

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Zamawiającego usług informatycznych.

I. Główne zadania Wykonawcy:

Wykonawca odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie systemu informatycznego Zamawiającego w zakresie zarządzania i administrowania całą infrastrukturą informatyczną, w tym:

1. administrowanie systemem informatycznym,
2. pomoc bezpośrednia dla użytkowników systemu,
3. naprawy konfiguracyjne systemu,
4. naprawy sprzętowe elementów systemu,
5. konserwacja i aktualizacja elementów systemu,
6. instalacja elementów systemu z użyciem dobrych praktyk,
7. konfiguracja pracy elementów i systemu jako całości,
8. naprawy sprzętowe stacji roboczych i serwerów
9. utrzymanie infrastruktury sieciowej w celu dostarczenia sieci lokalnej i internetu do stacji roboczych, serwerów i urządzeń sieciowych,
10. zapewnienie wsparcia i bezpieczeństwa sieci WIFI Zamawiającego,
11. profilaktyka bezpieczeństwa,
12. zachowanie ciągłości pracy systemu,
13. kontrola sprawności oraz stanu technicznego elementów systemu,
14. diagnozowanie i usuwanie uszkodzeń elementów systemu,
15. dostosowywanie konfiguracji systemu do potrzeb Zamawiającego,
16. modernizacja elementów systemu w zakresie uzgodnionym z Zamawiającym,
17. przygotowywanie propozycji rozwiązań usprawniających działanie systemu Zamawiającego oraz planowanie niezbędnych zmian, biorąc pod uwagę rozwój systemu Zamawiającego,
18. doradztwo techniczne w planowaniu i przygotowaniu zamówień przez Zamawiającego na zakup sprzętu komputerowego i oprogramowania oraz doradztwo przy zakupie ewentualnych dodatkowych usług rozwijających informatykę i usprawniających pracę,
19. bieżące uaktualnienia zabezpieczeń systemów operacyjnych,
20. aktualizowanie oprogramowania wchodzącego w skład systemu,
21. nadzór nad legalnością oprogramowania stosowanego w systemie informatycznym,
22. pośrednictwo w serwisie gwarancyjnym i pogwarancyjnym urządzeń wchodzących w skład systemu objętego opieką serwisową,
23. dokumentowanie wykonanych czynności i zmian w konfiguracji systemu,
24. prace analityczno - projektowe związane z systemami informacyjnymi i bazami danych,
25. wymiana materiałów eksploatacyjnych na stanowiskach komputerowych,
26. udział w odbiorach zakupionego przez Zamawiającego sprzętu komputerowego i oprogramowania,

27. pomoc w opracowaniu, wdrożeniu i egzekwowaniu Polityki Bezpieczeństwa zgodnie z ISO/IEC 27001:2005,
28. pomoc w opracowaniu, wdrożeniu i egzekwowaniu instrukcji zarządzania systemem informatycznym, instrukcji stanowiskowych oraz regulaminów dotyczących pracy w systemie informatycznym Zamawiającego,
29. zabezpieczenie sieci wewnętrznej przed ingerencją z zewnątrz i na wskazanych stanowiskach komputerowych z wewnątrz,
30. rozpoznawanie i raportowanie zagadnień bezpieczeństwa fizycznego systemu,
31. wdrażanie zabezpieczeń fizycznych systemu,
32. rozpoznawanie i raportowanie zagadnień bezpieczeństwa logicznego,
33. wdrażanie zabezpieczeń logicznych systemu,
34. prowadzenie rozpoznania problemów wynikających z pracy systemu,
35. codzienne wykonywanie kopii bezpieczeństwa danych (backup) ze wszystkich serwerów w systemie Zamawiającego, oraz ich przywracanie w przypadku awarii,
36. zabezpieczanie przeciw atakom wirusów komputerowych
37. instalacja oprogramowania będącego w dyspozycji zamawiającego, konfiguracja i wdrażanie w możliwie pełnym zakresie przewidzianym przez dostawcę oprogramowania, szkolenie użytkowników w zakresie użycia wdrożonego oprogramowania.

