

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest obsługa informatyczna Starostwa Powiatowego w Słubicach, zwanego dalej Starostwem, obejmująca serwis infrastruktury teleinformatycznej pracującej na potrzeby biurowe Starostwa przy ul. Piłsudskiego 19 i 20

Zakres usługi obejmuje m. in.:

- 1) administrowanie serwerami Windows Server 2008/2008 R2 i nowszymi (Dbałość o ciągłość działania i bezpieczeństwo systemu informatycznego, od strony administracyjnej, w tym zarządzanie usługami m.in.: Active Directory, DHCP, DNS, WSUS, IIS, Hyper-V, File Server),
  - 2) administrowanie serwerami Linux Debian (Dbałość o ciągłość działania i bezpieczeństwo systemu informatycznego, od strony administracyjnej, w tym zarządzanie usługami: Apache, Samba, Firewall)
  - 3) administrowanie serwerami baz danych - Microsoft SQL, Firebird (Dbałość o ciągłość działania i bezpieczeństwo systemów bazodanowych)
  - 4) administrowanie serwerami wirtualnymi – Citrix (Dbałość o ciągłość działania i bezpieczeństwo systemu wirtualizacji)
  - 5) zarządzanie politykami systemu antywirusowego
  - 6) administrowanie siecią LAN Starostwa,
  - 7) administrowanie aktywnymi urządzeniami sieciowymi: przełączniki (Cisco, 3COM, HP, Ubiquiti) routery (Mikrotik), urządzenia UTM (Fortigate),
  - 8) administrowanie sprzętem komputerowym i peryferyjnym oraz oprogramowaniem (w tym m.in. instalacja, naprawa, konserwacja i modernizacja sprzętu, kontrola legalności oprogramowania, prowadzenie ewidencji sprzętu i oprogramowania, planowanie potrzeb w tym zakresie) - systemy Windows 7 i wyższe,
  - 9) administrowanie stronami internetowymi,
  - 10) nadzór nad administracją Biuletynu Informacji Publicznej,
  - 11) zarządzanie domeną, hostingiem oraz pocztą elektroniczną,
  - 12) wdrażanie nowych systemów informatycznych,
  - 13) wspomaganie użytkowników w zakresie poprawnego działania urządzeń komputerowych,
  - 14) dbanie o bezpieczeństwo stanowisk komputerowych,
  - 15) zapewnienie wymogów bezpieczeństwa systemów,
  - 16) archiwizacja danych oraz nadzór nad zabezpieczeniem danych,
  - 17) pełnienie funkcji administratora systemu elektronicznego obiegu dokumentów,
  - 18) pełnienie funkcji administratora systemu w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie informacji niejawnych,
  - 19) obsługa informatyczna wyborów.
  - 20) wsparcie merytoryczne w ramach realizacji projektu pn.: Rozwój e-usług w Powiecie Słubickim realizowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Osi Priorytetowej 2 „Rozwój cyfrowy”, działanie 2.1 ”Rozwój społeczeństwa informacyjnego”
2. Na infrastrukturę teleinformatyczną Starostwa, o której mowa w ust. 1, składają się:
    - 1) serwery sieciowe - 3 szt. - w tym:
      - a) serwery plików, aplikacji, kontroler domen, serwer DNS I DHCP MS Windows Server 2008/2008R2 - 2 szt.,
      - b) serwer bazodanowy (MS SQL Server, Firebird),
      - c) serwery www (Linux - m.in. Apache, ) – 2 szt.,
      - d) macierz dyskowa (NAS) SYNOLOGY - 1 szt;

