

[L] – usługa może być wykonana wyłącznie lokalnie u Klienta

[Z] – usługa może być wykonana lokalnie lub zdalnie za pomocą programu „Pomoc zdalna Planeta”

[V] – usługa może być wykonana lokalnie lub przez połączenie VPN do sieci Klienta

[P] – usługa złożona, wykonywana w ramach umowy z Grupa E

1) Wsparcie informatyczne użytkowników systemu:

- a. Konfiguracja i kontrola poprawności działania oprogramowania użytkowego niezbędnego do wykonywania pracy na danym stanowisku. Obejmuje to również konfigurację dostępu do poczty elektronicznej. [Z]
- b. Zapewnienie bezpieczeństwa systemu i poufności danych przez prawidłową konfigurację, stosowanie polityki bezpieczeństwa, analizowanie i raportowanie incydentów oraz zagrożeń. [P]
- c. Nadawanie uprawnień użytkownikom, niezbędnych do właściwego i zgodnego z kompetencjami korzystania ze stacji roboczych, usuwanie zbędnego oprogramowania i nadmiarowych uprawnień (dostęp w trybie administratora, możliwość korzystania z nośników naruszających politykę bezpieczeństwa). [Z]
- d. Reagowanie na zgłoszenia dotyczące nieprawidłowości w pracy systemów i urządzeń, diagnozowanie przyczyn występujących problemów, zgłaszanie awarii do naprawy gwarancyjnej a w przypadku braku gwarancji naprawa poprzedzona akceptacją przez Klienta przedstawionej wyceny naprawy. [Z] / [L]
- e. Bieżąca pomoc użytkownikom w zakresie obsługi urządzeń, oprogramowania systemowego, aplikacyjnego i biurowego. [Z]
- f. Rejestracja zleceń w systemie HelpDesk. [P]

2) Administrowanie stacjami roboczymi:

- a. Zabezpieczenie poprawnego działania systemów operacyjnych na stacjach roboczych, w szczególności bieżąca instalacja poprawek i uaktualnień, wyłączenie zbędnych usług systemu operacyjnego, zarządzanie lokalnymi użytkownikami i ich uprawnieniami. [Z]
- b. Bieżące aktualizowanie wersji oprogramowania aplikacyjnego, np. przeglądarek internetowych, programów pocztowych, pakietów biurowych, itp. w zakresie dopuszczalnym przez odpowiednie licencje. [Z]
- c. Instalowanie i konfigurowanie oprogramowania antywirusowego, serwisów, agentów oraz oprogramowania typu firewall, w tym codzienną aktualizację sygnatur. [Z]
- d. Instalacja i konfiguracja systemu operacyjnego komputerów, optymalizacja działania. [L]
- e. Reinstalacja i rekonfiguracja systemu operacyjnego w sytuacji jego uszkodzenia lub niesprawności. [L]
- f. Odtwarzanie profili i danych użytkowników na komputerach naprawianych (wymienianych). [L]
- g. Migracja komputerów pracujących w grupie roboczej do pracy w domenie - przeniesienie dokumentów na dysk sieciowy lub stworzenie mechanizmów automatycznej archiwizacji dokumentów na dysku sieciowym, ograniczenie uprawnień użytkowników. [L]
- h. Instalacja i konfiguracja sprzętu komputerowego i oprogramowania w przypadku wymiany, modernizacji, reorganizacji w pomieszczeniach lub przeprowadzce do innych pokoi lub

budynków. [L]

- i. Instalacja nowego sprzętu komputerowego, peryferyjnego i oprogramowania zgodnie z potrzebami. [L]
- j. Konfiguracja stacji roboczych do współpracy z urządzeniami wielofunkcyjnymi Klienta w zakresie drukowania i skanowania dokumentów. [Z]
- k. Konfiguracja terminali i drukarek sieciowych. [L]

3) Administrowanie serwerami:

