.....
Wykonawca

Opis przedmiotu zamówienia

(*Wykaz minimalnych usług informatycznych***)**

Wykonawca zobowiązany jest do wypełnienia wszystkich pozycji (rubryka nr 4 w poniższej tabeli oraz w rubryce 2 pkt. 2.3; 2.4).

Lp.	**Opis usług informatycznych**	**Warunek graniczmy**	**Oferowane usługi informatyczne potwierdzić (TAK/NIE)** **wypełnia Wykonawca**
1	*2*	*3*	*4*
1	Zakres standardowych, zakontraktowanych usług ujętych w ryczałtowej kwocie miesięcznej		
1.1	Czyszczenie i konserwacja logiczna sprzętu komputerowego Usługa będzie obejmowała okresowe czyszczenie i konserwację oprogramowania systemowego w celu uzyskania optymalnej wydajności i funkcjonalności oraz w celu wyeliminowania niestabilnej pracy (zawieszanie się komputera). Usługa będzie obejmowała wszystkie komputery, serwery oraz urządzenia sieciowe. Zleceniobiorca przeprowadzi przegląd i optymalizację pracy systemu, dokona przeglądu i analizy logów, usunie zbędne pliki i bufory, wpisy do rejestru oraz dokona sprawdzenia i optymalizacji zapisów na dysku twardym. W uzasadnionych przypadkach aktualizację będzie podlegał firmware urządzeń. Usługa będzie realizowana za pomocą odpowiednich skryptów i oprogramowania narzędziowego. Na czas wykonania usługi sprzęt będzie niezdatny do użytku. Usługa będzie realizowana w ramach planowanych, z góry ustalonych, cotygodniowych sesji zdalnych (maintenance day), poza godzinami pracy. Koszty realizacji usługi są ujęte w ryczałtowej kwocie miesięcznej usługi, natomiast koszty usuwania wszelkich usterek oprogramowania, wynikających z czynników zewnętrznych i niezawinionych poprzez działania Zleceniobiorcy, są realizowane są w ramach usług dodatkowych.	TAK	
1.2	Kontrola pracy oprogramowania antywirusowego Usługa obejmuje kontrolę pracy oprogramowania antywirusowego – monitoring i sprawdzenie ważności oprogramowania, sprawdzenie aktualizacji oprogramowania oraz baz danych,	TAK	