II. Szczegółowy opis systemu, którego obsługa jest przedmiotem zamówienia oraz czynności należące do obowiązków Wykonawcy:

1. System

System informatyczny zamawiającego obejmuje serwery, komputery, urządzenia peryferyjne oraz urządzenia sieci LAN.

System funkcjonuje w oparciu o Microsoft Windows Active Directory

Podstawowa baza sprzętowa zamawiającego to:

a) 7 serwerów Hewlett Packard

Opis przeznaczenia serwerów:

- 2 serwery HP ProLiant DL360 G5
Wirtualizer: BRAK
Wykorzystanie: Active Directory, File Server, Kontroler Domeny
- 1 serwer HP ProLiant DL360 G5,
Wirtualizer: BRAK.
Wykorzystanie: Microsoft Exchange 2007, Sage Forte ERP Symfonia
- 1 serwer HP ProLiant DL360 G5
Wirtualizer: VMware vSphere 5 Standard.
Wykorzystanie: Active Directory, File Server
- 1 serwer HP ProLiant DL380 G5,
Wirtualizer: VMware vSphere 5 Standard.
Wykorzystanie: Serwer aplikacji, Backup, Linux, Vcenter Server
- 1 serwer HP ProLiant DL380 G7

Wirtualizer: VMware vSphere 5 Standard.

Wykorzystanie: Iksoris, PostgreSQL,

- 1 serwer HP ProLiant DL380 G7

Wirtualizer: VMware vSphere 5 Standard.

Wykorzystanie: Serwer wydruku, Serwer aplikacji,

Podstawowa baza oprogramowania serwerowego to:

- Microsoft Windows Server 2008
- Microsoft Windows Server 2012
- Microsoft Exchange 2007
- Microsoft SQL Server 2008
- VMware ESXi, 5.5.0
- VMware ESXi, 5.1.0
- Linux

b) 2 urządzenia Cisco Ironport C170

c) 2 urządzenia EMC Clarion CX3-10C-FD

d) Fujitsu Eternus DX60 S3

e) QNAP TS-EC1679U-SAS-RP – kontroler, QNAP REXP-1600U-RP - półka rozszerzająca

f) 130 stanowisk komputerowych w tym komputery stacjonarne i przenośne.

Podstawowo baza programowa zamawiającego to:

- Microsoft Windows XP Pro, Vista, 7, 8 i nowsze
- Microsoft Office 2003, XP, 2007, 2010 i nowsze.
- Kaspersky Endpoint Security 10
- AutoCAD
- LEX
- Abby FineReader
- WinZip/WinRAR
- IrfanView
- System komputerowej rezerwacji i sprzedaży biletów Iksoris
- Oprogramowanie Adobe Photoshop, Premier Pro, InDesign, ilustrator
- Corel Draw Graphic Suite
- WINELECTRIC
- Nero
- Total Commander
- GRANTA
- PFRON
- OptiDATA

2. Użytkownicy system informatycznego

W systemie pracuje 130 użytkowników domeny Windows i systemu poczty Exchange 2007. Do obowiązków wykonawcy należy: administrowanie kontami użytkowników, implementacja i zarządzanie Infrastrukturą Klucza Publicznego (PKI), nadawanie uprawnień do zasobów, funkcji oraz baz danych, wdrażanie zabezpieczeń globalnych (Microsoft Group Policy), pomoc bezpośrednia użytkownikom.