- 2) zespoły komputerowe PC (jednostki centralne, klawiatury, monitory) - ok. 80 szt., urządzenia peryferyjne (drukarki - ok. 40 szt., drukarki sieciowe i urządzenia wielofunkcyjne sieciowe - ok. 20 szt., skanery - ok. 1 szt., pojedyncze szt. pozostałego sprzętu), komputery przenośne (laptopy) - ok. 30 szt., tablety i inne urządzenia mobilne oparte na systemie Android.
  - 3) osprzęt sieciowy - sprzętowe UTM FortiGate, przełączniki Cisco, HP, Ubiquiti i 3Com, mobilne punkty dostępowe (AP) Cisco i Linksys, routery (Mikrotik), systemy kontroli dostępu Satel, system IP CCTV, system alarmowy Satel, okablowanie strukturalne - kabel typu skrętka i światłowody;
  - 4) sprzęt pomocniczy (zasilacze awaryjne - ok. 80 szt., listwy przyłączeniowe);
  - 5) oprogramowanie systemowe (m.in. MS Windows Server 2008/2008R2, MS Windows 7/8.1/10, Linux, MS SQL Server 2008r2, Google Android);
  - 6) oprogramowanie dziedzinowe (m. in. Etab, Foris, Płatnik, System Finansowo-Księgowy - FOKA, System Zarządzania Budżetem Jednostek Samorządu Terytorialnego - Besti@, System Kadrowo-Płacowy - Vulcan, System elektronicznego obiegu dokumentów Proton, system obsługi środków trwałych - ST, Oprogramowanie Geodezyjne firmy Geobid - Ewmapa, Ewopis, Ośrodek, Bank Osnów, Użytkownie Wieczyste, Rejestr Cen, Mienie, System Kadrowo-Płacowy firmy Arisco, System do obsługi informacji o środowisku - EDOŚ, system do obsługi wydziału budownictwa – Estima, System do udostępniania materiałów dla Rady Powiatu i Zarządu Powiatu),
  - 7) oprogramowanie zabezpieczające, antywirusowe i do zarządzania sprzętem (oprogramowanie aktualnie zainstalowane w Starostwie),
  - 8) system Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD);
3. Obsługa informatyczna Zamawiającego polega na:
- 1) administrowaniu infrastrukturą teleinformatyczną wymienioną w ust. 2 - konfiguracji, instalacji, bieżącym monitorowaniu, optymalizacji działania, aktualizacji i rozwiązywaniu problemów związanych z serwerami i systemami informatycznymi - w tym m.in.:
    - a) systemem Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD) (ok. 70 kont użytkowników),
    - b) usługą Microsoft Active Directory (ok. 100 kont użytkowników),
  - 2) administrowaniu lokalną siecią komputerową - w tym bieżącym monitorowaniu sieci komputerowej, rozwiązywaniu problemów związanych z siecią, stałej optymalizacji ruchu sieciowego, administrowaniu systemami kontroli dostępu/CCTV/alarmowymi, administrowaniu urządzeniami UTM (tworzenie i konfiguracja polis, połączeń VPN itp.), administrowaniu urządzeniami sieciowymi [switche, routery, bezprzewodowe punkty dostępowe (AP) itp.];
  - 3) zapewnieniu bieżącej pomocy i wsparcia użytkownikom w pracy z systemami wymienionymi w ust. 2 pkt 5-8 oraz nowymi zakupionymi w trakcie realizacji umowy z wykonawcą;
  - 4) bieżącym konfigurowaniu oprogramowania wymienionego w ust. 2 pkt 5-8 jak i nowego zakupionego w trakcie realizacji umowy z wykonawcą, w sposób właściwy ze względu na jego przeznaczenie oraz potrzeby Zamawiającego;
  - 5) przeprowadzaniu bieżących testów bezpieczeństwa systemów informatycznych;
  - 6) wykonywaniu konserwacji i napraw sprzętu wymienionego w ust. 2 we własnym zakresie lub - po uzgodnieniu z Zamawiającym - przekazywaniu do serwisu z profesjonalnym opisem uszkodzenia, jeśli sprzęt (osprzęt) jest na gwarancji lub naprawa we własnym zakresie jest niemożliwa, oraz jego rekonfigurowaniu po naprawie, jeśli naprawa będzie obejmować wymianę podzespołu;
  - 7) instalowaniu nowo zakupionego sprzętu i oprogramowania na stanowiskach pracy oraz przenoszeniu sprzętu między stanowiskami, po uzgodnieniu z Zamawiającym;
  - 8) instalowaniu i konfigurowaniu serwerów i urządzeń sieciowych zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego;
  - 9) usuwaniu awarii oprogramowania wymienionego w ust. 2 pkt 5-8 oraz nowego oprogramowania zakupionego w trakcie realizacji umowy z wykonawcą;

