**Załącznik Nr 1 do SWZ** - **SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Usługi zlecane do wykonywania przez Wykonawcę:

* + - 1. Wymagania ogólne:
1. Usługi opisane w SWZ muszą być świadczone całodobowo, we wszystkie dni w roku, włączając w to niedziele, święta oraz dni ustawowo wolne od pracy. Zgłoszenia będą przyjmowane od pracowników Zamawiającego.
2. Zamawiający wymaga od Wykonawcy przyjmowania zgłoszeń serwisowych i wsparcia technicznego następującymi kanałami komunikacji: pismo, e-mail, telefon (helpdesk).
3. Zamawiający wymaga od Wykonawcy zapewnienia poufności w związku z wykonaniem zamówienia. Szczegółowe wymogi są zapisane we wzorze umowy (Załącznik nr 5 do SWZ i 9 do SWZ).
4. Zamawiający wymaga, by system helpdesk oraz nadzoru sieci zostały wdrożone i uruchomione w dacie wejścia w życie umowy z Wykonawcą.
5. Koszty materiałów, części lub podzespołów niezbędnych do wykonania napraw będą rozliczane według następujących zasad:
6. przed wykonaniem usługi Wykonawca musi każdorazowo przedstawić wycenę materiałów niezbędnych do naprawy oraz uzyskać akceptację Zamawiającego pocztą e-mail lub telefonicznie, jeżeli wydana zgoda została zarejestrowana na urządzeniach rejestrujących dźwięk;
7. koszt użytych części zostanie ustalony wg średniej rynkowej ceny na podstawie portalu www.skapiec.pl;
8. w przypadku niedostępności podzespołu na portalu www.skapiec.pl obowiązują ceny z portalu www.nokaut.pl;
9. w przypadku niedostępności podzespołu na obu portalach Wykonawca jest obowiązany przedstawić Zamawiającemu do akceptacji kosztorys prac;
10. w przypadku braku akceptacji ceny Zamawiający zastrzega sobie prawo przekazania uszkodzonego sprzętu do innego, tańszego miejsca serwisowania lub całkowitego odstąpienia od zlecenia naprawy, w przypadku gdy naprawa jest nieopłacalna.
11. Wykonawca będzie mógł dokonywać zakupu materiałów i części lub podzespołów potrzebnych do napraw maksymalnie do kwoty 25.000 zł brutto. W przypadku wyczerpania tej kwoty przed końcem obowiązywania umowy, Wykonawca powiadomi o tym fakcie Zamawiającego na piśmie lub za pośrednictwem poczty e-mail.
12. Zamawiający zwróci Wykonawcy koszty transportu w przypadku konieczności dojazdu na miejsce awarii lub instalacji, przy następujących wymaganiach:
13. Koszty dojazdu do lokalizacji Zamawiającego na terenie m. Białegostoku będą wliczone w ryczałtową cenę usługi.
14. Usługa dojazdu będzie realizowana przez Wykonawcę na całym terenie funkcjonowania instytucji Zamawiającego, tj.:
	1. powiat białostocki
	2. powiat moniecki
	3. powiat sokólski
	4. powiat hajnowski
	5. powiat bielski
	6. powiat siemiatycki
15. Koszt dojazdu będzie liczony w obie strony (dojazd na miejsce i powrót). Odległość w km liczona od siedziby Zamawiającego tj. ul. Poleska 89 w Białymstoku do danej lokalizacji i z powrotem do siedziby Zamawiającego tj. ul. Poleska 89 w Białymstoku.
16. Wykonawca jest zobowiązany wykonać usługę dojazdu trasą możliwie optymalną,
z zastrzeżeniem najkrótszego czasu dojazdu.
17. Rozliczenie faktycznie poniesionych kosztów dojazdu następować będzie w cyklach miesięcznych na podstawie wystawionych faktur wraz z informacją dotyczącą miejsca wykonania transportu zgodnie z pkt.
