Zadanie 6 - Opieka informatyczna nad środowiskiem IT

I. Przedmiotem zamówienia jest opieka informatyczna nad środowiskiem IT.

1. Przez serwis środowiska IT strony rozumieją świadczenie usług związanych z:
   1.1. usuwaniem nieprawidłowości w działaniu środowiska tj. strony internetowej www.rckk.rzeszow.pl, wirtualnego środowiska serwerowego, poczty elektronicznej, sieci LAN, WAN, WLAN i VPN, monitoringu środowiskowego
   1.2. usuwaniem niespójności baz danych związanych ze środowiskiem, a w szczególności bazy danych krwiodawców zarejestrowanych na stronie www.rckk.rzeszow.pl
   1.3. wskazywaniem rozwiązań zastępczych w użytkowaniu na czas usuwania nieprawidłowości działania,
   1.4. konfiguracją i usuwaniem nieprawidłowości działania urządzeń zamontowanych w całym środowisku IT zamawiającego: m.in: serwerów, przełączników, switchy, biblioteki taśmowej, macierzy, urządzeń sieciowych – Fortinet, itp.
2. Jeżeli problem związany z nieprawidłowością działania środowiska IT zgłoszony przez ZAMAWIAJĄCEGO nie jest możliwy do rozwiązania zdalnie lub nie można wskazać zastępczego sposobu użytkowania, który umożliwia jego funkcjonowanie i tymczasowo rozwiązuje zgłoszony problem, wówczas WYKONAWCA zobowiązuje się do rozwiązywania problemów bezpośrednio na miejscu u ZAMAWIAJACEGO w obustronnie uzgodnionych terminach.
3. WYKONAWCA podejmie czynności, o których mowa w pkt.1 na podstawie zgłoszenia serwisowego przekazanego osobiście, telefonicznie, faksem, e-mailem lub innym dostępnym kanałem komunikacji.
   O każdorazowej zmianie danych WYKONAWCA poinformuje ZAMAWIAJĄCEGO w formie pisemnej.
4. Zgłoszenie Serwisowe uznaje się za dokonane z chwilą potwierdzenia osobiście, faksem, drogą pocztową, telefonicznie przez WYKONAWCĘ przyjęcia zgłoszenia.
5. Pracownicy firmy WYKONAWCY zapewnią w czasie realizowania usług serwisu ochronę i niedostępność baz lub informacji dotyczących ZAMAWIAJĄCEGO dla osób trzecich.
6. Inne usługi informatyczne, nie objęte niniejszą umową, WYKONAWCA świadczył będzie za dodatkowym wynagrodzeniem na podstawie odrębnych zleceń.
7. Podstawą wyceny wynagrodzenia za Inne usługi informatyczne będzie stawka godzinowa w wysokości określonej przez Wykonawcę w kalkulacji cenowej.
8. Wykonawca zobowiązuje się do wysyłania comiesięcznych raportów o stanie środowiska IT wymienionego w punkcie 1.1 na ustalony z zamawiającym adres poczty e-mail. Zakres raportów o działaniu systemów zostanie ustalony z zamawiającym

Nr	Nazwa serwisowanego Systemu/Środowiska	Zakres świadczonych usług
1	Wirtualne środowisko serwerowe	Usuwanie usterek nieprawidłowego funkcjonowania środowiska wirtualnego zgodnie ze zgłoszeniem Zamawiającego. **VMware** bieżący przegląd systemu, wykonanie wymaganych prac (snapshot, migracje VM między hostami, dyskami, aktualność Tools, LUN, aktualizacja oprogramowania VMware) **PKI** sprawdzenie stanu serwerów PKI, certyfikatów urzędów certyfikacji CA, publikacji CRL (również z serwera Offline Root CA) **Backup** Przegląd logów bieżące sprawdzenie systemu

		aktualizacje (patch)w przypadku wystąpienie takiej potrzeby sprawdzenie czy zadania się wykonują i ich korekta przy takowej potrzebie. **Serwery** Sprawdzenie logów na karcie zarządzającej Upgrade firmware w przypadku pojawienie się krytycznych poprawek Upgrade driverów, biblioteka , karty FC, napędów taśmowych **Macierz** Sprawdzenie logów Upgrade systemu macierzowego w przypadku pojawienie się krytycznych poprawek Dotyczy to również Switchy FC i biblioteki **Domena** Sprawdzanie logów replikacji kontrolerów domeny, wymagane poprawki Usuwanie usterek środowiska domenowego, zgodnie ze zgłoszeniem Zamawiającego.
2.	Poczta elektroniczna	**Exchange** Aktualizacje Exchange + EDGE tz. Cumulative Update lub serwis pack Naprawa i odtwarzanie błędnie działającego serwera Exchange
3.	Monitoring środowiskowy	bieżący przegląd systemu, weryfikacja działania
4.	Sieci LAN, WAN, WLAN i VPN	Usuwanie usterek nieprawidłowego funkcjonowania sieci zgodnie ze zgłoszeniem Zamawiającego. **Urządzenia firewall** 1. Sprawdzenie systemów Fortigate lokalny + zdalne, Fortianalyzer, Fortimanager, w tym m.in. 1) Przegląd zdarzeń na urządzeniach 2) Sprawdzenie czy urządzenia działają poprawnie 3) Sprawdzenie pojemności dysków na FM i FA, ewentualnie wyczyszczenie przestrzeni 4) Sprawdzenie możliwości aktualizacji do nowych wersji oprogramowania **Urządzenia aktywne** Przegląd logów Sprawdzenie możliwości aktualizacji do nowych wersji oprogramowania
5	Zadanie – Platforma e-usług Medycznych	Strona Internetowa Usuwanie usterek nieprawidłowego funkcjonowania strony internetowej Naprawa i odtwarzanie błędnie działającego serwera