3. Sieć komputerowa

Składa się z 20 urządzeń switch:

- 2 x switch EMC Connectrix DS-200B firmy EMC, Switch FC
- 4 x switch WS-C2960G-8TC-L firmy CISCO, L2 Switch, VLAN, VTP, STP, DTP, HSRP
- 4 x switch WS-C3750X-24P-S firmy CISCO, L2 Switch, VLAN, VTP, STP, DTP, HSRP
- 2 x switch WS-C3750X-48P-S firmy CISCO, L2 Switch, VLAN, VTP, STP, DTP, HSRP
- 1 x switch WS-C3560G-24TS-S firmy CISCO, L2 Switch, VLAN, VTP, STP, DTP, HSRP
- 2 x switch WS-C2950SX-24 firmy CISCO, L2 Switch, VLAN, VTP, STP, DTP, HSRP
- 1 x switch WS-C2950-24 firmy CISCO, L2 Switch, VLAN, VTP, STP, DTP, HSRP
- 4 x switch CISCO SGE 200, L2 Switch
- 26 x Punkt dostepowy Wi-Fi FortiAP-221B
- 15 x Cisco Wireless Access Point

Do obowiązków wykonawcy należy: konfiguracja urządzeń sieciowych oraz obsługa sieci logicznej (okablowania strukturalnego), dołączanie nowych urządzeń i użytkowników do sieci strukturalnej, diagnostyka elementów systemów okablowania, usuwanie awarii.

4. 1 x Firewall FortiGate 200D

Do obowiązków Wykonawcy należy: konfigurowanie, monitorowanie alarmów i logów, aktualizacja oprogramowania, przeprowadzanie odpowiednich zmian w konfiguracji urządzenia, optymalne pod względem bezpieczeństwa i wydajności konfigurowanie urządzeń oraz oprogramowania Firewall, konfiguracja, zarządzanie i rozwiązywanie problemów z autentykacją i bezpieczeństwem zdalnego dostępu, kontrola stanu dostępu do sieci Internet z poszczególnych sieci VLAN Zamawiającego, monitorowanie i reagowanie na incydenty związane z bezpieczeństwem systemu, zabezpieczanie przeciw niepowołanemu dostępowi do zasobów sieciowych Zamawiającego.

5. 1 x Router brzegowy FortiGate 200D

Zamawiający posiada łącze internetowe symetryczne 40Mb/s wraz z 16 stałymi adresami IP. Do obowiązków Wykonawcy należy: usuwanie awarii, koordynacja napraw z dostawcą usług internetowych, kontrola stanu dostępu do sieci Internet z poszczególnych sieci VLAN Zamawiającego, konfigurowanie, monitorowanie alarmów i logów, aktualizacja oprogramowania, przeprowadzanie odpowiednich zmian w konfiguracji urządzenia, optymalne pod względem bezpieczeństwa i wydajności konfigurowanie urządzeń oraz oprogramowania.

6. Serwer poczty elektronicznej:

Microsoft Exchange 2007 w wersji Enterprise pracujący w klastrze. Do obowiązków Wykonawcy należy: instalacja i unowocześnienie serwera Exchange, konfiguracja obiektów serwera dla wymiany wiadomości i współpracy do wspierania zadań przydzielonych serwerowi, monitorowanie i zarządzanie połączeniami wymiany wiadomości, zarządzanie wzrostem serwera Exchange, odtwarzanie funkcjonalności systemu i danych użytkowników, instalacja, konfiguracja i rozwiązywanie problemów serwerów Exchange, zarządzanie, monitorowanie i rozwiązywanie problemów komputerów z serwerami Exchange, zarządzanie, monitorowanie i rozwiązywanie problemów z organizacjami Exchange, zarządzanie bezpieczeństwem w środowisku Exchange, zarządzanie obiektami odbiorców i listami adresowymi, zarządzanie i monitorowanie technologii wspierających serwer Exchange, tworzenie skrzynek pocztowych i pracy grupowej w tym kalendarz, zadania, foldery publiczne, kontakty, usuwanie skrzynek pocztowych, zarządzanie uprawnieniami skrzynek pocztowych, rozwiązywanie problemów z wiadomościami SPAM.