18. Zamawiający zwróci Wykonawcy koszty przejazdów zgodnie z ust. 7 maksymalnie do kwoty 10.000 zł brutto za cały okres obowiązywania umowy. Maksymalny koszt przejazdów określono na postawie średniej z ostatnich lat wykorzystanych do wsparcia technicznego.
19. Zamawiający oświadcza, że w dniu ogłoszenia postępowania dysponuje jedną osobą zatrudnioną na podstawie umowy o pracę na pełny etat na stanowisku Specjalisty ds. informatyki, do której obowiązków należy m.in.:
20. współpraca z firmą zewnętrzną w zakresie wsparcia systemów komputerowych SP ZOZ WSPR w Białymstoku;
21. pomoc pracownikom SP ZOZ WSPR w Białymstoku przy ul. Poleskiej 89 i ul. Pogodnej 22 w przypadku problemów wynikających z awarii komputerów;
22. konfigurowanie sprzętu komputerowego pod kątem potrzeb stanowisk pracy;
23. konfigurowanie stanowisk w sieci komputerowej.
24. Zamawiający wprowadza okres przygotowawczy - przed realizacją zamówienia, trwający dwa tygodnie, podczas którego nastąpi przekazanie obowiązków (nie dotyczy przypadku zawarcia umowy z dotychczasowym wykonawcą).
	* + 1. Wymagania jakościowe :
			2. **W zakresie urządzeń i systemów komputerowych:**
25. dbanie o ciągłe i poprawne funkcjonowanie serwerów fizycznych i wirtualnych oraz aplikacji serwerowych;
	1. całodobowa przez 7 dni w tygodniu obsługa serwisowa i dbanie o poprawne funkcjonowanie stacji roboczych i komputerów przenośnych na całym terenie funkcjonowania Zamawiającego;
	2. instalacja sprzętu komputerowego i oprogramowania;
	3. niezwłoczne usuwanie awarii sprzętu komputerowego i oprogramowania (diagnoza, usuwanie błędów), zgodnie z czasem reakcji określonym w punkcie 8;
	4. skanowanie antywirusowe/zabezpieczenia;
	5. sprawowanie nadzoru nad sprzętem Zamawiającego oraz prawidłowością jego efektywnego wykorzystania (przekazanie sprzętu w celu powierzenia odpowiedzialności materialnej nastąpi w drodze protokołu);
	6. odpowiednie gospodarowanie sprzętem komputerowym Zamawiającego, w tym przeprowadzanie konserwacji, montażu i napraw oraz prowadzenie odpowiedniej dokumentacji w tym zakresie;
	7. współpraca z firmami zewnętrznymi świadczącymi usługi serwisowe, gwarancyjne i pogwarancyjne związane z usuwaniem awarii sprzętu i oprogramowania;
	8. przeprowadzanie instruktaży i szkoleń pracowników niezbędnych do funkcjonowania całej infrastruktury łączności w instytucji Zamawiającego.

 **2. W zakresie urządzeń i systemów łączności przewodowej i bezprzewodowej:**

1. zabezpieczenie komunikacji z siecią Internet (współpraca z operatorami telekomunikacyjnymi) oraz obsługa routerów i systemów klasy firewall;
2. zapewnienie bezpiecznej wymiany danych w sieci wewnętrznej i bezpiecznej teletransmisji danych w sieci WAN w oparciu o sieć urządzeń routujących z transmisją danych zabezpieczoną protokołem IPSEC;
3. dbanie o ciągłe i poprawne funkcjonowanie systemów łączności przewodowej i bezprzewodowej, w tym sieci telefonicznej, radiokomunikacyjnej i światłowodowej, z wyłączeniem urządzeń:
	* 1. Centrala telefoniczna SIEMENS HiPath 3800 – Białystok, ul. Poleska 89;
4. prowadzenie dokumentacji związanej z obsługą łączności, w tym sporządzanie wniosków i prowadzenie korespondencji dotyczącej pozwoleń radiowych;
5. nadzorowanie i doradztwo w zakresie wynajmu miejsca na masztach łączności radiowej dla stacji retransmisyjnych, przemiennikowych i przekaźnikowych;
6. sprawowanie nadzoru nad sprzętem Zamawiającego oraz prawidłowością jego efektywnego wykorzystania (przekazanie sprzętu w celu powierzenia odpowiedzialności materialnej nastąpi w drodze protokołu);
7. odpowiednie gospodarowanie sprzętem łączności Zamawiającego, w tym, przeprowadzanie konserwacji, montażu i napraw oraz prowadzenie odpowiedniej dokumentacji w tym zakresie;
