonawcy w ramach nadzoru, doradztwa i stałej obsługi z zakresu obsługi informatycznej 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 bezpiecznego połączenia internetowego,
  - e) wymiana części i podzespołów urządzeń komputerowych w przypadku uszkodzenia, awarii 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 serwisowych<sup>1</sup>** – 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.

<sup>1</sup> 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 w/w podmiotu, które konieczne jest do usunięcia awarii. Powyższe nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku zapewnienia Rozwiązania Zastępczego w terminach wskazanych w tabeli, chyba że wprowadzenie takiego rozwiązania uniemożliwia podmiot posiadający prawa autorskie do oprogramowania lub inny uprawniony podmiot. Okres oczekiwania przez Wykonawcę na świadczenie w/w podmiotu winien być przez Wykonawcę udokumentowany pod rygorem uznania iż awaria nie została usunięta.

- 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) obsługa przychodzących zleceń w systemie GLPI (helpdesk TCSR),
- l) instruktaż, szkolenie i pomoc użytkownikom w zakresie eksploatacji sprzętu oraz bieżąca pomoc przy problemach pracowników pracujących na sprzęcie komputerowym,
- m) 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,
- n) 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,
- o) 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),
- p) 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,
- prowadzenie spisu sprzętu komputerowego i zainstalowanego oprogramowania,
- wydawanie zaleceń i opinii dotyczących stanu technicznego i poprawności działania komputerów, sieci i oprogramowania,
- obsługa procedur związanych z ochroną danych osobowych w zakresie ASI.

2. Posiadana struktura informatyczna Zamawiającego:

a) Sieć komputerowa:

- sieć komputerowa LAN (łącznie 1Gbs dostarczone przez UMT, brak sieci WiFi, za bieżącą sieć odpowiada UMT),
- 4 fizyczne serwery z maszynami wirtualnymi (Proxmox) oraz 1 fizyczny serwer w postaci komputera stacjonarnego (system POMOST),
- 14 maszyn wirtualnych pod kontrolą systemów Centos7, Centos8 oraz MS Windows Server 2019,
- 4 przełączniki zarządzalne,
- 1 router,
- 2 NAS (QNAP, TrueNAS),
- 75 komputerów (w tym komputery przenośne),
- 47 telefonów IP,
- 23 drukarki,

b) Stanowiska komputerowe:

(na dzień ukazania się ogłoszenia) w użytku 75 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
- FIREBIRD

d) Poczta elektroniczna znajduje się u zewnętrznego dostawcy. Dostęp do poczty na komputerach przez program pocztowy (Outlook, Thunderbird) oraz przez panel www.

e) Pozostałe oprogramowanie jest utrzymywane przez UMT i udostępniane Zamawiającemu lub udostępniane Zamawiającemu przez inne podmioty lub utrzymywane przez dostawców.