7. Serwer plików:

Microsoft Windows Serwer 2008 pracujący w klastrze. Do obowiązków Wykonawcy należy: przeprowadzanie zmian w konfiguracji, odzyskiwanie konfiguracji, aktualizacja oprogramowania, nadawanie i modyfikacja praw dostępu, tworzenie nowych udostępnianych zasobów, wykonywanie kopii zapasowych, zarządzanie przestrzenią dyskową

8. Serwer Active Directory:

Windows serwer 2008 pracujący w klastrze. Do obowiązków Wykonawcy należy: przeprowadzanie zmian w konfiguracji, archiwizacja i odzyskiwanie konfiguracji, aktualizacja oprogramowania.

9. Bramka Antyspamowa:

Cisco Ironport C170. Do obowiązków Wykonawcy należy: przeprowadzanie zmian w konfiguracji, archiwizacja i odzyskiwanie konfiguracji, aktualizacja oprogramowania.

10. Macierz:

EMC Clarion CX3-10C-FD. Do obowiązków Wykonawcy należy: konfiguracja, monitorowanie alarmów i logów, zmiany w konfiguracji, archiwizacja i odzyskiwanie

konfiguracji, nadawanie i modyfikacja praw dostępu, tworzenie nowych udostępnianych zasobów, wykonywanie kopii zapasowych, zarządzanie przestrzenią dyskową

11. Serwer komputerowej rezerwacji i sprzedaży biletów:

Serwer pracuje w systemie CentOS , MySQL, Java. System działa w kasach biletowych Zamawiającego. Do obowiązków Wykonawcy należy: przeprowadzanie zmian w konfiguracji, archiwizacja i odzyskiwanie konfiguracji, aktualizacja oprogramowania,

12. Serwer Symfonia:

Serwer pracuje w systemie Windows 2008, Microsoft SQL Serwer 2008, Symfonia Forte. System Symfonia Forte użytkowany przez Zamawiającego składa się z:

- a) Symfonia Analizy Finansowe – wersja jednofirmowa,
- b) Forte e-Faktury – wersja jednofirmowa,
- c) Forte Finanse i Księgowość – wersja jednofirmowa
- d) Forte Handel – wersja jednofirmowa
- e) Forte Środki Trwałe – wersja wielofirmowa
- f) Forte Kadry i Płace – wersja wielofirmowa. Moduł ten został zmodyfikowany do potrzeb Zamawiającego dotyczących specyfiki wynagrodzeń.
- g) Nasz Bank firmy MAPsolution – wersja jednofirmowa – do współpracy z FKF i KDF

Do obowiązków Wykonawcy należy:

- a) bieżący nadzór nad poprawnością działania modułów Systemu SYMFONIA FORTE i w razie konieczności poprawa ich działania,
- b) modyfikacja modułów wynikająca z potrzeb Zamawiającego lub zmian przepisów prawa
- c) rozbudowa aplikacji (w razie potrzeby Zamawiającego) oraz w przypadku zmiany przepisów prawa,
- d) prowadzenie rejestru wprowadzanych zmian i modyfikacji w modułach wraz ze szczegółowym opisem tych zmian
- e) udzielanie konsultacji telefonicznych w zakresie obsługi i działania programów w każdy dzień roboczy w godzinach pracy Zamawiającego,
- f) powiadamiania producenta Systemu SYMFONIA FORTE o błędach i wadach ukrytych systemu, w terminie 24 godzin od ich wykrycia,
- g) udzielanie informacji o uaktualnieniach, nowych wersjach (upgrade'u) i nowych modułach Systemu SYMFONIA FORTE,
- h) wdrażanie uaktualniających wersji lub upgrade – zakupionych przez Zamawiającego programów SYMFONIA FORTE,
- i) instalowanie nowo zakupionych modułów Systemu SYMFONIA FORTE,
- j) instalowanie nowych wersji programów SYMFONIA FORTE,
- k) szkolenie pracowników Teatru z zakresu obsługi Systemu SYMFONIA FORTE.
- l) Instalacja i konfiguracja serwera SQL
- m) Tworzenie baz danych na serwerach SQL (w kontekście instalacji oprogramowania firm trzecich, jeśli dostarczona jest dokumentacja lub szkolenie)

- n) zarządzanie, monitorowanie i rozwiązywanie problemów z bazami danych serwerów SOL,
- o) zarządzanie i monitorowanie bezpieczeństwa serwerów SQL,
- p) zarządzanie, monitorowanie i rozwiązywanie problemów serwerów SQL.