8. współpraca z firmami zewnętrznymi świadczącymi usługi serwisowe, gwarancyjne i pogwarancyjne związane z usuwaniem awarii sprzętu i oprogramowania;
9. nadzór nad urządzeniami podtrzymującymi prace systemów (UPS)

**3. W zakresie urządzeń monitoringu wizyjnego:**

* 1. dbanie o poprawne funkcjonowanie systemów monitoringu wizyjnego (CCTV) na terenie obiektów Zamawiającego;
1. **W zakresie branżowych systemów informatycznych:**
	1. opieka nad systemem poczty e-mail (usługa dostarczana przez zewnętrzny podmiot);
	2. wsparcie techniczne dotyczące programu Płatnik ZUS;
	3. wsparcie techniczne dotyczące programu PPUS;
	4. wsparcie techniczne dotyczące Portalu Sprawozdawczego GUS;
	5. wsparcie techniczne dotyczące programu NFZ KS-PPS;
	6. wsparcie techniczne dotyczące portalu NFZ SZOI (administracja, wsparcie)
	7. wsparcie techniczne dotyczące Podlaskiego Systemu Informatycznego e-Zdrowie (PSIeZ), w tym m.in.: OPTIMED, EGERIA, EDM, BI, OPTINFZKOM, OPTIMED APTEKA, OPTIMED APTECZKI ODDZIAŁOWE
	8. wsparcie techniczne dotyczące ePUAP,
	9. wsparcie techniczne dotyczące systemu SWD PRM, zdefiniowanym w ustawie o Państwowym Ratownictwie Medycznym:
		1. współpraca z Administratorem Wojewódzkim oraz Administratorem Centralnym;
		2. obsługa zgłoszeń serwisowych;
		3. serwis urządzeń wchodzących w skład systemu, m.in. tabletów, drukarek, terminali GPS.
	10. wsparcie techniczne w zakresie wykorzystywanych przez Zamawiającego systemów bankowości elektronicznej;
	11. współpraca z firmami zewnętrznymi świadczącymi usługi serwisowe, gwarancyjne i pogwarancyjne związane z usuwaniem awarii oprogramowania.
2. **W zakresie realizacji obowiązków wynikających z pełnienia funkcji Administratora Systemu Informatycznego (ASI):**
	1. sprawowanie nadzoru nad działaniem systemu informatycznego w instytucji Zamawiającego, w szczególności systemu służącego do przetwarzania danych osobowych;
	2. zarządzanie i bieżący nadzór nad systemem informatycznym i jego zabezpieczeniami;
	3. przydzielanie poszczególnym użytkownikom systemu informatycznego identyfikatora i hasła dostępu;
	4. modyfikacja i usuwanie dostępu użytkowników zgodnie z zasadami określonymi w Polityce Bezpieczeństwa Informacji;
	5. nadzór nad działaniem mechanizmów uwierzytelniania użytkowników oraz kontrola dostępu do danych osobowych;
	6. działania w zakresie ustalania i kontroli identyfikatorów dostępu do systemu informatycznego oraz poszczególnych stacji roboczych;
	7. bieżące monitorowanie zabezpieczeń systemu oraz podejmowanie odpowiednich działań w przypadku stwierdzenia naruszenia tych zabezpieczeń oraz współpraca z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych (IODO) w usuwaniu skutków naruszenia zabezpieczeń;
	8. wykonywanie napraw, konserwacji oraz likwidacji urządzeń komputerowych zawierających dane osobowe (m.in. przygotowanie i przedstawienie wniosków o likwidację urządzeń komputerowych składanych do Zakładowej Komisji Kasacyjnej poprzedzonych opinią co do braku zasadności dalszej naprawy sprzętu, a także uczestnictwo podczas fizycznego pozbawienia cech używalności kasowanych przedmiotów, potwierdzone podpisem w protokole kasacji- jako osoba odpowiedzialna materialnie. Z uwzględnieniem dbałości o ochronę danych osobowych. Wykonawca nie musi być jednocześnie podmiotem uprawnionym do utylizacji sprzętu elektronicznego, ale powinien współpracować z wyspecjalizowanymi podmiotami mającymi stosowne uprawnienie w zakresie utylizacji sprzętu elektronicznego w razie zaistnienia takiej potrzeby)
	9. wykonywanie, przechowywanie i sprawdzanie pod kątem przydatności kopii zapasowych zbiorów danych osobowych;
	10. zapewnienie bezpiecznej wymiany danych w sieci wewnętrznej i bezpiecznej teletransmisji danych;
	11. współpraca i wykonywanie poleceń IODO w zakresie wykonywanych działań zgodnie ze wzorem umowy, która jest Załącznikiem nr 9 do SWZ.
