Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Kompleksowa obsługa informatyczna Master - Odpady i Energia Sp. z o.o. obejmuje przede wszystkim:
2. **wsparcie IT:**
   1. Bieżąca analiza i rozwiązywanie problemów użytkowników;
   2. Administracja kontami użytkowników domeny (dodawanie, edycja, dezaktywacja);
   3. Administracja kontami użytkowników Entra ID w Microsoft 365 (dodawanie, edycja, dezaktywacja, model hybrydowy z lokalnym AD);
   4. Odzyskiwanie danych z dostępnych kopii zapasowych;
   5. Przygotowanie nowego sprzętu komputerowego do pracy;
   6. Przygotowanie drukarek do pracy w infrastrukturze firmowej;
   7. Zarządzanie użytkownikami serwera poczty Exchange On-Line;
   8. Zarządzanie zewnętrznym hostingiem w zakresie domen i utrzymaniem prawidłowego działania stron WWW;
   9. Konsultacje, doradztwo w zakresie rozwoju systemów IT;
   10. Diagnostyka sprzętu komputerowego;
   11. Prowadzenie dokumentacji;
   12. prowadzenie w sposób narzucony przez Zamawiającego wykazu, ewidencji zawierającego m.in. rodzaj sprzętu IT, zainstalowanego oprogramowania, ich numerów inwentarzowych, itp.;
   13. sporządzanie protokołów przekazywania/zdawania sprzętu użytkownikom;
3. **infrastruktura IT:**
   1. Zarządzanie serwerami fizycznymi;
   2. R740 2 szt.; R440 szt. 2
   3. Obsługa i zarzadzanie oprogramowaniem Axence:

obsługa HelpDesk, inwentaryzacja sprzętowa i oprogramowania, zarzadzanie serwerami wydruków, analiza ruchu sieciowego użytkowników, prowadzenie dokumentacji w wersji elektronicznej, topologia połączeń sieciowych

* 1. Zarządzanie klastrami wirtualnymi Proxmox 2 szt.:
  2. Zarządzanie urządzeniami sieciowymi (switche HP, Zyxel, Netgear, TP-Link, firewalle FortiNet, access pointy, routery FortiGate, Mikrotik, UPSy, KVM);
  3. Prowadzenie dokumentacji;
  4. Monitorowanie i utrzymanie pracy komputerów z kontrolerem domeny AD;
  5. Zachowanie ciągłości pracy pomiędzy PSZOK a główna siedzibą Spółki Master;
  6. Monitorowanie pracy pod katem sprzętowym tj. drukarka, komputer, router, switch, access point, sieci strukturalne;
  7. Zarządzanie drukarkami;
  8. Nadzór nad oprogramowaniem wykorzystywanym na PSZOK tj. Office, Windows, EasyPSZOK;
  9. Zgrywanie archiwum monitoringu przemysłowego CCTV;
  10. Archiwizowanie kopii bezpieczeństwa i archiwizowanie danych systemu IT;
  11. Utrzymywanie ciągłości komunikacji urządzenia wagowego z komputerem na PSZOK (system ważeń).

1. **bezpieczeństwo danych:**
   1. Kompleksowe zarządzanie backupem danych;
   2. Kompleksowe zarządzanie oprogramowaniem antywirusowym ESET – chmurowa konsola zarządzająca ;
   3. Prowadzenie dokumentacji
2. **sieć telefoniczna:**
   1. Wsparcie i obsługa sieci LAN centrali telefonicznej Silican IP, Voip;
   2. Prowadzenie dokumentacji.
3. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia ciągłości funkcjonowania wszystkich elementów infrastruktury na bazie, której świadczona jest usługa dostępu do Internetu oraz wszystkich zasobów sieciowych użytkowników.
4. Wykonawca winien realizować świadczenie usługi kompleksowej obsługi informatycznej z zachowaniem najwyższej staranności, z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru swojej działalności, zgodnie z wymaganiami określonymi przez Zamawiającego i zasadami wiedzy technicznej.
5. Zamawiający niniejszym wyraża zgodę na realizację usług objętych niniejszą umową na sprzęcie własnym lub będącym własnością Zleceniobiorcy - przy wykorzystaniu legalnego oprogramowania.
6. Wykonawca odpowiada wobec Zleceniodawcy za wszelkie szkody wyrządzone z tytułu niewykonania i/lub nienależytego wykonania przedmiotu zamówienia przez samego Wykonawcę, jak i osoby, którym powierzył wykonanie obowiązków.
7. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji świadczenia usług informatycznych i obsługi informatycznej na rzecz Zleceniodawcy, poprzez zapewnienie poprawnego działania infrastruktury IT Zleceniodawcy, a w szczególności:
8. serwis infrastruktury IT (sieci teleinformatyczne, serwerownie, PD, komputery, laptopy, drukarki, monitoring w obszarze zapewnienia połączeń sieci wewnętrznej oraz jej komunikacji)
9. administracja serwerem poczty elektronicznej,
10. hosting strony internetowej,
11. neutralizowanie problemów zgłaszanych przez pracowników Zleceniodawcy, związanych z poprawnym działaniem infrastruktury IT,
12. usuwanie zagrożeń w przypadku zainfekowanego komputera (wirusy, spyware i podobne),
13. konfigurowanie i instalowanie programów komputerowych w środowiskach MS Windows, Linux, MacOS ,
14. zarzadzanie i obsługa tabletów Logistyka
15. obsługa sieci szkieletowej między głównymi punktami (węzłami) Mastera przy Lokalnej 11
16. obsługa sieci WiFi do zakładowego systemu komunikacji i dostępu do Internetu wzdłuż wszystkich dróg komunikacyjnych (WiFi Colling)
17. stały nadzór nad połączeniem tunelowym punktów wyniesionych (PSZOK) z główną siedzibą Spółki Mastera
18. doradztwo sprzętowe i programowe w tym planowanie i nadzór nad rozwojem infrastruktury IT (nowy sprzęt, nowe oprogramowanie, nowe rozwiązania teleinformatyczne),
19. awaryjne odtwarzanie, na wniosek Zleceniodawcy, stanu oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych,
20. weryfikowanie stosowanych zabezpieczeń systemu informatycznego Zleceniodawcy oraz przeciwdziałanie pojawiąjącym się potencjalnym zagrożeniom informatycznym w oparciu o oprogramowanie dostarczone przez Zamawiającego,
21. dokonywanie wszelkich prac wymagających przestojów lub wpływających znacząco na obniżenie wydajności pracy Zleceniobiorcy, poza godzinami pracy Zleceniodawcy, chyba że Zamawiający wyrazi na to pisemną zgodę,
22. reagowanie na zgłoszenia Zleceniodawcy w najszybszym możliwym terminie, nie dłuższym niż:
    1. 2 godziny od otrzymania Zgłoszenia Serwisowego z kategorii Krytyczne;
    2. 12 godzin od otrzymania Zgłoszenia Serwisowego z kategorii Wysokie;
    3. w następnym Dniu Roboczym od dnia otrzymania Zgłoszenia Serwisowego z kategorii Niskie i Pozostałe;
    4. każdorazowe sporządzenie i przekazanie pisemnego raportu z zaistniałej awarii   
       z kategorii krytycznej i wysokie w następnym dniu roboczym. Raport będzie zawierał minimum: datę i godzinę zgłoszenia awarii, kanał zgłoszenia awarii, kto zgłosił awarię, kto odebrał zgłoszenie u Zleceniobiorcy, datę i godzinę usunięcia awarii, opis i przyczyny awarii.
23. w przypadku konieczności wykonywania czynności nieprzewidzianych niniejszą umowę (np.: dostawa sprzętu komputerowego, wymiana sieci teleinformatycznych itp.) Wykonawca przedstawi Zleceniodawcy ofertę na ich wykonanie a w przypadku akceptacji przez Zamawiającego zobowiązuje się do ich wykonania na zasadach wynikających z treści zlecenia.
24. Wykonawca administrował będzie wdrożony w Spółce oprogramowanie do zarzadzania systemem zgłoszeń - Axence. W razie wystąpienia awarii krytycznej dopuszcza się zgłoszenie telefoniczne lub mailowe.