- a. Instalacja i konfiguracja serwerów. [L]
- b. Administrowanie maszynami wirtualnymi i ich usługami sieciowymi. [V]
- c. Administrowanie serwerami backupowymi. [V]
- d. Zarządzanie macierzami dyskowymi. [V]
- e. Zarządzanie systemem kont pocztowych email oraz domenami internetowymi. [nd.]
- f. Zarządzanie katalogami i zbiorami na dyskach sieciowych. [V]
- g. Zarządzanie bazami danych. [V]
- h. Wykonywanie kopii systemu i danych lub nadzór nad automatyczną archiwizacją. [V]
- i. Kontrolę systemu pod kątem obecności wirusów i innego szkodliwego oprogramowania oraz aktualizację baz sygnatur wirusów zgodnie z harmonogramem. [V]
- j. Podnoszenie systemu po awarii wraz z odtwarzaniem konfiguracji i danych. [L]
- k. Usuwanie nieprawidłowości w pracy systemu (w szczególności ponowną jego instalację). [L]
- l. Nadzór nad bezpieczeństwem systemu – analizowanie i raportowanie incydentów oraz zagrożeń. [P]
- m. Zarządzanie serwerem oprogramowania antywirusowego. [V]
- n. Zmiana haseł dostępu zgodnie z polityką bezpieczeństwa lub na polecenie Klienta. [V]
- o. Po każdorazowej zmianie przekazanie haseł administracyjnych w zaklejonej kopercie opisanej datą zmiany do Klienta. [L]
- p. Konfiguracja urządzeń peryferyjnych w tym także konfigurowanie drukarek i kopiarek z zainstalowanymi serwerami druku. [V]

4) Administrowanie domeną :

- a. Zarządzanie prawami dostępu dla użytkowników domeny (w tym kontrolę udostępnianych zasobów serwera, katalogów, plików) na podstawie wytycznych otrzymywanych od Klienta. [V]
- b. Rejestrowanie i wyrejestrowywanie użytkowników oraz komputerów w domenie na podstawie zleceń Klienta. Przekazywanie zaktualizowanej ewidencji do Klienta. [Z] / [V]

5) Administrowanie siecią lokalną:

- a. Zarządzanie i konfiguracja urządzeń aktywnych sieci LAN i WAN. [L] / [V]
- b. Instalowanie niezbędnych aktualizacji oprogramowania aktywnych urządzeń sieciowych. [L]
- c. Zapewnienie prawidłowego dostępu do sieci dla terminali, telefonów VoIP i innych serwisowanych urządzeń. [L] / [V]
- d. Kontrola udostępnianych w sieci lokalnej zasobów pod kątem bezpieczeństwa systemu oraz zgodności z prawami dostępu do tych zasobów. [V]
- e. Doraźna analiza prawidłowości działania sieci i jej obciążenia, reagowanie na zauważone nieprawidłowości, w szczególności troska o poprawną konfigurację protokołów na stacjach roboczych i innych urządzeniach sieciowych. [V]

6) Usługi profesjonalne (oferta dodatkowa):

- a. Rekonfigurowanie topologii sieci, sprzętu i oprogramowania, w oparciu o wyniki analiz, po uzgodnieniu z Klientem. [L]
- b. Projektowanie infrastruktury IT na zlecenie Klienta. [P]
- c. Tworzenie, konfigurowanie bądź uruchamianie nowych funkcjonalności w zakresie sprzętu i oprogramowania na zamówienie i w uzgodnieniu z Klientem. [nd.]
- d. Utylizacja zużytego sprzętu elektronicznego. [L]

7) Monitoring aktywny 24/7 (oferta dodatkowa):

- a. Monitorowanie pracy systemów w trybie ciągłym. [V]
- b. Monitorowanie prawidłowości działania i obciążenia sieci LAN i WAN. [V]
- c. Analiza obciążenia i wykorzystania zasobów serwerowych i sieciowych oraz innych urządzeń aktywnych. [V]
- d. Monitorowanie prawidłowości wykonania backupów danych. [V]
- e. Monitorowanie zasobów na stacjach roboczych użytkowników. [V]
- f. Przedstawianie Klientowi propozycji modyfikacji infrastruktury umożliwiającej rozwiązanie zauważonych problemów oraz takich, które mogą się pojawić w przyszłości. [V]