3. **W zakresie usług doradczych i konsultacyjnych:**
	1. planowanie i wdrażanie rozwiązań sprzętowych i programowych w celu poprawy funkcjonowania instytucji Zamawiającego;
	2. konsultacje z zakresu:
		1. przetargów na sprzęt i oprogramowanie komputerowe;
		2. przetargów na tusze i tonery, płyty CD/DVD i inne materiały eksploatacyjne;
		3. przetargów na systemy łączności, rozwiązania kablowe;
		4. przetargów na łączność w nowopowstałych lokalizacjach.
	3. aktywne uczestniczenie w komisjach przetargowych w zakresie informatyki i łączności m.in. przygotowanie opisów przedmiotu zamówień, przeprowadzenie oszacowania wartości zamówień;
	4. aktywne uczestniczenie w zespołach i grupach roboczych, w tym powoływanych przez Zamawiającego, których zakres tematyczny obejmuje zagadnienia związane z informatyką i łącznością;
	5. aktywne uczestnictwo w komisjach odbiorowych sprzętów/ przedmiotów zamówień zakupionych w ramach postepowań przetargowych, udział do końca trwania obrad komisji;
	6. sporządzanie raportów co najmniej 1 raz na kwartał w zakresie bezpieczeństwa teleinformatycznego.
4. **W zakresie prowadzenia dokumentacji:**
	1. Weryfikacja merytorycznej poprawności wykonania usług podwykonawczych związanych tematycznie z zakresem współpracy Wykonawcy z Zamawiającym, np. opisywanie faktur zakupowych sprzętu, usług telekomunikacyjnych itp.
5. Maksymalne wartości parametrów czasowych opisujących **czas reakcji serwisowej** od chwili powiadomienia Wykonawcy o konieczności wykonania działań, w zależności od priorytetu zgłoszenia:
6. **krytyczny** - funkcjonowanie instytucji Zamawiającego jest przerwane lub silnie utrudnione, występuje zagrożenie życia lub zdrowia, wymaga podjęcia natychmiastowych działań; ponadto w przypadku awarii systemu łączności, dla którego nie istnieje możliwość skorzystania z systemu alternatywnego bądź rezerwowego lub taki system również ulegnie awarii – czas reakcji **0,5 godziny**; przywrócenie funkcjonalności (rozwiązanie lub obejście błędu) **w ciągu 4 godzin** od przyjęcia zgłoszenia, ostateczne rozwiązanie problemu **w ciągu 2 dni** od zgłoszenia;
7. **pilny** - realizacja świadczeń medycznych Zamawiającego nie jest zagrożona, funkcjonowanie instytucji Zamawiającego jest utrudnione lub ograniczone, nie występuje zagrożenie życia lub zdrowia, wymaga szybkiego podjęcia działań, np. ze względu na ustawowe terminy składania dokumentów – czas reakcji **4,5 godziny**; przywrócenie pełnej funkcjonalności (rozwiązanie błędu lub obejście błędu) **w ciągu 24 godzin** od przyjęcia zgłoszenia błędu, ostateczne rozwiązanie problemu **w ciągu 4 dni** od zgłoszenia;
8. **normalny** - realizacja świadczeń medycznych Zamawiającego nie jest zagrożona, ani ograniczona, nie występuje zagrożenie życia lub zdrowia, występują utrudnienia w pracy – czas reakcji **poniżej 48 godzin**; przywrócenie pełnej funkcjonalności (rozwiązanie błędu lub obejście błędu) **w ciągu 3** dni od przyjęcia zgłoszenia, ostateczne rozwiązanie problemu **w ciągu 14 dni** od zgłoszenia błędu;