	sprawdzenie kwarantanny, nadzór nad realizacją cyklicznych procesów skanowania, kontrola logów i raportów, ustawianie opcji dla zainfekowanych plików, konfigurowanie monitora oprogramowania i systemów alertów, zarządzanie rekomendacjami i ostrzeżeniami, konfigurowanie zapory w przypadku oprogramowania z funkcjonalnością programowego firewalla. Pełne skanowanie systemów jest przeprowadzane zgodnie z przyjętymi harmonogramami. Usługa jest wykonywana w zależności od zastosowanego oprogramowania w sposób ciągły w przypadku rekomendowanego oprogramowania MAV lub okresowy w przypadku oprogramowania innych producentów. Koszty realizacji usługi są ujęte w ryczałtowej kwocie miesięcznej usługi, natomiast koszty usuwania ewentualnych skutków działania wirusów, usuwania wszelkich usterek oprogramowania, wynikających z czynników zewnętrznych i niezawinionych poprzez działania Zleceniobiorcy, realizowane są w ramach usług dodatkowych, podobnie jak zlecone modyfikacje konfiguracji systemów wykraczające poza standardowe czynności związane z obsługą informatyczną.		
1.3	Kontrola systemu automatycznej archiwizacji (lokalnej/zdalnej) Usługa obejmuje uruchomienie i kontrolę logów pracy systemów automatycznego sporządzania kopii zapasowej. Kopie zapasowe (backup) są realizowane z użyciem infrastruktury, a w szczególności z użyciem nośników i systemów Zleceniodawcy. W przypadku braku odpowiedniego oprogramowania do wykonywania backupu, Zleceniodawca może skorzystać z odpowiedniej usługi Zleceniobiorcy w tym zakresie. Usługa obejmuje utworzenie i ewentualne późniejsze modyfikacje konfiguracji systemów tworzenia kopii zapasowych, weryfikację logów procesu tworzenia kopii zapasowych oraz podejmowanie działań interwencyjnych w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w realizacji backupu. Usługa ma na celu tworzenie systematycznych kopii bezpieczeństwa dla danych, a w szczególności dla całych serwerowych maszyn wirtualnych Zleceniodawcy. Usługa będzie realizowana okresowo według przyjętych harmonogramów kopii zapasowej i będzie obejmowała główne systemy backupu z serwerów obejmujące backup na NAS oraz do chmury, o ile takie systemy zostaną zaaprobowane przez Zleceniodawcę. Usługa będzie realizowana zdalnie. Koszty związane z zakupem urządzeń niezbędnych do wykonywania kopii, koszty nośników, a w szczególności ewentualne koszty usługi chmury ponosi Zleceniodawca. Koszty realizacji usługi kontroli i nadzoru są ujęte w ryczałtowej kwocie miesięcznej usługi, natomiast koszty odzyskiwania danych, przebudowy systemu backupu, rekonfiguracje, operacje wymiany nośników, usuwania wszelkich usterek oprogramowania, wynikających z czynników zewnętrznych i niezawinionych poprzez działania Zleceniobiorcy, są realizowane w ramach usług dodatkowych, podobnie jak zlecone modyfikacje konfiguracji systemów wykraczające poza standardowe czynności związane z obsługą informatyczną.	TAK	
1.4	Aktualizacja oprogramowania systemowego i aplikacyjnego ogólnego przeznaczenia Usługa obejmuje monitorowanie aktualizacji oprogramowania systemowego oraz aktualizacje oprogramowania ogólnego przeznaczenia pochodzącego od firm trzecich oraz ma na celu poprawienie bezpieczeństwa infrastruktury informatycznej, stabilności pracy oraz zwiększenie funkcjonalności oprogramowania dzięki stałej aktualizacji wszystkich najnowszych dostępnych łatek. Wykonanie aktualizacji dedykowanego oprogramowania specjalistycznego (np. systemów ERP) oraz wyspecjalizowanego oprogramowania aplikacyjnego nie jest przedmiotem usługi. Usługa będzie realizowana za pomocą odpowiednich skryptów i oprogramowania narzędziowego dostarczonego przez Zleceniobiorcę. Na czas wykonania usługi sprzęt będzie niezdatny do użytku. Usługa będzie realizowana w ramach planowanych, cotygodniowych sesji zdalnych, poza godzinami pracy. Koszty realizacji usługi są ujęte w ryczałtowej kwocie miesięcznej usługi, natomiast koszty napraw baz danych i usuwania niezgodności, migracje baz w związku z publikacją nowych wersji oprogramowania, usuwanie wszelkich usterek oprogramowania, wynikających z czynników zewnętrznych i niezawinionych poprzez działania Zleceniobiorcy, są realizowane są w ramach usług dodatkowych.	TAK	
1.5	Kontrola pracy systemów zasilania awaryjnego Usługa obejmuje kontrolę zasilaczy awaryjnych i ma na celu sprawdzenie właściwej pracy urządzeń, stanu zużycia modułów bateryjnych oraz konfiguracji oprogramowania komunikacyjnego (jeżeli taka funkcjonalność dotyczy danego zasilacza awaryjnego). Usługa jest realizowana raz w roku i obejmuje zasilacze awaryjne standardowe oraz serwerowe. W przypadku zasilaczy awaryjnych serwerowych (współpracujących z zasilanym urządzeniem poprzez specjalne oprogramowanie komunikacyjne) kontrolowane jest również wykorzystywane oprogramowanie, działanie połączeń i poprawność komunikacji. Na czas realizacji usługi sprzęt będzie musiał być wyłączony z użytku. Usługa jest realizowana w ramach dodatkowej, odrębnie umawianej wizyty. Koszty realizacji usługi kontroli i nadzoru są ujęte w ryczałtowej kwocie miesięcznej usługi, natomiast koszty usuwania ewentualnych usterek, konfiguracja kart sieciowych i interfejsów komunikacyjnych, usuwanie wszelkich usterek oprogramowania, wynikających z czynników zewnętrznych i niezawinionych poprzez działania Zleceniobiorcy, są realizowane są w ramach usług dodatkowych, podobnie jak zlecone modyfikacje konfiguracji systemów wykraczające poza standardowe czynności związane z obsługą informatyczną. W przypadku stwierdzenia całkowitego zużycia akumulatorów, koszty ich wymiany będzie pokrywał Zleceniodawca po wcześniejszym zatwierdzeniu przez niego kosztów takiej operacji.	TAK	