r) Wykonawca zobowiązuje się w ramach świadczenia usług kompleksowej obsługi informatycznej do współpracy z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych wyznaczonym przez Zamawiającego w zakresie ochrony danych osobowych.

1. ewidencjonowanie licencji oraz określenie procedur zarządzania licencjami w tym procedur zarządzania licencjami ich odnawiania, wygaszania,
2. nadzór i administracja nad wdrożoną domeną AD (active directory) oraz rozwiązaniami MS Office.
3. Zarządzanie oprogramowaniem: EasyRipok, Tachospeed, Symfonia, oprogramowaniem do obsługi wagi i innymi wskazanymi przez Zlecającego.
4. ilość sprzętu w zakresie serwisowania:
   1. Serwery – 5 szt.
   2. Systemy wirtualne – 17 szt.
   3. Macierze – 4 szt.
   4. Komputery PC – 25 szt.
   5. Notebook – 95 szt.
   6. Przełączniki – 24 szt.
   7. Punkty dostępowe – 16 szt.
   8. Drukarki – 23 szt.

Szczegółowa specyfikacja urządzeń zostanie określona jako załącznik do umowy.

1. kompleksowe zarządzanie backupem danych:
2. nadzór nad przestrzenią serwerową lokowaną w serwerowni głównej i na sterówce (odrębny budynek)
3. zarządzanie backupem maszyn wirtualnych polegających na: analizie codziennego transferu danych z głównego klastra ulokowanego w serwerowni budynek główny oraz sterówka (odrębny budynek),
4. weryfikacji poprawności wykonanych kopii bezpieczeństwa, wykonanie przywrócenia danych z kopii zapasowych. Prawidłowość przywrócenia danych potwierdzona pisemnym protokołem.
5. zapewnieniu ciągłości pracy macierzy IBM FlashSystem 5000, Supermicro do wykonywania kopi zapasowych.
6. **Miejsce i terminy**
7. Wykonawca będzie świadczył usługi na rzecz Zamawiającego w każdy dzień roboczy tj. od poniedziałku do piątku przez sześć godzin dziennie w godzinach między 8.00, a 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w siedzibie Zleceniodawcy.
8. Wykonawca zobowiązuje się do cotygodniowych spotkań w siedzibie Zamawiającego na których omawiane będą bieżące i planowane działania w zakresie realizacji umowy.
9. Wykonawca zobowiązuje się do pełnienia dyżurów (telefonicznych lub online) 24 h przez 7 dni w tygodniu.
10. Prace mające na celu świadczenie usług stanowiących przedmiot Umowy wykonywane będą w budynkach objętych Systemem Zamawiającego lub zdalnie za pomocą oprogramowania do łączności zdalnej. Wybór miejsca świadczenia usług pozostaje w kompetencji Wykonawcy, który przy tym zobowiązany jest do uwzględnienia charakteru i zakresu działań niezbędnych do przywrócenia należytego funkcjonowania Systemu.
11. Wykonawca będzie przekazywał comiesięczny raport z wykonywanych prac lub usług będących przedmiotem umowy, który, po zatwierdzeniu przez Zamawiającego w formie dokumentowej, będzie podstawą do wystawienia faktury, za dany miesiąc kalendarzowy.