9. **niski** - realizacja świadczeń medycznych Zamawiającego nie jest zagrożona, ani ograniczona, nie występuje zagrożenie życia lub zdrowia, występują niewielkie utrudnienia w pracy, ale można wskazać alternatywny sposób ominięcia problemu – czas reakcji **poniżej 96 godzin**, przywrócenie pełnej funkcjonalności (rozwiązanie błędu lub obejście błędu) **w ciągu 7 dni** od przyjęcia zgłoszenia, ostateczne rozwiązanie problemu w ciągu **14 dni** od zgłoszenia błędu.

Za zgodą Zamawiającego czas przywrócenia funkcjonalności (rozwiązanie lub obejście błędu) lub termin ostatecznego rozwiązania problemu, w konkretnym przypadku może zostać uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym, i tym samym różnić się od wartości parametrów czasowych opisanych powyżej.

**Za czas reakcji Wykonawcy** przyjmuje się moment potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia od pracownika Zamawiającego lub zarejestrowanie nieprawidłowości w pracy przez system nadzoru sieci oraz przystąpienie Wykonawcy do działań diagnostycznych lub czynności mających na celu przywrócenie działania systemów do stanu sprawności technicznej, ewentualnie udzielenie wsparcia technicznego pracownikowi Zamawiającego. Czas reakcji nie liczy się od momentu nagrania zgłoszenia na automacie zgłoszeniowym systemu helpdesk. Wykonawca odpowiedzialny za system helpdesk ma obowiązek odsłuchania nagranego zgłoszenia w ciągu 0,5 h. **Po tym czasie zgłoszenie uważane jest za potwierdzone.**

**Przez obejście błędu** rozumie się przeprowadzenie działań lub przekazanie do wiadomości Zamawiającego szczegółowego opisu działań, dzięki którym możliwe jest wyeliminowanie lub zminimalizowanie wpływu problemu na działanie danego urządzenia, programu, systemu czy funkcjonalności. Nie jest ono pełnym rozwiązaniem problemu.

**Przez ostateczne rozwiązanie problemu, lub rozwiązanie błędu,** rozumie się wdrożenie działań, dzięki którym dany błąd przestaje występować podczas zgodnego z przeznaczeniem korzystania z danego urządzenia, programu, systemu czy funkcjonalności.

1. Wykonawca jest odpowiedzialny za prawidłowe zakwalifikowanie zgłoszenia i nadanie mu właściwego priorytetu, mając na uwadze w pierwszej kolejności:
2. Zapewnienie ciągłości usług ratujących życie ludzkie przez instytucję Zamawiającego.
3. Minimalizację ewentualnych strat materialnych lub zagrożeń dla życia i zdrowia ludzkiego.
4. Minimalizację wpływu awarii na funkcjonowanie instytucji Zamawiającego i ewentualną odpowiedzialność prawną z tego tytułu (włączając w to terminowe wykonywanie czynności urzędowych).
5. Zamawiający wymaga wdrożenia i utrzymania systemu nadzoru sieci, który umożliwi:
6. Bieżący nadzór nad funkcjonowaniem urządzeń Zamawiającego podłączonych do sieci komputerowej (minimalnie przy wykorzystaniu protokołów ICMP oraz SNMP).
