

Załącznik nr 1 do zaproszenia do składania oferty – opis przedmiotu zamówienia

Zakres usług IT dla Teatru Rampa na Targówku, 03-536 Warszawa, ul. Kołowa 20

1. Usługi objęte abonamentem miesięcznym:

- 1.1. Administracja i konserwacja Systemu Informatycznego **Zamawiającego** polegająca na regularnym monitoringu posiadanego przez **Zamawiającego** sprzętu i cyklicznych (okresowych) czynnościach serwisowych, takich jak: czyszczenie softwaer'owe i fizyczne jednostek komputerowych, sprawdzenie oprogramowania i usuwanie wirusów nie rzadziej niż raz na dwa tygodnie dla każdego stanowiska;
- 1.2. Instalacja i konfiguracja komputerów i serwerów;
- 1.3. Konfiguracja i zarządzanie usługą Microsoft 365: Exchange Online, Sharepoint, OneDrive, Teams, Azure
- 1.4. usuwanie nagłych awarii sprzętowych i systemowych, przy czym pod pojęciem awarii rozumie się taką sytuację, która uniemożliwia użytkownikowi w sposób zupełny korzystanie z komputera lub oprogramowania;
- 1.5. helpdesk, tj.: bieżąca pomoc użytkownikom, zarówno w formie zdalnej, jak i osobistej obecności reprezentanta Wykonawcy;
- 1.6. sprawowanie nadzoru nad siecią komputerową **Zamawiającego**;
- 1.7. Wykonywanie cyklicznych kopii zapasowych wybranych przez **Zamawiającego** danych, na wskazane przez **Zamawiającego** nośniki utrzymania kopii zapasowych, ze szczególnym uwzględnieniem danych gromadzonych po zamknięciu okresów bilansowych (backup i archiwizacja danych);
 - 1.7.1. po wykonaniu kopii zapasowych, które archiwizuje się poza serwerem, wymagane jest sporządzenie protokołu (Załącznik nr 2).
 - 1.7.2. na życzenie **Zamawiającego** – przeprowadzenie testowego odtworzenia danych, przy czym koszty zakupu nośników przechowywania kopii zapasowych ponosi **Zamawiający**;
- 1.8. Aktualizacja oprogramowania w tym oprogramowania firmware sprzętu;
- 1.9. Aktualizacja i konfiguracja poczty elektronicznej;
- 1.10. obowiązek obecności informatyka **Wykonawcy** w czasie wgrzywania/aktualizacji programów komputerowych użytkowanych przez **Zamawiającego** (np. Symfonia Finanse i Księgowość, Symfonia Środki Trwałe, Symfonia Kadry i Płace, e-dokumenty – przez konsultantów firmy Symfonia Sp. z o.o. lub konsultantów z innych firm, program obsługujący kasę biletową przez konsultantów firmy SoftCOM spółka jawna, program do zarządzania wyposażeniem OPIest przez konsultantów firmy OPTIDATA Sp. z o.o.) – termin zostanie wskazany przez **Zamawiającego** z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem;

- 1.11. Kształtowanie, wspólnie z przedstawicielem wskazanym przez **Zamawiającego**, wymaganej polityki bezpieczeństwa informacji w zakresie korzystania z systemów informatycznych;
 - 1.12. Współpraca z Inspektorem Ochrony Danych (IOD), dotycząca warunków oraz przestrzegania bezpieczeństwa informacji wyznaczonego przez Zamawiającego
 - 1.13. Doradztwo techniczne oraz pomoc w planowaniu rozwoju systemu informatycznego (polityki IT), zgodnie z potrzebami **Zamawiającego**;
 - 1.14. Przygotowanie sprzętu komputerowego do utylizacji, zgodnie z przepisami prawa, w tym udział przedstawiciela **Wykonawcy** w komisjach powoływanych do:
 - 1.14.1. oceny przydatności sprzętu komputerowego **Zamawiającego**,
 - 1.14.2. likwidacji sprzętu komputerowego **Zamawiającego** z zachowaniem wymogów procedur bezpieczeństwa danych teleinformatycznych **Zamawiającego**
2. Usługi mogą być świadczone w formie zdalnej lub na miejscu w siedzibie **Zamawiającego**.
 3. Czas reakcji na zgłoszoną awarię będzie nie dłuższy niż do godziny 16:00 danego dnia roboczego, jeśli zgłoszenie awarii nastąpiło przed godziną 12:00 danego dnia roboczego, lub do godziny 12:00 następnego dnia roboczego, jeśli zgłoszenie awarii nastąpiło po godzinie 12:00 danego dnia roboczego.
 4. Każde usunięcie awarii będzie wykonywane przez **Wykonawcę** w możliwie najkrótszym terminie, jednak nie później niż w ciągu 2 dni roboczych, chyba że Strony ustalą inny technicznie uzasadniony termin lub chyba, że do usunięcia awarii konieczne jest współdziałanie z podmiotem trzecim (np. zakup części).
 5. W razie konieczności, **Zamawiający** wyrazi zgodę na wykonywanie czynności naprawczych i serwisowych sprzętu poza lokalizacją **Zamawiającego**, z zachowaniem przez **Wykonawcę** bezpieczeństwa teleinformatycznego danych **Zamawiającego**, z tym zastrzeżeniem, że wykonywanie tych czynności nie może zakłócić działania pozostałej części Systemu Informatycznego **Zamawiającego**.
 6. Wykonawca dołoży wszelkich starań w celu zapewnienia sprawnej i nieprzerwanej pracy systemu informatycznego Zamawiającego przez cały okres trwania niniejszej umowy, ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa sieciowego.
 - 6.1. Ponadto do Wykonawcy należy także świadczenie następujących usług:
 - 6.2. Infrastruktura:
 - 6.2.1. Hosting domeny;
 - 6.2.2. Konta pocztowe;
 - 6.2.3. VPN.
 - 6.3. Szczegółowy zakres usług
 - 6.3.1. Audyt IT

