

Szczegółowy opis zakresu usługi:

Wykaz czynności przewidzianych do wykonywania w ramach zleconego zakresu:

SERWERY I INFRASTRUKTURA SIECIOWA

1. Administrowanie serwerami i infrastrukturą sieciową Zamawiającego zgodnie z wykazem zał. 2

- a) Monitorowanie stanu serwerów i usuwanie wszelkich nieprawidłowości w ich pracy;
- b) Konfiguracja sieci, dostępu do Internetu, poczty e-mail itp.;
- c) Instalacja niezbędnego oprogramowania;
- d) Zarządzanie kontami użytkowników na administrowanych serwerach;
- e) Wykonywanie automatycznych kopii bezpieczeństwa danych przechowywanych na
- f) serwerach;
- g) Przywracanie prawidłowej pracy serwerów po awariach.
- h) Pełnienie roli administratora systemów Informatycznych (ASI), w tym min. realizacja i nadzór nad procedurami bezpieczeństwa dostępu do informacji oraz ochrony danych sensytywnych przed niepowołanym dostępem;

2. Konserwacja i serwis sieci komputerowych wykorzystywanych przez Zamawiającego:

- a) nadzorowanie poprawności działania sieci komputerowej i w razie awarii podjęcie kroków zmierzających do jej usunięcia.
- b) podłączanie/odłączanie od sieci komputerowej urządzeń;
- c) konfiguracja urządzeń sieciowych do potrzeb Zamawiającego
- d) konfiguracja połączenia internetowego po zmianie operatora dostarczającego Internetu;

OBSŁUGA STACJI ROBOCZYCH, URZĄDZEŃ SIECIOWYCH

1. Obsługa stacji roboczych i urządzeń sieciowych, które nie wymagają zgody i ingerencji autora oprogramowania:

- a) doradztwo w doborze oprogramowania, nabywanego przez Zamawiającego;
- b) instalacja oprogramowania i systemów informatycznych na wskazanych stacjach roboczych (zarówno obecnych, jak i zakupionym w trakcie trwania umowy) oraz dokonywanie ich bieżącej aktualizacji;
- c) zarządzanie systemem/programami bezpieczeństwa (zapory sieciowej, programów antywirusowych, antyspamowych oraz pozostałymi), weryfikowanie pojawiających się zagrożeń, usuwanie wirusów oraz złośliwego oprogramowania;
- d) aktualizacja sterowników;
- e) serwisowanie oprogramowania i systemów informatycznych – usuwanie usterek, nadzorowanie poprawności wykonywanych kopii bezpieczeństwa baz danych programów, w tym konfiguracja automatycznego tworzenia kopii bezpieczeństwa;
- f) dobór platformy sprzętowej, komponentów i urządzeń peryferyjnych, a także ich instalacja i konfiguracja;
- g) informowanie o stwierdzonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu wykorzystywanych programów i systemów;
- h) nadzorowanie funkcjonowania poszczególnych systemów, w których przetwarzane są dane osobowe, w szczególności w zakresie zarządzania prawami dostępu do tych systemów oraz przeciwdziałaniu nieuprawnionemu dostępowi do systemów, a także podejmowanie odpowiednich działań w przypadku wykrycia naruszeń w systemie zabezpieczeń;
- i) nadzorowanie instalacji wszelkich modyfikacji oprogramowania wykonywanych przez autora oprogramowania;

- j) nawiązywanie kontaktu z autorem oprogramowania w przypadku wystąpienia awarii, w celu jak najszybszego jej usunięcia.
- k) konfigurowanie podstawowych usług dla telefonów komórkowych (email, skrzynek pocztowych tp..),
- l) szyfrowanie dysków w laptopach oraz dysków przenośnych zgodnie ze standardami Zleceniodawcy;
- m) implementacja VPN na serwerach FS.

2. Serwisowanie sprzętu komputerowego:

- a) nadzór nad sprzętem komputerowym i jego okresowa konfiguracja;
- b) dokonywanie wstępnej oceny uszkodzeń sprzętu;
- c) prowadzenie napraw sprzętu komputerowego (z wyłączeniem sprzętu drukującego), które nie wymagają interwencji autoryzowanego serwisu, za wyjątkiem sprzętu objętego gwarancją producenta, który nie podlega żadnym naprawom, z wyłączeniem przypadków zgody producenta i pisemnej akceptacji Zamawiającego; wszystkie podzespoły konieczne do naprawy realizowanej przez zapewnia Zamawiający;
- d) przekazywanie Zamawiającemu podzespołów sprzętu komputerowego, które pozostaną po wykonanej naprawie wraz z informacją z jakiego sprzętu pochodzą;
- e) wykonywanie czynności serwisowych z należytą starannością gwarantującą zabezpieczenie przechowywanych tam danych.

