Pomorski Fundusz Pożyczkowy Sp. z o.o.
ul. Szara 32-33, 80-116 Gdańsk
tel. +48 58 302-20-05, faks +48 58 307-51-25;
e-mail: biuro@pfp.gda.pl; http:// www.pfp.gda.pl

Załącznik nr 1
do zapytania ofertowego na świadczenie usług
w zakresie kompleksowej obsługi informatycznej
PFP Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku
i placówek zamiejscowych

Specyfikacja: szczegółowe wymagania dotyczące świadczenia usług w zakresie kompleksowej obsługi informatycznej Pomorskiego Funduszu Pożyczkowego Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku i placówek zamiejscowych.

Pomorski Fundusz Pożyczkowy Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, zwany dalej Zamawiającym, posiada sieć komputerową wyposażoną w 26 stanowisk komputerowych, z czego 5 jest umiejscowionych poza główną siedzibą, tj. w miejscowościach Bytów, Kartuzy, Wejherowo, Tczew i Słupsk.

Stanowiska komputerowe są stacjonarne i mobilne (notebooki z dyskiem HDD/SSD). Sieć informatyczna zarządzana poprzez domenę na lokalnym serwerze oraz urządzenie typu UTM. Spółka posiada stałe łącze internetowe, serwer pocztowy i hosting serwera.

Na komputerach zainstalowane są systemy operacyjne Windows Pro i Windows Serwer, ponadto głównie wykorzystywane programy przez użytkowników to: Microsoft Office, Program Antywirus ESET, Sage Symfonia Finanse i Księgowość, Symfonia Kadry i Płace oraz Symfonia Handel, SRP (program do obsługi pożyczek).

W siedzibie wykorzystywane są liczne urządzenia wielofunkcyjne.

W Pomorskim Funduszu Pożyczkowym Sp. z o.o. stosowany jest zintegrowany system zarządzania jakością, zarządzania bezpieczeństwem informacji oraz zarządzania działaniami antykorupcyjnymi, oparty o wymagania norm PN-EN ISO 9001, PN-EN ISO/IEC 27001 oraz PN-ISO 37001.

PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA: Świadczenie usług w zakresie kompleksowej obsługi informatycznej Pomorskiego Funduszu Pożyczkowego Spółki z o.o. z siedzibą w Gdańsku i placówek zamiejscowych.

Przez *„obsługę informatyczną"* rozumie się ogólny zakres usług świadczonych na rzecz Zamawiającego, który obejmuje:

1. zarządzanie siecią komputerową Zamawiającego z wykorzystaniem urządzenia UTM (ilość stanowisk komputerowych może ulec zmianie w okresie trwania umowy, nie więcej niż o 3),
2. wdrażanie i kontrolę zabezpieczeń sieci komputerowej oraz kreowanie polityki bezpieczeństwa,
3. zarządzanie pracą 2 serwerów oraz aktualizacja konfiguracji ich pracy,
4. zarządzanie konsolą programu antywirusowego, w tym usuwanie skutków infekcji wirusów komputerowych,
5. zarządzanie domeną oraz uprawnieniami użytkowników w domenie,
6. prowadzenie wykazu urządzeń komputerowych stacjonarnych i mobilnych,
7. zarządzanie dyskami sieciowymi,
8. nadzór i niezbędną pomoc w obsłudze programów systemowych, użytkowych, finansowych

Pomorski Fundusz Pożyczkowy Sp. z o.o.
ul. Szara 32-33, 80-116 Gdańsk
tel. +48 58 302-20-05, faks +48 58 307-51-25;
e-mail: biuro@pfp.gda.pl; http:// www.pfp.gda.pl

oraz pożyczkowych (Symfonia, SRP, Microsoft Windows PRO 10 i 7 PRO, Microsoft Office i inne) wykorzystywanych przez Zamawiającego,