13. Serwer GRANTA:

Serwer systemu kontroli kart dostępu. Do obowiązków Wykonawcy należy: administracja, konfiguracja, aktualizacja, wykonywanie kopii zapasowych, odtwarzanie po awarii, zarządzanie strukturą bazy, rozwiązywanie problemów z bazą, ochrona danych znajdujących się w bazie programu Granta.

14. Baza danych programu Płatnik:

Baza znajduje się na serwerze SYMFONIA. Do obowiązków Wykonawcy należy: wykonywanie kopii zapasowych, odtwarzanie po awarii, zarządzanie strukturą bazy, rozwiązywanie problemów z bazą, ochrona danych znajdujących się w bazie programu Płatnik.

15. Oprogramowanie Płatnik:

Do obowiązków Wykonawcy należy: konfiguracja, instalacja, aktualizacja, wykonywanie kopii zapasowych, odtwarzanie po awarii, zabezpieczenie danych osobowych znajdujących się w bazie programu.

16. Oprogramowanie LEX:

Do obowiązków Wykonawcy należy: konfiguracja, instalacja, aktualizacja oprogramowania, odtworzenie po awarii.

17. Oprogramowanie Autocad:

Do obowiązków Wykonawcy należy:
konfiguracja, instalacja, aktualizacja oprogramowania, odtworzenie po awarii.

18. Oprogramowanie antywirusowe Kaspersky Endpoint Security:

Do obowiązków Wykonawcy należy:
konfiguracja, instalacja, aktualizacja oprogramowania, odtworzenie po awarii, monitoring zagrożeń, usuwanie stwierdzonych zagrożeń.

19. Oprogramowanie zarządzające systemem IT:

Do obowiązków Wykonawcy należy: planowanie działań przedinstalacyjnych, instalacja oprogramowania z użyciem najlepszych praktyk; instalacja, konfiguracja Systemu Operacyjnego; instalacja i konfiguracja oprogramowania będącego w dyspozycji Zamawiającego; instalacja, konfiguracja i modyfikacja oprogramowania zarządzającego; instalacja i konfiguracja klientów oprogramowania zarządzającego, oraz zdalnych narzędzi; monitorowanie i optymalizacja systemu informatycznego Zamawiającego w oparciu o narzędzia wspierające zarządzanie system IT; rozwiązywanie problemów z systemem IT z

użyciem narzędzi wspierających zarządzanie system IT; instalacja i konfiguracja i unowocześnienie oprogramowania zakupionego przez Zamawiającego, (obsługa wdrożenia oprogramowania określonego w specyfikacji oprogramowania będącego w dyspozycji Zamawiającego związanego z zarządzaniem systemem Zamawiającego).

20. Serwery przeznaczone do backupu:

2 serwery przeznaczone do archiwizacji z wyżej wymienionych serwerów. Do obowiązków Wykonawcy należy: konfiguracja, instalacja, aktualizacja oprogramowania, odtworzenie po awarii, zarządzanie procesem archiwizacji, monitorowanie pracy.

21. System zasilania awaryjnego:

System oparty o zasilacze APC zabezpieczające serwery, urządzenia sieciowe i wybrane stacje robocze.

Do obowiązków Wykonawcy należy: konfiguracja, instalacja, instalacja oprogramowania monitorującego, wymiana zużytych baterii.

