

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### **I. Zakres usługi:**

1. Świadczenie „Usługi kompleksowej obsługi informatycznej”, która obejmuje przede wszystkim:
  - a) udostępnienie serwera nadzór nad przestrzenią serwerową lokowaną zarówno w siedzibie Zamawiającego jak i w lokacji wyniesionej,
  - b) administracja serwerem poczty elektronicznej,
  - c) hosting strony internetowej,
  - d) wykonywanie usług serwisowych i naprawczych, w tym usuwania awarii oraz zarządzanie i administrowanie siecią teleinformatyczną,
  - e) zarządzanie backup maszyn wirtualnych do wniesionego Data Center polegających na: analizie codziennego transferu danych z głównego klastra ulokowanego na serwerze wyniesionego do DC Zleceniobiorcy,
  - f) weryfikacji poprawności wykonanych kopii bezpieczeństwa w ramach zatwierdzonego harmonogramu,
  - g) zapewnieniu niezbędnej przestrzeni dyskowej w zasobach Zleceniodawcy.
2. Zleceniobiorca jest zobowiązany do zapewnienia ciągłości funkcjonowania wszystkich elementów infrastruktury na bazie, której świadczona jest usługa dostępu do Internetu oraz wszystkich zasobów sieciowych użytkowników.
3. Zleceniobiorca winien realizować świadczenie usługi kompleksowej obsługi informatycznej z zachowaniem najwyższej staranności, z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru swojej działalności, zgodnie z wymaganiami określonymi przez Zleceniodawcę i zasadami wiedzy technicznej.
4. Zleceniodawca niniejszym wyraża zgodę na realizację usług objętych niniejszą umową na sprzęcie własnym lub będącym własnością Zleceniobiorcy - przy wykorzystaniu legalnego oprogramowania.
5. Zleceniobiorca odpowiada wobec Zleceniodawcy za wszelkie szkody wyrządzone z tytułu niewykonania i/lub nienależytego wykonania OPZ przez samego Zleceniobiorcę, jak i osoby, którym powierzył wykonanie obowiązków.
6. Zleceniobiorca zobowiązuje się do realizacji świadczenia usług informatycznych i obsługi informatycznej na rzecz Zleceniodawcy, poprzez zapewnienie poprawnego działania infrastruktury IT Zleceniodawcy, a w szczególności:
  - 1) serwis infrastruktury IT (sieci teleinformatyczne, serwerownie, komputery/laptopy, drukarki, monitoring w obszarze zapewnienia połączeń sieci wewnętrznej oraz jej komunikacji.
  - 2) neutralizowanie problemów zgłaszanych przez pracowników Zleceniodawcy, związanych z poprawnym działaniem infrastruktury IT,
  - 3) usuwanie zagrożeń w przypadku zainfekowanego komputera (wirusy, spyware i podobne),
  - 4) konfigurowanie i instalowanie programów komputerowych w środowiskach MC Windows Linux MacOS ,
  - 5) dbanie o legalność oprogramowania zainstalowanego na komputerach Zleceniodawcy,
  - 6) doradztwo sprzętowe i programowe w tym planowania i nadzoru nad rozwojem infrastruktury IT (również na szczeblu korporacji - nowy sprzęt, nowe oprogramowanie, nowe rozwiązania teleinformatyczne),

- 7) awaryjne odtwarzanie, na wniosek Zleceniodawcy, stanu oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych,
  - 8) weryfikowanie stosowanych zabezpieczeń przed wtargnięciem tzw. „wirusa komputerowego” do systemu informatycznego Zleceniodawcy oraz przeciwdziałanie pojawiającym się potencjalnym zagrożeniom informatycznym w oparciu o oprogramowanie dostarczone przez Zleceniodawcę.
  - 9) sprawowanie nadzoru i współpraca z poddostawcami IT,
  - 10) dokonywanie wszelkich prac wymagających przestojów lub wpływających znacząco na obniżenie wydajności pracy Zleceniobiorcy, poza godzinami pracy Zleceniodawcy, chyba że Zleceniodawca wyrazi na to pisemną zgodę,
  - 11) reagowanie na zgłoszenia Zleceniodawcy w najszybszym możliwym terminie, nie dłuższym niż:
    - a) 2 godziny dla awarii krytycznych, przy czym awaria krytyczna oznacza nieprzewidziane uszkodzenie, systemu informatycznego lub zespołu maszyn i urządzeń prowadzącego do przestoju w pracy. Wymaga podjęcia odpowiednich działań naprawczych i korygujących celem jej usunięcia i jak najszybszego uruchomienia procesu produkcji lub świadczenia usługi.
    - b) 12 godziny dla awarii zwykłych.
  - 12) Obsługa części produkcyjnej Zleceniodawcy w zakresie utrzymania sieci teleinformatycznych, nadzoru nad połączeniami sterowników (automatyka) sprzętu IT, zasilnia awaryjnego w tym agregatów prądotwórczych itp.
  - 13) w przypadku konieczności wykonywania czynności nieprzewidzianych niniejszą umową ich Zleceniobiorca przedstawi Zleceniodawcy ofertę na ich wykonanie i w przypadku akceptacji przez Zleceniodawcę zobowiązuje się do ich wykonania na zasadach wynikających z treści zlecenia i niniejszej umowy.
  - 14) Zleceniobiorca stworzy w systemie obiegu dokumentów Zleceniodawcy formularz dla wszystkich zgłoszeń (awarie itp.) W razie wystąpienia awarii krytycznej dopuszcza się zgłoszenie telefoniczne lub mailowe.
7. Zleceniobiorca zobowiązuje się w ramach świadczenia usług kompleksowej obsługi informatycznej do współpracy z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych wyznaczonym przez Zleceniodawcę w zakresie ochrony danych osobowych, która będzie polegała m.in. na współpracy przy wykonywaniu następujących czynności mających na celu ochronę danych osobowych, a w szczególności:
- 1) zapewnienia przestrzegania przepisów prawnych dotyczących ochrony danych osobowych w zakresie świadczenia usług kompleksowej obsługi informatycznej,
  - 2) monitoringu a w razie zmiany obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony danych osobowych współdziałanie przy pracach nad dostosowaniem do nich Polityki Bezpieczeństwa,
  - 3) sprawowania nadzoru nad urządzeniami i sprzętem komputerowym, w których dane są przetwarzane oraz kontrolą prawidłowości korzystania, przez użytkowników, z tych urządzeń i sprzętu komputerowego,
  - 4) określenia strategii zabezpieczania systemów informatycznych (procedury bezpieczeństwa i standardy zabezpieczeń),
  - 5) nadzór nad zapewnieniem awaryjnego zasilania komputerów oraz innych urządzeń mających wpływ na bezpieczeństwo przetwarzania danych,
  - 6) nadzór nad naprawami, konserwacją oraz likwidacją urządzeń komputerowych, na których zapisane są dane osobowe,

