

Załącznik nr 1 do SIWZ

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest obsługa techniczna i informatyczna obiektów PHN Wilanów oraz PHN Zgoda.

Obiekt PHN Wilanów zlokalizowany jest w Warszawie przy ul. Kubickiego 3

Obiekt PHN Zgoda zlokalizowany jest w Warszawie przy ul. Zgody 6

1. Zakres czynności objętych umową:

Zakres serwisu IT	Zgoda	Wilanów
Instalacje Oprogramowania na komputerach, stacjach roboczych, terminalach	tak	tak
Aktualizowanie i optymalizacja Oprogramowania na komputerach, stacjach roboczych, terminalach	tak	tak
Konsultacja w zakresie funkcjonowania i obsługi oprogramowania	tak	tak
Opracowywanie Projektów Modyfikacji wg potrzeb Zleceniodawcy	tak	tak
Usuwanie nieprawidłowości w pracy systemu komputerowego	tak	tak
Fizyczne czyszczenie komputerów stacjonarnych i przenośnych (laptopy) podczas wizyt w siedzibie Zleceniodawcy	tak	tak
Wymiana, naprawa i konserwacja podzespołów komputerowych podczas wizyt w siedzibie Zleceniodawcy	tak	tak
Administracja siecią LAN Zleceniodawcy	tak	tak
Backup danych umieszczonych na serwerze i stanowiskach roboczych - co miesiąc z zachowaniem danych z ostatniego miesiąca	tak	tak
Aktualizacja programu antywirusowego na komputerach pracowniczych - automatycznie + sprawdzenie aktualizacji 2 razy w miesiącu	tak	tak
Aktualizacja poprawek systemowych, bezpieczeństwa oraz sterowników na komputerach pracowniczych - automatycznie + sprawdzenie aktualizacji 2 razy w miesiącu	tak	tak
Obsługa i konserwacja systemu monitoringu CCTV	tak	tak
Zarządzanie ruterami i łączami VPN z centralą DeSilva	tak	tak
Obsługa i konserwacja urządzeń pracujących w ramach sieci teleinformatycznych	tak	tak
Obsługa i konserwacja, rozbudowa sieci teleinformatycznej	tak	tak
Zgłoszenie do Działu IT Zleceniodawcy awarii urządzeń drukujących udostępnionych przez zleceniodawcę	tak	tak
Obsługa i konserwacja systemu telewizji hotelowej	tak	tak
Obsługa i konserwacja systemu telefonii stacjonarnej	tak	tak
Zapewnienie ciągłości dostępu do Internetu	tak	tak
Obsługa i konserwacja systemu dostępu do Internetu bezprzewodowego dla gości hotelowych	tak	tak
Obsługa i konserwacja systemu zamków magnetycznych	tak	tak
Obsługa i konserwacja wyposażenia audio-wizualnego sal konferencyjnych	tak	tak
Nadzorowanie pracy serwerów McComp - hardware, software	tak	tak
Backup serwerów McComp	tak	tak
Nadzorowanie i zapewnienie połączenia między aplikacjami klienckimi McComp a serwerami McComp	tak	tak
Prowadzenie serwisu 24h, 365 dni w roku	tak	tak
Prowadzenie dokumentacji technicznej obsługiwanych urządzeń	tak	tak
Prowadzenie ticketowego systemu zgłoszeń	tak	tak

2. Czas reakcji na zgłoszenia,
 - a. Zleceniobiorca zapewnia, że gwarantowany czas postawienia diagnozy wynosi 1 godzinę od momentu reakcji serwisu na zgłoszoną awarię.
 - b. Zleceniobiorca zapewni, że gwarantowany czas usunięcia awarii wynosi 18 godzin od momentu postawienia diagnozy,
 - c. Zleceniobiorca zapewni usługi określone w niniejszej umowie w dniach i godzinach:
 - a. przyjmowanie zgłoszeń telefonicznych:
od poniedziałku do niedzieli w godz. 00:00 -23:59
 - b. usuwanie usterek w lokalu u klienta:
od poniedziałku do niedzieli w godz. 07:00 -19:00
 - c. usuwanie usterek w lokalu u klienta w przypadku nagłych awarii:
od poniedziałku do niedzieli w godz. 00:00 -23:59
 - d. pomoc telefoniczna i administracja zdalna:
od poniedziałku do niedzieli w godz. 00:00 -23:59
3. Procedury:
 - a. Zleceniobiorca zobowiązany jest postępować zgodnie z procedurami obowiązującymi w PHN S.A. dotyczącymi obiektów Hotel Wilanów i Apartamenty Zgoda w tym w szczególności Procedury Zgłaszania Usterek, która stanowi Załącznik nr 3 do SIWZ.
4. W załączniku nr 4 Zleceniodawca przedstawił wykaz prac jakie były zgłoszone w miesiącu wrześniu, październiku i listopadzie w obiektach Hotel Wilanów i Apartamenty Zgoda.