9. wsparcie w rozwiązywaniu problemów z aplikacjami,
10. bieżąca współpraca, doradztwo merytoryczne i techniczne wsparcie oraz pomoc pracownikom Zamawiającego w obsłudze komputerów, urządzeń peryferyjnych i oprogramowania, w zakresie praktycznego wykorzystania możliwości zainstalowanych narzędzi pracy,
11. doradztwo, rozbudowę i utrzymanie infrastruktury systemowej, sieciowej i sprzętowej w zoptymalizowaniu sprzętu komputerowego dla potrzeb Zamawiającego, po uprzednim uzgodnieniu z Zamawiającym,
12. okresową kontrolę i instalowanie aktualizacji oprogramowań obsługiwanych przez Zamawiającego,
13. okresowy monitoring poprawnego działania urządzeń, zainstalowanego oprogramowania i sprzętu komputerowego,
14. wdrażanie nowych aplikacji i sprzętu komputerowego, w porozumieniu z Zamawiającym,
15. archiwizacje baz danych; minimum raz w roku,
16. okresowe sporządzanie inwentaryzacji baz danych i programów komputerowych; minimum raz w roku,
17. tworzenie dokumentacji technicznej związanej z obsługą i modernizacją sieci komputerowej,
18. naprawę i usuwanie awarii sprzętu komputerowego i sieciowego w ramach umowy, nie będącego na gwarancji,
19. usuwanie usterek i awarii spowodowanych wadliwą obsługą oprogramowania przy obsłudze programów komputerowych, w tym także z winy użytkownika; nie dotyczy usuwania błędów oprogramowania. W pierwszej kolejności Wykonawca powinien podjąć próbę usunięcia usterek i awarii zdalnie, następnie osobiście u Zamawiającego,
20. zapewnienie w godzinach pracy Zamawiającego stałego dyżuru co najmniej jednego specjalisty w zakresie prawidłowej eksploatacji zainstalowanego oprogramowania i sprzętu komputerowego (tzw. Help Desk programowy i sprzętowy dla wszystkich pracowników Zamawiającego) w dni powszednie w godz. 8.00-16.00. Dyżur prowadzony powinien być przez jedną osobę, zaakceptowaną przez Zamawiającego i zmieniany w uzgodnieniu z Zamawiającym. W przypadku niewykonywania przez wyznaczonego przez Wykonawcę specjalisty czynności, o których mowa powyżej, Zamawiający będzie miał prawo zażądać zmian personalnych specjalisty, z pisemnym uzasadnieniem wprowadzenia zmian, zaś Wykonawca w terminie 30 dni dokona zmian personalnych ww. Wykonawca zapewni Zamawiającego o posiadaniu przez specjalistę wymaganych certyfikatów i zaświadczeń,
21. bezpłatny dojazd do siedziby Zamawiającego,
22. zapewnienie w godzinach pracy Zamawiającego, że czas reakcji Wykonawcy od zgłoszenia awarii systemu komputerowego lub innej awarii o charakterze krytycznym nie wyniesie **więcej niż 2 h**, a czas reakcji od zgłoszenia innej awarii lub usterki nie powodującej istotnych negatywnych skutków w funkcjonowaniu systemów i urządzeń, a ich naprawa nie musi następować niezwłocznie nie wyniesie **więcej niż 8 h.** Poprzez czas reakcji Zamawiający rozumie czasokres, w przeciągu którego nastąpi reakcja ze strony Wykonawcy w postaci fizycznego stawienia się do siedziby Zamawiającego celem zdiagnozowania powstałego problemu i usunięcia awarii, bądź przystąpienia do rozpoczęcia prac związanych z usuwaniem

Pomorski Fundusz Pożyczkowy Sp. z o.o.
ul. Szara 32-33, 80-116 Gdańsk
tel. +48 58 302-20-05, faks +48 58 307-51-25;
e-mail: biuro@pfp.gda.pl; http:// www.pfp.gda.pl

awarii. Dopuszczalna jest również konsultacja telefoniczna, w przypadku, gdy awarię uda się zdiagnozować zdalnie. Jeżeli natomiast po konsultacji telefonicznej nie uda się zdiagnozować przyczyny awarii krytycznej, nie zwalnia to Wykonawcy, **w ciągu 2 h**, z obowiązku fizycznego pojawienia się w siedzibie Zamawiającego celem zdiagnozowania i usunięcia awarii,

23. instalację materiałów eksploatacyjnych typu tonery, papier, części eksploatacyjne urządzeń drukujących itp., będących na stanie Zamawiającego,

24. niezwłoczne zgłaszanie stwierdzonych naruszeń ochrony danych osobowych Inspektorowi Ochrony Danych PFP Sp. z o.o. na adres e-mail: iod@pfp.pda.pl

25. innych czynności niezbędnych do prawidłowej obsługi informatycznej.

PREZES ZARZĄDU

19.06.2018 **Aneta Grzębska**

.....

data, podpis Zamawiającego