- 7) identyfikacja i analiza zagrożenia oraz ryzyka, na które narażone może być przetwarzanie danych osobowych w systemach informatycznych,
- 8) określanie potrzeb w zakresie zabezpieczenia systemów informatycznych, w których przetwarzane są dane osobowe,
- 9) odpowiedzialność za instalacje i konfiguracje oprogramowania systemowego, sieciowego, oprogramowania bazodanowego,
- 10) nadzór nad bezpieczeństwem danych zawartych w komputerach przenośnych, dyskach wymiennych, tabletach, pamięciach przenośnych i innych nośnikach, w których przetwarzane są dane osobowe,
- 11) monitorowanie działania zabezpieczeń wdrożonych w celu ochrony danych osobowych w systemach informatycznych,
- 12) nadzór nad funkcjonowaniem mechanizmów uwierzytelniania użytkowników w systemie informatycznym przetwarzającym dane oraz kontrolą dostępu do danych,
- 13) podejmowanie działań po podjęciu przez Zlecającego decyzji o przyznaniu danemu użytkownikowi identyfikatora oraz prawa dostępu do informacji chronionych w danym systemie przetwarzania,
- 14) prowadzenie ewidencji systemów informatycznych, w których przetwarzane są dane osobowe,
- 15) prowadzenie ewidencji osób zatrudnionych przy przetwarzaniu danych osobowych w systemach informatycznych,
- 16) prowadzenie ewidencji miejsc przetwarzania danych osobowych w systemach informatycznych,
- 17) prowadzenie rejestru zbiorów danych osobowych w systemach informatycznych,
- 18) prowadzenie profilaktyki antywirusowej,
- 19) udział przy określaniu zakresów obowiązków, odpowiedzialność i uprawnień osób zatrudnionych przy przetwarzaniu danych osobowych,
- 20) zapoznanie oraz cykliczne szkolenie osób zatrudnionych przy przetwarzaniu danych osobowych z przepisami obowiązującymi w tym zakresie,
- 21) udział przy określaniu i aktualizowaniu, wdrożeniu i prowadzenie nadzoru nad przestrzeganiem „Instrukcji Zarządzania Systemem Informatycznym Służącym do Przetwarzania Danych Osobowych”,
- 22) podjęcie działań zgodnie z „Instrukcją Postępowania w Sytuacji Naruszenia Ochrony Danych Osobowych”,
- 23) informowanie Zleceniodawcy o potrzebach organizacyjno-technicznych umożliwiających spełnienie wymogów wynikających z obowiązywania ustawy o ochronie danych osobowych,
- 24) wspólnie z osobami upoważnionymi ponosi odpowiedzialność za poprawność merytoryczną danych gromadzonych w systemach informacyjnych,
- 25) zarządzanie kopiami awaryjnymi danych, w tym danych osobowych oraz zasobów umożliwiających ich przetwarzanie,
- 26) przeciwdziałanie próbom naruszenia bezpieczeństwa informacji,
- 27) podjęcie działań w celu umożliwienia określonego prawa dostępu do informacji w danym systemie,
- 28) zarządzanie i ewidencjonowanie licencjami i procedurami ich dotyczącymi,
- 29) nadzór i administracja nad wdrożoną domeną AD (active directory) oraz rozwiązaniami MS Office.

## **II. Miejsce i terminy**

1. Zleceniobiorca będzie świadczył usługi na rzecz Zleceniodawcy w dni powszednie tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w siedzibie Zleceniodawcy, a także w dowolnym miejscu zapewniającym realizację usług wynikających z zadań powierzonych.
2. Zleceniobiorca zobowiązuje się do pełnienia dyżurów w siedzibie zleceniodawcy przynajmniej 3 dni w tygodniu po 4 godziny.
3. Zleceniobiorca zobowiązuje się do cotygodniowych spotkań w siedzibie Zleceniodawcy na których omawiane są bieżące i planowane działania w zakresie realizacji umowy.
4. Zleceniobiorca zobowiązuje się do pełnienia dyżurów 24 h przez 7 dni w tygodniu.
5. Strony na bieżąco będą ustalać harmonogram wizyt w siedzibie Zleceniodawcy.
6. Zleceniobiorca w uzgodnieniu z Zleceniodawcą będzie prowadził ewidencję czasu świadczonych usług, która będzie podstawą do uznania przez Zleceniodawcę wykonania umowy za dany miesiąc kalendarzowy.