9. Wykonawca udostępni na czas trwania umowy w swojej firmie wyspecjalizowanych serwisantów w dziedzinach j.n.
   9.1. Nadzór nad stroną internetową www.rckk.rzeszow.pl wraz z obsługą bazy danych krwiodawców
   9.2. wirtualne środowisko serwerowe VMware
   9.3. obsługi poczty elektronicznej serwera Exchange z systemem antyspamowym
   9.4. obsługi monitoringu środowiskowego Enviromux
   9.5. programowania, konfigurowana: switchy zarządzalnych, routerów CISCO, urządzeń UTM - FortiGate, FortiWiFi, FortiAP, FortiAnalyzer, FortiManager
10. Wykonawca, poprzez odpowiednią konfigurację urządzeń zapewni swoim pracownikom dostęp

do środowiska IT w celu wykonywania niezbędnego serwisu i wsparcia zapewniając bezpieczeństwo sieci Zamawiającego.

11. W przypadku wymiany urządzeń na nowe Wykonawca obejmie te urządzenia wsparciem zgodnie z w/w świadczeniem usług do środowiska IT Zamawiającego od dnia ich wymieny/instalacji.

KONSULTACJE I DORADZTWO

1. Przez usługi w zakresie konsultacji i doradztwa przy utrzymywaniu środowiska IT strony rozumieją współdziałanie z ZAMAWIAJĄCYM w pracach związanych z analizą problemów merytorycznych, technicznych i organizacyjnych, które dotyczą, strony internetowej www.rckk.rzeszow.pl, wirtualnego środowiska serwerowego, poczty elektronicznej, sieci LAN, WAN, WLAN i VPN, backupu, monitoringu środowiskowego oraz wskazywanie rozwiązań niezbędnych dla obsługi tych problemów.
2. WYKONAWCA w ramach umowy zobowiązuje się do prowadzenia konsultacji i doradztwa drogą telefoniczną, pocztową, lub innymi dostępnymi środkami komunikacji, w szczególności zaś do udzielania porad i wskazówek w tematach j.w.:
3. Usługi w zakresie konsultacji i doradztwa, o których mowa w pkt. 2 WYKONAWCA prowadzić będzie telefonicznie z siedziby firmy w dni robocze, w godzinach roboczych, ewentualnie drogą pocztową lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w formie pisemnych opracowań, o ile zapytanie ze strony ZAMAWIAJĄCEGO będzie posiadać taką formę.
4. Usługi w zakresie konsultacji i doradztwa, o których mowa w pkt. 2, WYKONAWCA prowadzić będzie w ramach wynagrodzenia określonego w ofercie i obejmującego **6** godzin miesięcznie Usługa wykraczająca ponad przyznany limit będzie odpłatna według stawki godzinowej w wysokości określonej przez Wykonawcę w kalkulacji cenowej. Limit, o którym mowa w pkt. 4 obejmuje całość prac przeprowadzonych przez WYKONAWCĘ dla wyjaśnienia zagadnienia.
5. Niewykorzystane przez ZAMAWIAJĄCEGO limitu usług konsultacji o którym mowa w ust. 4 w danym okresie, powoduje zwiększenie limitu dostępnego w następnym okresie o ilość godzin niewykorzystanych w poprzednim okresie.
6. Wykonawcy muszą dysponować systemem automatycznego zgłaszania awarii, usterek , który spełnia następujące parametry: jest dostępny 24/h na dobę 7 dni w tygodniu, co zapewnia możliwość zgłaszania usterki bądź awarii w dowolnym czasie. Zgłoszenie jest odpowiednio klasyfikowane przez system zgodnie z zapewnionym w SLA umowie.

II. Wymagany termin wykonania zamówienia / świadczenia usługi: 1.01.2021 do 31.12.2022 r.

III.W celu potwierdzenia że oferowane usługi odpowiadają wymaganiom określonym przez Zamawiającego Wykonawca załączy do oferty :
1.Dokumenty potwierdzające partnerstwo VMWARE , FortiNet Silver Partner,