1.6	**Zarządzanie i kontrola pracy infrastruktury sieciowej** Usługa realizowana w przypadku infrastruktury sieciowej zbudowanej z urządzeń zarządzanych i konfigurowalnych. Usługa ma na celu monitorowanie ruchu w sieci, optymalizację wydajności oraz zwiększenie bezpieczeństwa sieci i stabilności pracy. Usługa obejmuje również monitorowanie specjalnych funkcji infrastruktury sieciowej (np. VPN). W szczególności usługa dotyczy sieci WiFi, prostych firewalli, routerów oraz switchy. Usługa realizowana zdalnie, okresowo, zgodnie z przyjętym harmonogramem. Koszty realizacji usługi są ujęte w ryczałtowej kwocie miesięcznej usługi, natomiast koszty usuwania ewentualnych usterek sieci spowodowanych wadliwym działaniem urządzeń lub użytkowników, wszelkich usterek oprogramowania, wynikających z czynników zewnętrznych i niezawinionych poprzez działania Zleceniobiorcy, są realizowane w ramach usług dodatkowych, podobnie jak zlecone modyfikacje konfiguracji systemów wykraczające poza standardowe czynności związane z obsługą informatyczną.	TAK	
1.7	**Administrowanie serwerem Windows** Usługa obejmuje administrowanie i nadzorowanie pracy serwerów pracujących pod kontrolą systemów z rodziny Microsoft Windows (SQL, Exchange), w szczególności Windows Server. W ramach usługi realizowane są czynności obejmujące: nadzorowanie pracy serwerów, monitorowanie komunikatów o błędach i nieprawidłowościach, inspekcję zdarzeń wydajności i wykorzystania zasobów, zarządzanie poszczególnymi rolami serwera, zarządzanie łącznością, dostrajanie procesów i wydajności, monitorowanie dzienników, alertów, instalację certyfikatów, aktualizację oprogramowania, dostosowywanie serwera do nowych protokołów, aktualizację polis GPO. Usługa realizowana zdalnie, okresowo, zgodnie z przyjętym harmonogramem. Koszty realizacji usługi są ujęte w ryczałtowej kwocie miesięcznej usługi, natomiast koszty usuwania wszelkich usterek oprogramowania, wynikających z czynników zewnętrznych i niezawinionych poprzez działania Zleceniobiorcy, są realizowane w ramach usług dodatkowych, podobnie jak zlecone modyfikacje konfiguracji systemów wykraczające poza standardowe czynności związane z obsługą informatyczną.	TAK	
1.8	**Administrowanie usługą katalogową Active Directory** Usługa obejmuje administrowanie i nadzorowanie pracy kontrolera domeny pod kontrolą systemu operacyjnego Microsoft Windows Server. W ramach usługi realizowane są czynności obejmujące: zarządzanie architekturą AD, jej strukturą logiczną i fizyczną, zarządzanie domeną, relacjami zaufania, systemem DNS, zarządzanie użytkownikami, grupami i komputerami, zarządzanie zasobami i uprawnieniami, zarządzanie bezpieczeństwem AD, administracja zasadami grup, zarządzanie lokacjami, replikacją i ruchem w sieci, optymalizacja AD, tworzenie skryptów. Usługa realizowana zdalnie, okresowo, zgodnie z przyjętym harmonogramem oraz doraźnie w przypadku zaistnienia takiej konieczności. Koszty realizacji usługi są ujęte w ryczałtowej kwocie miesięcznej usługi, natomiast koszty usuwania wszelkich usterek oprogramowania, wynikających z czynników zewnętrznych i niezawinionych poprzez działania Zleceniobiorcy, są realizowane w ramach usług dodatkowych, podobnie jak zlecone modyfikacje konfiguracji systemów wykraczające poza standardowe czynności związane z obsługą informatyczną.	TAK	
1.9	**Administrowanie zaawansowanymi urządzeniami sieciowymi** Usługa realizowana w przypadku infrastruktury sieciowej wykorzystującej zaawansowane technologie i urządzenia sieciowe takie jak VPN, SAN, złożone VLAN, klaster switchy rdzeniowych, sieci FC, DualWan, SD-WAN lub wykorzystujące urządzenia typu UTM (Unified Threat Management), jak też ich klastry. Usługa obejmuje definiowanie i administrowanie filtrami antyspamowymi, zarządzanie filtrem antywirusowym, nadzór i obsługa systemu wykrywania włamań, obsługa reguł i zasad filtrowania treści, zarządzaniem ruchem, obsługa systemu prewencji włamań, zarządzanie koncentratorem VPN, optymalizacja i akceleracja przesyłania danych, konfiguracja funkcjonalności routingu, zarządzanie VLAN, integracja UTM z AD (w ramach możliwości urządzenia), administrowanie i optymalizacja sieci SAN i FC, zarządzanie klastrem urządzeń sieciowych oraz innych usług sieciowych. Usługa realizowana zdalnie, okresowo, zgodnie z przyjętym harmonogramem. Koszty realizacji usługi są ujęte w ryczałtowej kwocie miesięcznej usługi, natomiast koszty usuwania ewentualnych usterek sieci spowodowanych wadliwym działaniem urządzeń lub użytkowników, usuwania ataków złośliwego oprogramowania, wszelkich usterek oprogramowania, wynikających z czynników zewnętrznych i niezawinionych poprzez działania Zleceniobiorcy, są realizowane w ramach usług dodatkowych, podobnie jak zlecone modyfikacje konfiguracji systemów wykraczające poza standardowe czynności związane z obsługą informatyczną.	TAK	
1.10	**Administrowanie serwerami poczty elektronicznej** Usługa obejmuje administrowanie i nadzorowanie pracy serwera poczty elektronicznej pod kontrolą systemu z rodziny Microsoft Exchange (zarówno w wersji on-premise jak i on-line). W ramach usługi realizowane są czynności obejmujące: nadzorowanie pracy serwera, monitorowanie komunikatów o błędach i nieprawidłowościach, inspekcję zdarzeń wydajności i wykorzystania zasobów, zarządzanie poszczególnymi kontami użytkowników, zarządzanie aliasami, dostrajanie procesów i wydajności, monitorowanie dzienników i alertów, instalację certyfikatów, aktualizację oprogramowania, dostosowywanie serwera do nowych potrzeb Zleceniodawcy, obsługa buforowania przez zewnętrzne serwery hostingowe, zapewnienie współpracy z klientami poczty elektronicznej na stacjach roboczych. Usługa realizowana zdalnie, okresowo, zgodnie z przyjętym harmonogramem. Koszty realizacji usługi są ujęte w ryczałtowej kwocie miesięcznej usługi, natomiast koszty usuwania wszelkich usterek oprogramowania, wynikających z czynników zewnętrznych i niezawinionych poprzez działania Zleceniobiorcy, są realizowane w ramach usług dodatkowych, podobnie jak zlecone modyfikacje konfiguracji systemów wykraczające poza standardowe czynności związane z obsługą informatyczną.	TAK	

