Załącznik nr 1

**Opis przedmiotu zamówienia**

**Przedmiotem zamówienia jest świadczenie serwisu informatycznego i realizacji usług IT w siedzibie Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytutu Organizacji i Zarządzania w Przemyśle „ORGMASZ" w Warszawie przy ul. Żelaznej 87 w następującym zakresie:**

**1.** Obsługi informatycznej i nadzoru nad posiadanymi urządzeniami wchodzącymi w skład systemów informatycznych, poprzez świadczenie usług informatycznych polegających w szczególności na:

a) administrowaniu systemów informatycznych wykorzystywanych przez Instytut oraz sprawowaniu nadzoru informatycznego nad prawidłowym funkcjonowaniem systemu,
b) wdrożenie oprogramowania i polityk kopii zapasowej,
c) usuwanie usterek i awarii urządzeń systemu informatycznego,
d) konserwacja sprzętu komputerowego,
e) nadzorze i administracji systemów backupu danych,
f) kontroli bezpieczeństwa systemu informatycznego i sieci komputerowej,
g) nadzorze nad poprawnym funkcjonowaniem mechanizmów uwierzytelniania użytkowników,
h) instalacji oprogramowania strukturalnego i systemowego oraz aplikacyjnego na komputerach,
i) świadczeniu usług doradczych, min. poprzez udział w pracach związanych z zakupami sprzętu komputerowego i oprogramowania,
j) wsparciu przy ewidencjonowaniu sprzętu i oprogramowania,
k) wsparciu użytkowników w zakresie użytkowania oprogramowania systemowego, aplikacyjnego oraz sprzętu komputerowego i peryferyjnego,
l) usuwaniu awarii w posiadanym przez Instytut sprzęcie, chyba, że do usunięcia awarii lub usterki sprzętu konieczna jest interwencja gwaranta lub wyspecjalizowanego podmiotu.
m) usługach teletechnicznych,
n) administrowaniu strony www,
o) administrowaniu pocztą email,
p) administrowaniu, wdrożeniu usług wirtualizacji,
q) administrowaniu, wdrożeniu usług chmurowych,
r) administrowaniu, modernizacji usług MS 365,
s) administrowaniu, konfiguracji infrastruktury serwerowej,
t) projektowaniu, uruchomieniu, modernizacji serwerowni,
u) obsłudze wizualizacji graficznej (tworzenie grafik na potrzeby instytutu),
v) wdrożeniu nowych systemów informatycznych,



Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytut Organizacji i Zarządzania w Przemyśle ,,ORGMASZ"
08-879 Warszawa, ul. Żelazna 87, Tel: +48 601 579 728,
E-mail: instytut@orgmasz.pl | NIP: 525 00 08 293, REGON: 000040347
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XVI Wydział Gospodarczy KRS nr 0000098349

w) tworzeniu projektów aplikacji informatycznych.

**2.** Wymagane terminy realizacji zgłoszonej awarii:

a) **awaria krytyczna** uniemożliwiająca pracę Instytutu lub realizacje najważniejszych czynności służbowych do usunięta w ciągu 3 godziny od zgłoszenia jej przez Zamawiającego.

b) **awaria zwykła** nie wpływająca na pracę systemów, jednak niezbędna do usunięcia w ciągu 24 godziny od zgłoszenia jej wystąpienia przez Zamawiającego.

**3.** Inne:

a) przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych,

b) stosowanie się do wytycznych ws. bezpieczeństwa dla użytkowników systemów Informatycznych Sieci Badawczej Łukasiewicz,

c) przeprowadzki, relokacje sprzętu komputerowego, włącznie z serwerownią,

d) zarządzanie usługami Microsoft Azure, SharePoint, Microsoft 365,

e) wdrożenie polityk bezpieczeństwa, zgodnie z wytycznymi Centrum Łukasiewicza.

**4.** Termin realizacji zamówienia: Zamówienia realizowane będą sukcesywnie w terminie 12 miesięcy od dnia podpisania umowy lub do wyczerpania środków finansowych przeznaczonych na jej realizację.

**5.** Średnia liczba godz. miesięcznie do realizacji zlecenia 65 godz.

**6.** Sprzęt użytkowany przez Zamawiającego:

1) Ilość serwerów / systemy operacyjne serwerów:
Dell, QNAP– objęte gwarancją producenta. VMWARE, Windows Serwer. Poszczególna lista urządzeń będzie przekazana po wybraniu Wykonawcy.

2) Ilość komputerów / systemy operacyjne:
Około 70 komputerów, >90% stanowią laptopy. Aktualne systemy operacyjne środowiska Windows. >80% objęte wsparciem gwarancyjnym producenta.

3) Ilość urządzeń sieciowych (routery, przełączniki, punkty dostępowe) / modele urządzeń:
10 urządzeń sieciowych z aktualnym wsparciem, 1 urządzanie sieciowe po za wsparciem producenta. Poszczególna lista urządzeń będzie przekazana po wyborze Wykonawcy.

4) System kopii zapasowych jest używany / opis środowiska kopii zapasowych:
Rozwiązanie chmurowe oraz planowane wdrożenie Veeam B&R

5) Opis najważniejszych programów:
Pakiet biurowy oparty na dużej części na rozwiązanie MS 365, programy księgowe, specjalistyczne oprogramowanie naukowe.