

Specyfikacja przedmiotu zamówienia

Zakres obsługi informatycznej:

HELPDESK IT:

- Przyjmowanie zgłoszeń od użytkowników dotyczących problemów z systemami informatycznymi, sprzętem oraz programowaniem,
- Diagnostowanie i rozwiązywanie zgłoszonych problemów przy użyciu specjalistycznych narzędzi,
- Kierowanie skomplikowanych problemów do Administratorów lub dostawców usług trzecich.
- Obsługa tablicy informacyjnej LED (aktualizacja tekstu, zarządzanie naprawami).

Praca administracyjna IT:

- Objęcie roli Administratora Systemów Informatycznych (ASI) zgodnie z *Instrukcją Zarządzania Systemem Informatycznym*, która opisuje sposoby nadawania uprawnień użytkownikom, określa sposób pracy w systemie informatycznym, określa zasady budowy, organizacji, użytkowania i zabezpieczeń używanych systemów informatycznych oraz przechowywanych danych informatycznych w Świętokrzyskim Funduszu Rozwoju Sp. z o. o., a także określa zakres obowiązków Administratora Systemu Informatycznego, w tym:
 - Ochrona i bezpieczeństwa danych osobowych zawartych w zbiorach systemów informatycznych Funduszu,
 - Podejmowania stosownych działań zgodnie z *Instrukcją Zarządzania Systemem Informatycznym* w przypadku wykrycia nieuprawnionego dostępu do baz danych, naruszenia zabezpieczenia danych znajdujących się w systemie informatycznym,
 - Nadzoru i kontroli systemów informatycznych służących do przetwarzania danych osobowych,
 - Odpowiedzialność za sprawność, konserwację oraz wdrażanie zabezpieczeń technicznych.
 - Przyznawanie uprawnień w zakresie dostępu do systemu informatycznego określającego zakres uprawnień pracownika,
 - Prowadzenie i ochrona rejestru użytkowników i ich uprawnień w systemie informatycznym.
 - Nadzór nad funkcjonowaniem mechanizmów uwierzytelniania użytkownika i kontroli dostępu do systemu informatycznego,
 - Sprawdzanie obecności wirusów w systemie informatycznym za pomocą odpowiednich programów antywirusowych nie rzadziej niż co 4 tygodnie,
 - dokonywania okresowych, nie rzadziej niż co 3 miesiące, przeglądów i konserwacji systemu informatycznego po uprzednim wykonaniu kopii awaryjnych,
 - wdrażanie nowych aplikacji, uaktualnianie już istniejącego oprogramowania i testowanie ich pod kątem spełniania wymogów bezpieczeństwa obowiązujących w Funduszu,
 - prowadzenie ewidencji czynności prowadzonych w systemie informatycznym oraz napraw i konserwacji.

- Monitorowanie wydajności systemów, serwerów, baz danych i sieci,
- Zarządzenie serwerami i pamięciami masowymi,
- Zarządzanie środowiskiem wirtualnym,
- Zarządzanie urządzeniami sieciowymi,
- Zarządzanie usługami hostingowymi, cloudowymi, pocztowymi itp.
- Tworzenie dokumentacji specjalistycznej,

Back-up – usługi kopii bezpieczeństwa:

- Tworzenie regularnych kopii zapasowych danych wskazanych przez Klienta zgodnie z harmonogramem,
- Przeprowadzanie backupów zgodnie z harmonogramem ustalonym przez Klienta, nie rzadziej niż raz w miesiącu,
- Szyfrowanie kopii zapasowych w celu zapewnienia ich bezpieczeństwa
- Przechowywanie kopii zapasowych na serwerach spełniających wymagania bezpieczeństwa danych,
- Przywracanie danych z kopii zapasowych na żądanie Klienta w ramach ustalonego czasu reakcji.

Szanowany czas obsługi miesięcznej:

- Zdalna i na miejscu: 20 godzin

Z-CA PREZES. CARZADU

Marcin Stepniewski