- 10) uaktualnianiu oprogramowania wymienionego w ust. 2 pkt 5-8 oraz nowego oprogramowania zakupionego w trakcie realizacji umowy z wykonawcą;
- 11) nadzorowaniu wykonywania usług teleinformatycznych świadczonych Zamawiającemu przez firmy trzecie, w szczególności dostawcę usług internetowych, w celu zapewnienia stałej łączności sieci lokalnej Zamawiającego z Internetem, w tym prowadzeniu korespondencji roboczej z zakresie uzgodnionym z Zamawiającym;
- 12) planowaniu potrzeb w dziedzinie sprzętu i oprogramowania, w tym systemowego w ramach optymalizacji parametrów pracy systemu, mającej na celu podniesienie jego sprawności i niezawodności;
- 13) przygotowywaniu zakupów sprzętu i oprogramowania na potrzeby biurowe Zamawiającego, w tym opracowywaniu specyfikacji istotnych warunków zamówienia do przetargów oraz specyfikacji (i konfiguracji sprzętu) do postępowań o udzielenie zamówień publicznych przeprowadzanych bez stosowania przepisów ustawy o zamówieniach publicznych, jak również opiniowaniu dokumentacji przetargowej w tej dziedzinie w ramach zamówień centralnych i wspólnych, w których uczestniczy Zamawiający, realizowanych przez uprawnione podmioty;
- 14) dbaniu o bezpieczeństwo sieci oraz integralność i poufność zgromadzonych danych - 24 godziny na dobę;
- 15) reakcji na zagrożenia - niezwłocznie po otrzymaniu informacji o ich wystąpieniu;
- 16) bieżącej współpracy z pracownikami Zamawiającego realizującymi zadania związane z bezpieczeństwem informacji i teleinformatycznym, tj. w szczególności: pełnomocnikiem do spraw ochrony informacji niejawnych oraz Administratorem Bezpieczeństwa Informacji. Współpraca ta będzie obejmowała w szczególności uczestnictwo w spotkaniach, opracowywanie opinii i rekomendacji, uczestnictwo w pracach związanych z utrzymaniem i doskonaleniem systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji w Starostwie;
- 17) archiwizacji danych znajdujących się na serwerach sieciowych, monitoringu wykonywania archiwizacji, aktualizacji i ustalaniu częstotliwości tworzenia kopii bezpieczeństwa; weryfikacja poprawności działania utworzonych kopii zapasowych.
- 18) zapewnieniu bieżącej i codziennej obsługi serwisów internetowych Zamawiającego, w szczególności administrowaniu:
  - a) Biuletynem Informacji Publicznej (BIP) oraz strona internetową Zamawiającego,
  - b) kontem Starostwa na platformie e-PUAP,
  - c) obsługą Elektronicznej Skrzynki Podawczej,
  - d) kontami użytkowników Wspólnej Platformy Intranetowej,
- 19) przygotowywaniu pisemnych opracowań: informacji, opinii i analiz w zakresie infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego na potrzeby Kierownictwa Zamawiającego;
- 20) wykonywaniu innych działań zapewniających sprawność infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego, w szczególności:
  - a) dokonywaniu doraźnych zakupów akcesoriów i materiałów eksploatacyjnych do zespołów komputerowych,
  - b) przygotowywaniu do pracy sprzętu do prezentacji multimedialnych (rzutnik, komputer przenośny, ekran) w salach konferencyjnych Zamawiającego,
  - c) prowadzeniu profesjonalnej ewidencji używanego sprzętu i oprogramowania wymienionych w ust. 2 oraz wykonywaniu na potrzeby Zamawiającego pisemnej oceny stanu technicznego i wartości użytkowej tego sprzętu i oprogramowania;
- 21) wsparciu Zamawiającego w bieżącej, codziennej obsłudze Elektronicznej Skrzynki Podawczej Starostwa w zakresie odbioru i wysyłki korespondencji elektronicznej oraz udostępniania usług na platformie ePUAP;
- 22) wykonywaniu obowiązków Administratora Systemu Informatycznego (ASI) w odniesieniu do systemów informatycznych służących do przetwarzania danych osobowych w Starostwie, w tym świadczeniu pomocy w przygotowywaniu instrukcji i polityk zarządzania systemami informatycznymi służącymi do przetwarzania danych osobowych w zakresie dotyczącym aspektów technicznych;

