**Załącznik nr 1**

**do umowy nr …./2026 z dnia …...01.2026r.**

Świadczenie usług informatycznych w systemie SWD PRM w zakresie obsługi sprzętu komputerowego, oprogramowania, sieci komputerowej oraz szkolenia użytkowników w szczególności polegających na:

1. Świadczeniu nadzoru informatycznego oraz usuwaniu usterek i awarii systemu SWD PRM.

2. Świadczeniu usług doradczych m.in. poprzez udział w pracach związanych z zakupami sprzętu komputerowego oraz oprogramowania

3. Administrowaniu i obsłudze serwisowej sprzętu komputerowego

4. Kontroli bezpieczeństwa sieci komputerowej.

5. Administrowaniu bazami danych i archiwizacji.

6. Wsparciu i szkoleniu użytkowników sprzętu komputerowego, oprogramowania systemowego i użytkowego.

7. Obsłudze zgłoszeń serwisowych.

8. Kontakcie z załogami.

Szczegółowy opis zadań:

**1. ŚWIADCZENIE NADZORU INFORMATYCZNEGO ORAZ USUWANIE USTEREK I AWARII SYSTEMU SWD PRM**

a) Całodobowa dyspozycyjność 7 dni w tygodniu ze względu na cechy funkcjonalne Systemu, które w przypadku awarii uniemożliwiają realizację operacji krytycznych z punktu widzenia przyjęcia i obsługi zgłoszeń alarmowych;

b) Dysponowanie odpowiednim potencjałem technicznym oraz zasobami ludzkimi zdolnymi do natychmiastowej reakcji w przypadku usterki/ awarii;

c) Natychmiastowy czas reakcji w przypadku otrzymania zgłoszenia wynoszący 15-20 min., a w przypadku konieczności dojazdu do oddziału poza lokalizacją główną 30-40 min;

d) Konieczna obecność przy zmianie karetki na zastępczą w przypadku awarii i zmiana w systemie bezzwłocznie po zmianie pojazdu dla zachowania poprawności dokumentacji;

e) Obsługa techniczna, serwisowanie i konfiguracja infrastruktury sprzętowej;

f) Wykonywanie kopii bezpieczeństwa przetwarzanych danych;

g) Monitorowanie baz danych;

h) Monitorowanie dostępności sieci teleinformatycznych (konfiguracja VPN po GSM);

i) Wdrażanie rozwiązań poprawiających parametry funkcjonalne SWD PRM i bezpieczeństwo przetwarzanych danych;

j) Współpraca z wojewódzkim i centralnym administratorem Systemu w zakresie bieżących aktualizacji, modernizacji i utrzymania poprawnego funkcjonowania oprogramowania SWD;

k) Konieczne wdrożenie procedur zabezpieczających według aktualnych wytycznych Rozporządzenia RODO - ze względu na dostęp do danych wrażliwych;

l) Konieczność posiadania lub uzyskania stosownych certyfikatów niezbędnych do nadzorowania Systemu SWD PRM;

ł) W ramach wynagrodzenia ryczałtowego konieczność uczestnictwa w okresowych szkoleniach organizowanych przez administratorów wojewódzkich w wyznaczonych przez nich terminach;

m) Obsługa infrastruktury VPN cisco

n) Dodatkowy atut stanowić będzie znajomość Systemu SWD PRM lub systemu informatycznego funkcjonującego w oparciu o podobne mechanizmy.

**2. ŚWIADCZENIE USŁUG DORADCZYCH M.IN. POPRZEZ UDZIAŁ W PRACACH ZWIĄZANYCH Z ZAKUPAMI SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO ORAZ OPROGRAMOWANIA**

a) Określanie parametrów sprzętu komputerowego i oprogramowania zgodnego z potrzebami Zamawiającego pod względem funkcjonalności, ceny, niezawodności.

b) Świadczenie usług doradczych w zakresie modernizacji lub wymiany sprzętu, aktualizacji lub wymiany oprogramowania.

c) Analiza wymagań i potrzeb użytkowników skutkująca wprowadzaniem zmian w użytkowanych systemach informatycznych;

d) Doradztwo w kwestii technologii informatycznych ze szczególnym uwzględnieniem optymalnych rozwiązań dla Zamawiającego;

**3. ADMINISTROWANIE I OBSŁUGA SERWISOWA SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO**

a) Instalacja i konfiguracja sprzętowa stacji roboczych oraz urządzeń peryferyjnych;

b) Kontrola konfiguracji oraz poprawnej pracy sprzętu

c) Obsługa eksploatacyjna, naprawy i konserwacja sprzętu komputerowego oraz urządzeń peryferyjnych bez naruszenia warunków gwarancji dla sprzętu nowego;

d) Pomoc użytkownikom w bieżącej obsłudze sprzętu komputerowego i urządzeń peryferyjnych – szkolenia w zakresie uruchamiania sprzętu i oprogramowania dostarczonego wraz ze sprzętem, obsługi sprzętu i oprogramowania;

e) Konserwacja sprzętu komputerowego i utrzymywanie jego dostępności na odpowiednim poziomie;

f) Nieodpłatne udostępnianie sprzętu zastępczego na czas dłuższej naprawy sprzętu;

**4. KONTROLA BEZPIECZEŃSTWA SIECI KOMPUTEROWEJ**

a) Zarządzanie kontami użytkowników zgodnie z wytycznymi Zamawiającego

b) Nadawanie, zmiana, odbieranie uprawnień użytkownika do zasobów i aplikacji zgodnie z wytycznymi Zamawiającego

c) Kontrola dostępu i weryfikacja zabezpieczeń systemu przed ingerencją osób trzecich;

**5. ADMINISTROWANIE BAZAMI DANYCH I ARCHIWIZACJA**

a) Opracowanie, wdrożenie, nadzór nad procedurami zabezpieczenia systemu, w szczególności backupu danych i ochrony przed nieautoryzowanym dostępem, poprzez stosowanie odpowiednich metod zabezpieczenia danych przed dostępem osób niepowołanych;

b) Administrowanie bazami danych oraz archiwizacja danych gwarantująca pełną ochronę przed utratą, uszkodzeniem, dostępem osób nieupoważnionych;

c) W ramach umowy udostępnienie oprogramowania do wykonywania kopii zapasowych;

**6. WSPARCIE I SZKOLENIE UŻYTKOWNIKÓW SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO, OPROGRAMOWANIA SYSTEMOWEGO I UŻYTKOWEGO**

a) Pomoc w bieżącej obsłudze sprzętów komputerowych i oprogramowania;

b) Szkolenia pracowników administracyjnych i personelu medycznego z zakresu funkcjonowania i obsługi systemu informatycznego;

**7. OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH**

a) Bezpłatne konsultacje telefoniczne przez 7 dni w tygodniu 24 h na dobę - dla użytkowników systemu SWD PRM;

b) Realizowanie wizyt serwisowych na podstawie telefonicznych zgłoszeń dokonanych przez osoby upoważnione;

c) Reagowanie na zgłoszenia serwisowe w czasie nie dłuższym niż 2 godziny od momentu zgłoszenia dokonanego przez osobę upoważnioną – dla zgłoszeń dokonywanych przez użytkowników administracyjnych; dla zgłoszeń dokonywanych przez użytkowników systemu SWD PRM - w czasie nie dłuższym niż 40 min. (łącznie z czasem dojazdu do jednostki zgłaszającej awarię) 7 dni w tygodniu 24 h na dobę.