

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowych usług informatycznych dla Szpitala Wojewódzkiego w Poznaniu przez okres 12 miesięcy, tj.:

1. administrowanie, zarządzanie, serwis, rozbudowa i konfiguracja sieci LAN, VLAN,
2. monitorowanie sieci pod względem bezpieczeństwa, kontrola i zabezpieczanie ruchu przychodzącego,
3. kontrola dostępu do treści w ramach sieci (w tym m.in. filtrowanie, blokowanie zawartości stron WWW, blokowanie niepożądanych aplikacji),
4. administrowanie, obsługa i zarządzanie serwerami i bazami danych znajdującymi się u Zamawiającego,
5. administrowanie i obsługa systemu HIS, ERP i RIS, w tym również udzielanie wsparcia merytorycznego i funkcjonalnego użytkownikom systemów oraz tworzenie i modyfikacja raportów i sprawozdań generowanych przez systemy,
6. tworzenie i weryfikacja kopii zapasowych systemów używanych przez Zamawiającego,
7. wykonywanie aktualizacji systemów informatycznych,
8. utrzymanie bazy hasel dostępowych do urządzeń i oprogramowania w sposób bezpieczny, zabezpieczony i dostępny dla Zamawiającego,
9. administrowanie i obsługa serwera poczty elektronicznej,
10. instalacja i konfiguracja stacji roboczych do pracy w sieci Szpitala,
11. hosting i aktualizacja strony internetowej Zamawiającego,
12. wdrażanie nowych systemów i programów oraz prowadzenie szkoleń pracowników Zamawiającego w zakresie ich użytkowania,
13. określenie i konsultowanie działań mających na celu rozwój systemu informatycznego Szpitala,
14. wykonywanie innych czynności związanych z usługami informatycznymi zleconymi przez Zamawiającego.

W ramach wykonywania przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do:

- 1) zapewnienia ciągłości usług,
- 2) rejestrowanie, prowadzenia i raportowanie wszystkich zgłoszeń informatycznych w wewnętrznym systemie wsparcia technicznego Szpitala (HD - Help Desk),
- 3) utrzymania systemu informatycznego w stałej gotowości do użytkowania,
- 4) świadczenia usług z należytą starannością, zgodnie z najlepszymi praktykami stosowanymi przy świadczeniu tego rodzaju usług,
- 5) zapewnienie kompetentnego personelu do realizacji usług,
- 6) zapewnienie min. 1 pracownik z certyfikatami Eskulap i Impuls,
- 7) niezwłocznego przystąpienia do usuwania awarii i informowaniu wyczerpująco Zamawiającego o przyczynie, skutkach i prawdopodobnym czasie jej trwania,
- 8) uprzedzania zamawiającego z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem o planowanych przerwach lub zakłóceniach zwykłej działalności sieci informatycznej wynikających z konieczności dokonania konserwacji lub remontów,
- 9) czynności objęte przedmiotem Umowy wykonywane będą w siedzibie Zamawiającego zlokalizowanej przy ul. Juraszów 7/19 oraz Filii nr 2 i 3.

Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi na następujących zasadach:

- 1) usługi informatyczne będą wykonywane od poniedziałku do piątku w czasie 7 godzinnego dyżuru w zakresie godzinowym między 7:00 a 15:00. Wykonawca w ramach dyżuru gwarantuje dostępność 3 informatyków (2 informatyków w siedzibie Zamawiającego i 1 informatyk zdalnie),
- 2) zapewni dostępność serwisu 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu,
- 3) wszelkie usterki możliwe do usunięcia przez zdalny dostęp będą usuwane niezwłocznie,
- 4) usterki sprzętowe uniemożliwiające wykonanie funkcji użytkowych będą usuwane w ciągu maksymalnie 24 godzin.
- 5) zgłoszenia usterek będą przyjmowane telefonicznie, drogą elektroniczną oraz przez wewnętrzny system wsparcia technicznego Szpitala (HD - Help Desk) przez całą dobę.

Wykonawca ponosi odpowiedzialność na sprawne funkcjonowanie całego systemu informatycznego w Szpitalu a także za aktualne licencje oprogramowania, które będą nabywane na koszt Zamawiającego.