- 23) wykonywaniu obowiązków administratora systemu teleinformatycznego przeznaczonego do przetwarzania i archiwizowania informacji niejawnych, w sposób zapewniający przestrzeganie zasad i wymagań bezpieczeństwa przewidzianych dla tego systemu;
  - 24) udziale - w imieniu Zamawiającego - w niezbędnych szkoleniach, konsultacjach i naradach związanych z realizacją przedmiotu zamówienia.
4. W ramach zamawianej obsługi informatycznej Zamawiający planuje aktualizację kontrolerów domeny do wersji MS Windows Server 2016 i przeprowadzenie w związku z tym migracji istniejących kontrolerów domeny Active Directory (2 szt.), które są oparte na systemie Microsoft Windows Server 2008R2, na nowe maszyny działające pod kontrolą co najmniej Microsoft Windows Server 2016 (zamawiający posiada odpowiednie zasoby, tj. serwery oraz licencje) i wykonanie związanych z tym niezbędnych działań.
  5. Zamawiający zapewni Wykonawcy swobodny dostęp do sprzętu komputerowego, o którym mowa w ust. 2 oraz pomieszczenia serwera sieci - w dni robocze, w godzinach pracy Zamawiającego (poniedziałek 8.00-16.00, wtorek-piątek 7.30-15.30) a w wyjątkowych sytuacjach (po ustaleniu z zamawiającym) także po godzinach pracy;
  6. Zamawiający, w miarę możliwości, uwzględni zalecenia Wykonawcy dotyczące konfiguracji, rozbudowy i eksploatacji obsługiwanej infrastruktury teleinformatycznej, mające na celu podniesienie jej sprawności i niezawodności.
  7. Zlecenia prac związanych z obsługą informatyczną, w tym zgłoszenia awarii, Wykonawca będzie przyjmował:
    - 1) w formie ustnej lub pisemnej (elektronicznej) od pracowników wydziału organizacyjnego Starostwa lub od innego pracownika Starostwa, z zastrzeżeniem pkt 2; dopuszcza się możliwość zaoferowania przez Wykonawcę systemu do elektronicznego dokonywania zgłoszeń.
    - 2) w zakresie systemu teleinformatycznego przeznaczonego do przetwarzania i archiwizowania informacji niejawnych - w formie ustnej lub pisemnej (elektronicznej) od pełnomocnika ds. ochrony informacji niejawnych Starostwa lub od osoby przez niego pisemnie upoważnionej.
  8. Akceptacji Sekretarza Powiatu/naczelnika Wydziału Organizacyjnego Starostwa wymagają zlecenia przenoszenia sprzętu informatycznego.
  9. Wykonawca będzie prowadził dziennik obsługi, w którym zapisze najistotniejsze wykonane czynności wymienione w ust. 3 i 4.
  10. Zamawiający będzie miał prawo bieżącego wglądu do dziennika obsługi prowadzonego przez Wykonawcę.
  11. Wykonawca wykona obsługę, o której mowa w ust. 3 i ust.4:
    - 1) według zgłaszanych potrzeb i priorytetów określonych przez Zamawiającego;
    - 2) kierując się wskazówkami:
      - a) Sekretarza Powiatu/naczelnika Wydziału Organizacyjnego Starostwa w zakresie systemu komputerowego pracującego na potrzeby biurowe,
      - b) Pełnomocnika ds. ochrony informacji niejawnych - w zakresie systemu teleinformatycznego pracującego na potrzeby przetwarzania i archiwizowania informacji niejawnych;
      - c) administratora bezpieczeństwa informacji (inspektora ochrony danych osobowych)
    - 3) której czas reakcji na usuwanie awarii i innych zgłoszeń, o których mowa w ust. 7 nie może być dłuższy niż jedna godzina od momentu zgłoszenia (po godzinach pracy czas reakcji nie