22. Stacje robocze stacjonarne i przenośne:

Do obowiązków Wykonawcy należy: planowanie działań przed instalacyjnymi, instalacja sprzętu z użyciem najlepszych praktyk; weryfikacja oprogramowania sprzętu (BIOS, Firmware itp.); konfiguracja podsystemów (pamięć masowa RAID itp.), instalacja i konfiguracja Systemu Operacyjnego; konfiguracja urządzeń zewnętrznych i wewnętrznych (UPS, zewnętrzny podsystem pamięci masowej, DVD, skanery etc.); instalacja usprawnień do Systemu Operacyjnego wg specyfiki zastosowania; aktualizacja sterowników specyficznych dla danego producenta; instalacja narzędzi serwisowych (SNMP, oprogramowania do archiwizacji danych, agenci monitorowania systemu, dzienniki zdarzeń, etc.); instalacja oprogramowania będącego w dyspozycji Zamawiającego; wykonanie pełnej kopii bezpieczeństwa, weryfikacja kopii bezpieczeństwa; dodawanie procesorów, na platformach rozbudowywanych z jednego procesora weryfikacja kompatybilności; dodawanie dysków twardych; zwiększanie pamięci; unowocześnianie BIOS/firmware; unowocześnianie kart rozszerzeń (np.: Kart sieciowych, kontrolerów SCSI, RAID, etc.); unowocześnianie urządzeń peryferyjnych, wewnętrznych i zewnętrznych; unowocześnianie agentów monitorowania systemu; regularne tworzenie kopii bezpieczeństwa; zabezpieczanie przeciw atakom wirusów komputerowych; planowanie odtworzenia systemu po awarii; odtwarzanie systemu po awarii; wykrywanie i korygowanie błędnych konfiguracji i/lub unowocześnień, naprawy sprzętowe.

23. Urządzenia drukujące w tym drukarki lokalne, drukarki sieciowe, urządzenia wielofunkcyjne:

Do obowiązków Wykonawcy należy: planowanie działań przed instalacyjnymi, instalacja sprzętu z użyciem najlepszych praktyk, weryfikacja, konfiguracja, uaktualnianie oprogramowania sprzętu (BIOS, Firmware), aktualizacja sterowników specyficznych dla danego producenta, usuwanie usterek, zarządzanie kolejkami wydruku, pomoc użytkownikom w bieżącej eksploatacji urządzeń, wymiana materiałów eksploatacyjnych.

24. Nadzór nad internetowymi i informatycznymi usługami zewnętrznymi polegający na współpracy z operatorami tych usług, w zakresie:

- a) obsługa łącza internetowego i współpraca z operatorem,
- b) udostępniania oprogramowania pakietu BIP (Biuletyn Informacji Publicznej),
- c) udostępniania i serwisu systemu komputerowej rezerwacji i sprzedaży biletów,
- d) współpracy z serwisem systemu komputerowej rezerwacji i sprzedaży biletów,
- e) nadzór nad portalem internetowym znajdującym się na serwerze Zamawiającego
- f) współpracy z serwisem portalu internetowego,
- g) współpracy z serwisem programu GRANTA.

25. Opieka informatyczna dla użytkowników sprzętu komputerowego w obsłudze programów i systemów:

- a) Windows XP Home, XP PRO, VISTA, 7,8, i nowszych,
- b) Microsoft Office XP, 2003, 2007, 2010 i nowszych,
- c) Kaspersky Endpoint Security 10
- d) Autocad,
- e) LEX,
- f) Abby FineReader,
- g) WinZip
- h) IrfanView,
- i) Komputerowej rezerwacji i sprzedaży biletów Iksoris,
- j) Oprogramowania Adobe Photoshop, Premier Pro, InDesign, Illustrator
- k) Oprogramowania Corel Draw Graphic Suite
- l) GRANTA,
- m) WINELECTRIC,
- n) Nero
- o) WinRar
- p) Total Commander
- q) PFRON,
- r) Symfonia FORTE.
- s) OptiDATA

26. Udostępnianie serwerów zewnętrznym podmiotom, z którymi Zamawiający ma zawarte umowy w tym firmie Iksoris, Rexroth, Optidata, oraz wspólne z nimi rozwiązywanie pojawiających się problemów technicznych.