USŁUGA AKTUALIZACJI STRON INTERNETOWYCH

1. Usługa aktualizacji stron internetowych obejmuje:
 - a) usługę aktualizacji stron internetowych filharmoniasudecka.pl oraz bip.filharmoniasudecka.pl, w zakresie wsparcia technicznego związanego z obsługą danej strony internetowej.
 - b) utrzymanie, bieżącą obsługę techniczną stron internetowych polegające m.in. na prowadzeniu bieżącego dozoru nad poprawnością wczytywania oraz wyświetlania strony:
 - Aktualizacja WordPress / MegaBIP
 - Aktualizacja wtyczek
 - Obsługa motywu
 - c) likwidowanie błędów funkcjonowania strony zgłaszanych przez Zamawiającego,
 - d) aktualizację bieżącą strony przez Wykonawcę w oparciu o materiały dostarczane przez Zamawiającego,
 - e) rozbudowę strony według zapotrzebowania zgłoszonego przez Zamawiającego.
2. Świadczenie usług związanych z utrzymaniem ww. usługi aktualizacji stron internetowych obejmuje:
 - a) utrzymanie stron internetowych Zamawiającego na serwerze home.pl,
 - b) wszystkie kwestie wykonywania kopii zapasowych, bezpieczeństwa (zwane również Backupami) strony internetowej, będą zapewniane przez usługodawcę świadczącego usługi hostingowe na serwerze wykupionym przez Zamawiającego. Kopie bezpieczeństwa będą przechowywane na serwerze przez 30 dni kalendarzowych (Backup do 30 dni wstecz).
 - c) odnowienie licencji wtyczek zakupionych za pośrednictwem Wykonawcy.
3. Usługa nie obejmuje następujących elementów, które mogą być zlecone dodatkowo w ramach odrębnych ustaleń:
 - Zakup nowego lub zaktualizowanego motywu WordPress, wtyczek (licencji używania). Odnowienie licencji niezakupionych za pośrednictwem Wykonawcy jest obowiązkiem Zamawiającego,
 - Modyfikacje i zabezpieczenia indywidualnie przygotowanego motywu WordPress, jeżeli strona internetowa korzysta z takiego motywu przygotowanego dla Zamawiającego przez osobę trzecią, do którego nie są dostępne publiczne aktualizacje.

INNE ZADANIA

1. Ewidencjonowanie oraz zarządzanie licencjami i oprogramowaniem znajdującym się u Zamawiającego, w tym sporządzanie półrocznej inwentaryzacji sprzętu;
2. Współpraca z Inspektorem Ochrony Danych Zamawiającego w zakresie ochrony danych, a w szczególności ochrony danych osobowych oraz w zakresie dostępności cyfrowej;
3. Pomoc przy prowadzonych przez Zamawiającego postępowaniach przetargowych, a w szczególności opracowywanie specyfikacji technicznych na kupowany sprzęt komputerowy i oprogramowanie, weryfikacja otrzymanych ofert pod kątem zgodności z warunkami postępowań;
4. Udzielanie pomocy pracownikom Filharmonii w zakresie obsługi sprzętu i oprogramowania w tym również podczas pracy zdalnej pracowników.
5. Tworzenie dokumentacji zgodnie z procedurami obowiązującymi u Zamawiającego;
6. W przypadku wprowadzenia jednego ze stopni alarmowych CRP (ALFA CRP, BRAVO CRP, CHARLIE CRP lub DELTA CRP) zapewnienie realizacji przedsięwzięć wymienionych w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 25 lipca 2016 r. w sprawie zakresu przedsięwzięć wykonywanych w poszczególnych stopniach alarmowych i stopniach alarmowych CRP (Dz. U z 2022 r. poz. 2065):
 - a) wprowadzenie zwiększonej kontroli stanu bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych;
 - b) monitorowanie i weryfikowanie, czy nie doszło do naruszenia bezpieczeństwa komunikacji elektronicznej;
 - c) sprawdzanie dostępności usług elektronicznych;
 - d) dokonywanie, w razie potrzeby, zmian w dostępie do systemów;
 - e) informowanie personelu Zamawiającego (w szczególności odpowiedzialnych za bezpieczeństwo systemów) o konieczności zachowania zwiększonej czujności w stosunku do stanów/sytuacji odbiegających od normy;
 - f) dokonywanie przeglądu procedur oraz zadań związanych z wprowadzaniem stopni alarmowych CRP;
 - g) weryfikowanie posiadanych kopii zapasowych systemów w stosunku do systemów teleinformatycznych wchodzących w skład infrastruktury krytycznej oraz systemów kluczowych dla funkcjonowania Filharmonii;
 - h) weryfikowanie czasu wymaganego na przywrócenie poprawności funkcjonowania systemu;
 - i) sprawdzanie aktualnego stanu bezpieczeństwa systemów i ocena wpływu zagrożenia na bezpieczeństwo teleinformatyczne na podstawie bieżących informacji i prognoz wydarzeń;
 - j) informowanie na bieżąco o efektach przeprowadzonych działań kierownika Zamawiającego;
 - k) zapewnienie dostępność w trybie alarmowym personelu odpowiedzialnego za bezpieczeństwo systemów;
 - l) dokonywanie przeglądu dostępnych zasobów zapasowych pod względem możliwości wykorzystania w przypadku zaistnienia ataku;
 - m) przygotowanie do uruchomienia planów umożliwiających zachowanie ciągłości działania po wystąpieniu potencjalnego ataku, w tym min.: dokonywanie przeglądu i ewentualnego audytu planów awaryjnych oraz infrastruktury teleinformatycznej, w tym wyznaczenie systemów kluczowych do utrzymania ciągłości pracy;
 - n) przygotowanie ograniczenia operacji na serwerach, w celu możliwości ich szybkiego i bezawaryjnego zamknięcia i pozostawienie dostępu wyłącznie użytkownikom wytypowanym przez Zamawiającego.

ZASTĘPCA DYREKTORA
Filharmonii Sudeckiej
im. Józefa Wilkomirskiego
Arkadiusz Sima
Arkadiusz Sima