- dłuższy niż dwie godz.).
12. Zamawiający dokona naprawy (i ponosić będzie koszty z tym związane) w przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę usterek/awarii sprzętu/wyposażenia (dot. sytuacji w której Wykonawca nie może dokonać naprawy bez większej ingerencji w sprzęt/wyposażenie skutkującej dodatkowo poniesieniem kosztów związanych z wymianą/naprawą podzespołów). W przypadku usterek/awarii sprzętu/wyposażenia będącego na gwarancji Wykonawca dokona w ramach gwarancji stosownego zgłoszenia oraz będzie odpowiedzialny za cały proces usuwania awarii/usterek w ramach gwarancji.
  13. Usunięcie awarii Wykonawca dokona w przypadku:
    - 1) awarii krytycznej (czyli awarii uniemożliwiającej pracę lub realizację najważniejszych czynności Starostwa) - w terminie do 8 godzin od chwili zgłoszenia awarii, bez względu na moment przystąpienia do usuwania awarii; w tym samym terminie Wykonawca może zastosować rozwiązanie zastępcze, o których mowa w ust. 8, przy czym w przypadku zastosowania rozwiązania zastępczego, usunięcie awarii nastąpi w terminie do 72 godzin od chwili zgłoszenia awarii,
    - 2) awarii zwykłej (czyli awarii nie wpływającej na pracę systemów Starostwa jednak niezbędne do usunięcia) – w terminie do 24 godzin od chwili przystąpienia do usuwania awarii, w tym samym terminie Wykonawca może zastosować rozwiązanie zastępcze, o których mowa w ust. 8, przy czym w przypadku zastosowania rozwiązania zastępczego, usunięcie awarii nastąpi w terminie do 120 godzin od chwili zgłoszenia awarii,
  14. W przypadku konieczności dokonania naprawy oprogramowania bądź sprzętu bezpośrednio u podmiotu posiadającego prawa autorskie do oprogramowania lub innego uprawnionego podmiotu (w ramach gwarancji), wówczas czas naprawy oprogramowania nie wlicza się do okresu oczekiwania przez Wykonawcę na świadczenie producenta/serwisanta które konieczne jest do usunięcia awarii. Zdanie poprzednie nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku zapewnienia rozwiązania zastępczego w terminach, o których mowa w ust. 3. Okres oczekiwania przez Wykonawcę na świadczenie producenta oprogramowania bądź sprzętu winien być przez Wykonawcę udokumentowany pod rygorem nieudokumentowanego braku usunięcia awarii.
  15. Wykonawca gwarantuje brak awarii krytycznych, przez 99,5 % poprawnego czasu pracy wszystkich systemów serwerowych obliczony w stosunku rocznym z zastrzeżeniem, że:
    - 1) roczny czas pracy stanowi iloczyn dni roboczych (od poniedziałku do piątku) w danym roku kalendarzowym i 8 godzin pracy,
    - 2) do czasu w którym występuje stan awarii nie wlicza się:
      - a) udokumentowanego czasu oczekiwania na świadczenie producenta, o którym mowa w ust. 4
      - b) czasu zastosowania rozwiązania zastępczego w okresie maksymalnym wyznaczonym w ust. 3.
  16. Dokonywanie napraw lub zmian w urządzeniach bez udziału lub powiadomienia Zamawiającego jest niedopuszczalne.
  17. W przypadku wystąpienia awarii przy której wystąpi możliwość utraty danych Wykonawca o tym fakcie powiadomi Zamawiającego.
  18. Przez „rozwiązanie zastępcze” zastosowane przez Wykonawcę po wystąpieniu awarii, nie będące usunięciem awarii, Zamawiający rozumie rozwiązania pozwalające na uzyskanie oczekiwanego rezultatu.
  19. Zamawiający dopuszcza możliwości pracy zdalnej.
  20. Wszelkie prace związane z planową konserwacją serwerów i innych urządzeń oraz wykonywaniem innych zadań w zakresie obsługi informatycznej, które mogłyby zakłócić lub uniemożliwić pracę Starostwa, muszą być wykonywane poza godzinami pracy Zamawiającego.
  21. Przedmiot umowy będzie realizowany zgodnie z obowiązującym prawem w UE, krajowym, politykami a także instrukcjami, planami, procedurami obowiązującymi w Starostwie

Powiatowym w Słubicach z zakresu bezpieczeństwa systemów, sieci, urządzeń, oprogramowania itd.

22. Wykonawca będzie w gotowości do podjęcia działań na wypadek zdarzenia związanego z atakiem w cyberprzestrzeni lub wprowadzenia odpowiedniego stopnia alarmowego CRP poza godzinami pracy Starostwa (utrzymanie ciągłości działania sieci i urządzeń – w tym wykonywanie zaleceń Zamawiającego związanych z wprowadzeniem odpowiedniego stopnia alarmowego CRP).