7. Powiadomienie Wykonawcy na bieżąco o zaistniałych nieprawidłowościach w pracy urządzeń (np. stopa utraty pakietów, temperatura urządzenia) oraz braku łączności z urządzeniami. Wykonawca w sytuacji wykrycia nieprawidłowości dokona analizy problemu i ewentualnego zgłoszenia do operatora telekomunikacyjnego dostarczającego dane łącze.
8. Wykonawca pokrywa koszt wdrożenia i utrzymania systemu monitoringu oraz ew. urządzeń i usług telekomunikacyjnych w celu realizacji tego zadania.
9. Zamawiający wymaga wdrożenia i utrzymania przez Wykonawcę systemu typu helpdesk dla pracowników Zamawiającego, zgodnie z poniższymi wymaganiami:
10. Usługa ma być świadczona całodobowo, we wszystkie dni roku, włączając w to niedziele, święta i dni ustawowo wolne od pracy.
11. Usługa ma być świadczona i dostępna dla pracowników Zamawiającego.
12. Rozmowy z operatorem telefonicznym Wykonawcy muszą być rejestrowane i archiwizowane przez minimum 1 rok od daty zakończenia rozmowy.
13. Wykonawca musi zapewnić możliwość połączenia z:
* minimum 1 operatorem w godzinach 8:00 – 16:00 – możliwość połączenia się z Wykonawcą lub pracownikami Wykonawcy i zgłoszenie- wskazane godziny obsługi 8:00-16:00 dotyczą dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
* minimum 1 operatorem w pozostałych godzinach – możliwość zgłoszenia - wskazuje iż możliwość zgłoszenia powinna być możliwa w pozostałych dniach i godzinach.
1. Wykonawca musi zapewnić kolejkowanie przychodzących zgłoszeń oraz możliwość nagrania zgłoszenia na automacie zgłoszeniowym przy przedłużającym się czasie zgłoszenia operatora w sytuacji zajętości wszystkich stanowisk operatora. Nagrane zgłoszenia muszą być obsłużone przez operatora w najbliższym możliwym czasie.
2. Wykonawca musi zapewnić możliwość jednoczesnego połączenia 6 osób z systemem helpdesk bez przeciążenia traktów telekomunikacyjnych.
3. Wykonawca zapewni konfigurację sieciowania systemu helpdesk z centralą Zamawiającego (jeden numer wewnętrzny) przy użyciu protokołu SIP. Zamawiający oświadcza, że zapewni po swojej stronie odpowiednie warunki techniczne (centrala, licencje oraz łącze internetowe). Pracownik Zamawiającego dzwoniąc na numer wewnętrzny powinien uzyskać darmowe połączenie z systemem helpdesk Wykonawcy.
4. Wykonawca pokrywa koszt wdrożenia i utrzymania systemu helpdesk oraz ew. urządzeń i usług telekomunikacyjnych w celu realizacji tego zadania.
5. Zamawiający wymaga wdrożenia i utrzymania przez Wykonawcę systemu zdalnego wsparcia technicznego dla urządzeń komputerowych, zgodnie z poniższymi wymaganiami:
6. Do systemu zdalnego wsparcia technicznego musi mieć dostęp każdy z operatorów systemu helpdesk.
7. System musi funkcjonować całodobowo, przez cały czas obowiązywania umowy
z Wykonawcą.
8. System musi być zgodny z systemami operacyjnymi wykorzystywanymi przez Zamawiającego (Windows 7, 8(.x), 10).
9. System musi umożliwiać minimalnie:
	1. podgląd ekranu zalogowanego użytkownika;
	2. zdalne sterowanie myszą i klawiaturą;
	3. szyfrowanie transmisji między operatorem, a komputerem użytkownika.
10. Dostęp do systemu musi być zabezpieczony co najmniej hasłem, zgodnym z polityką bezpieczeństwa wdrożoną w instytucji Zamawiającego.
11. Wykonawca pokrywa koszt wdrożenia i utrzymania systemu zdalnego wsparcia technicznego oraz ew. urządzeń i usług telekomunikacyjnych w celu realizacji tego zadania (oprócz łączy telekomunikacyjnych po stronie instytucji Zamawiającego).