

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

- I. Kompleksowa obsługa IT polegająca w szczególności na :
1. **Helpdesk IT**
    - a) stacjonarne, telefoniczne i zdalne wsparcie IT dla pracowników Teatru;
    - b) usuwanie awarii, usterek;
    - c) prowadzenie listy podejmowanych działań;
    - d) doradztwo przy wyborze, zakupie, montażu i obsłudze sprzętu i oprogramowania IT;
    - e) przekazywanie instrukcji korzystania wdrażanych aplikacji i narzędzi informatycznych.
  2. **Diagnostyka problemów IT i serwis**
    - a) naprawa systemów operacyjnych;
    - b) usprawnianie aplikacji biurowych;
    - c) nadzór naprawy sprzętu przez producenta;
    - d) naprawa stacji roboczych;
    - e) diagnostyka problemów w urządzeniach peryferyjnych np.: drukarkach, skanerach, monitorach, i innych urządzeniach oraz ich rozwiązywanie, jeśli nie wymagają ingerencji serwisu zewnętrznego.  
Koszty zakupu części, oprogramowania, systemów itp. pokrywa Zamawiający.
  3. **Ochrona i backup danych**
    - a) pełnienie funkcji Administratora Sieci Informatycznej (ASI);
    - b) zabezpieczenia stacji roboczych;
    - c) szyfrowanie danych na dyskach i urządzeniach przenośnych;
    - d) szyfrowanie poczty elektronicznej;
    - e) profesjonalna ochrona i odzyskiwanie utraconych danych;
    - f) instalacja programów backupowych i archiwizacyjnych;
    - g) tworzenie, konfiguracja, archiwizacja i zarządzanie kopiami zapasowymi;
    - h) wdrażanie systemów backupowych,
    - i) w zakresie dotyczącym cyberbezpieczeństwa: stosowanie środków zapobiegających incyidentom i ograniczających wpływ incydentów na bezpieczeństwo systemów informatycznych; zapewnienie zarządzania incydentem w instytucji; zgłaszanie incydentów niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu wykrycia.



#### 4. Administracja serwerem

- a) administracja serwerem i systemami operacyjnymi, w tym systemami poczty elektronicznej;
- b) utrzymanie ciągłości pracy urządzeń pamięci masowej i serwerów oraz działania aplikacji i usług;
- c) dostęp do statystyk;
- d) optymalizacja wydajności systemów;
- e) konfiguracja wszelkich usług;
- f) aktualizacja systemów operacyjnych i baz danych;
- g) kontrola systemu zasilania i urządzeń UPS;
- h) monitoring sprawności systemu i zagrożeń pracy serwerów;
- i) zarządzanie Active Directory;
- j) zabezpieczenie serwera;
- k) wdrażanie dodatkowych systemów usprawniających pracę Teatru, przede wszystkim w oparciu o oprogramowanie open-source.

#### 5. Zarządzanie siecią komputerową

- a) konfiguracja urządzeń sieciowych;
- b) obsługa sieci bezprzewodowych, sieci LAN/WAN, rozbudowy i modernizacji struktury teleinformatycznej oraz rekomendacje do ich rozbudowy;
- c) stały monitoring i zapobieganie usterkom sieci;
- d) sporządzanie dokumentacji odzwierciedlającej istniejącą sieć i zarządzanie nią (lista podejmowanych działań i zmian);
- e) tworzenie dokumentacji opisującej infrastrukturę kablową i schemat połączeń poszczególnych urządzeń w Teatrze;
- f) kontrole bezpieczeństwa i diagnostyka awarii sieci;
- g) administracja prawami użytkowników;
- h) konserwacja sprzętu i oprogramowania IT;
- i) rejestracja i hosting stron internetowych i poczty elektronicznej;
- j) administracja licencji i programów oraz ich weryfikacja pod kątem legalności;
- k) sprawny i bezpieczny transfer całej infrastruktury IT w trakcie przeprowadzek;
- l) konfiguracja ustawień sieci, internetu, poczty elektronicznej czy urządzeń mobilnych;
- m) aktualizacje oprogramowania antywirusowego;
- n) prowadzenie i stała aktualizacja ewidencji sprzętu IT i oprogramowania.



**6. Wymagany czas reakcji i realizacji zgłoszeń awarii, usterek:**

Wsparcie w razie awarii (uniemożliwiającej normalne funkcjonowanie infrastruktury informatycznej Zamawiającego) - siedem dni w tygodniu, zarówno w dni robocze, jak i ustawowo wolne od pracy, bez względu na lokalizację (maksymalny czas reakcji na zgłoszenie 2h, naprawa 5h, w przypadku poważniejszych awarii do 24 h).

7. Bieżąca obsługa IT będzie wykonywana w 3 stałych lokalizacjach na terenie Warszawy (ul. Goplańska 42, ul. Jagiellońska 26, ul. Brzeska 12). Ponadto obsługa w różnych lokalizacjach w m.st. Warszawie i na terenie województwa mazowieckiego w których Zamawiający prowadzi działalność statutową (w tym Koncert Noworoczny organizowany 1 stycznia każdego roku w Filharmonii Narodowej, Królewski Koncert w Dniu Kobiet organizowany 8 marca każdego roku, na Zamku Królewskim w Warszawie).

8. Liczba stanowisk komputerowych max 30.

9. Bieżąca obsługa IT związana będzie z pracą z programami tj. RAKS SQL, Płatnik, Iksoris – system sprzedaży, Narzędziownia – program magazynowy, pakiet Adobe .