- 6.3.1.1. wykonanie inwentaryzacji sprzętu oraz zainstalowanego na nim oprogramowania;
- 6.3.1.2. przygotowanie propozycji uzupełnień/modernizacji;
- 6.3.1.3. opracowanie spisu sprzętu, oprogramowania.
- 6.3.2. Bieżąca obsługa informatyczna
 - 6.3.2.1. zarządzanie kontami e-mail;
 - 6.3.2.2. zarządzanie dostępem do serwera plików;
 - 6.3.2.3. konsultacje/wsparcie zdalne;
 - 6.3.2.4. aktualizacja zestawienia użytkowników i sprzętu.
- 6.3.3. Zakupy sprzętu i oprogramowania:
 - 6.3.3.1. analiza potrzeb i konsultacje dotyczące ofert;
 - 6.3.3.2. zakupy drobnego sprzętu elektronicznego lub akcesoriów;
 - 6.3.3.3. parametryzacja sprzętu i przygotowanie go do użytkowania;
 - 6.3.3.4. zakupy oprogramowania.
- 6.3.4. Konserwacja sprzętu:
 - 6.3.4.1. konserwacja komputerów;
 - 6.3.4.2. czyszczenie sprzętu;
 - 6.3.4.3. weryfikacja stanu oprogramowania.
- 6.3.5. Zarządzanie siecią:
 - 6.3.5.1. utrzymanie bieżącej infrastruktury;
 - 6.3.5.2. utrzymanie i wprowadzanie zmian dotyczących bezpieczeństwa informatycznego;
 - 6.3.5.3. wsparcie w kontaktach z dostawcami usług internetowych.

7. Opis infrastruktury IT Zamawiającego:

7.1 Liczba Komputerów – 45 szt.:

- MAC OS: 5 szt.
- Windows: 40 szt.

7.2 Serwery : 8 szt. w tym 3 maszyny fizyczne i 5 wirtualnych

- 3 serwery wirtualizacji
- 1 kontroler domeny
- 1 serwery do sprzedaży biletów
- 1 serwer do oprogramowania Symfonia
- 1 serwer do zarządzania siecią wifi
- 1 serwer kopii zapasowych

7.3 Sprzęt sieciowy/peryferyjny:

- 1 Firewall Palo Alto
- 3 Switche
- 7 punktów dostępowych wifi
- Liczba Drukarek: 22
- Liczba zasilaczy awaryjnych: 2

7.4 Chmura obliczeniowa:

- **Office 365** Zarządzanie Exchange Online, SharePoint, OneDrive, Teams, Azure;
- hosting stron internetowych.

8. Wymagania dotyczące oferentów:

- obsługa w godzinach 08:00- 18:00 w dni robocze **bez limitów** godzinowych,
- gotowość do świadczenia usług poza godzinami pracy i w dni świąteczne,
- obsługa zgłoszeń odbywać się będzie poprzez system zgłoszeniowy,
- w cenie abonamentu za usługi wdrożenie i utrzymanie licencji na oprogramowanie do monitoringu, inwentaryzacji i zarządzania zdalnego (np. Kaseya Enterprise, ConnectWise Automate) na koszt oferenta,
- w cenie abonamentu obsługa zgłoszeń w systemie ticketowym,
- co najmniej **6 lat** istnienia firmy i doświadczenia w obsłudze informatycznej,
- udokumentowany fakt współpracy z co najmniej dwoma autoryzowanymi dystrybutorami sprzętu komputerowego i oprogramowania,
- certyfikacja **Microsoft Partner**,
- **certyfikacja MCSA**: Office 365 Administrator, Cisco Certified Network Administrator,
- na dzień 30 listopada 2023 r., **Wykonawca** - sporządzi **Sprawozdanie** określające stan faktyczny posiadanego:
 - sprzętu komputerowego **Zamawiającego** (zakupy i likwidacje);
 - sprzętu sieciowego/periferyjnego **Zamawiającego** (zakupy i likwidacje);
 - licencji oprogramowania (zakupy i likwidacje);
 - opis awarii sprzętu lub sieci, powodujące przestoje w pracy, inne znaczące zdarzenia