1.11	**Usługi zaawansowanego wsparcia (helpdesk)** Usługi realizowane przez informatyków drugiej linii wsparcia oraz administratorów, w zakresie wykorzystywanej infrastruktury informatycznej, w szczególności obsługę zgłoszeń serwisowych (takich jak np.: usługi wsparcia dla informatyków (helpdesk zaawansowany), zarządzanie, monitorowanie oraz diagnostyka i naprawa rozwiązań obejmujących serwerowe systemy operacyjne, wirtualizację, systemy pamięci masowych, systemy backupu, rozwiązania sieciowe, systemy bezpieczeństwa sieciowego, problemy związane z prawidłowym zarządzaniem usługami katalogowymi, usuwanie awarii, itp.), wygenerowanych zarówno przez użytkownika jak też przez system monitoringu. Usługa jest wykonywana wyłącznie zdalnie. Usługa jest wykonywana w ramach godzin pracy Zleceniobiorcy. Wszystkie prace będą rozliczane według stawki godzinowej z rozliczeniem minutowym, na podstawie informacji z systemu zgłoszeń serwisowych. Usługa może być do określonej wysokości (ilości godzin w miesiącu) wliczona w ryczałtową kwotę miesięczną usługi.	TAK	
1.12	**Ciągłe monitorowanie infrastruktury IT** Usługa obejmuje ciągłe monitorowanie krytycznych elementów infrastruktury na okoliczność stanu i wydajności poszczególnych jej składników oraz wykrywania ewentualnych anomalii. Monitorowanie obejmuje tworzenie i monitorowanie punktów kontrolnych, zarządzanie procesami i maszynami wirtualnymi, wysyłanie alertów i powiadomień oraz reagowanie na nie. Monitorowanie obejmuje urządzenia klienckie z systemem Windows i Mac, serwery Windows, infrastrukturę chmury, urządzenia sieciowe (zapory, routery i przełączniki). Monitorowaniu podlegają: procesory, działające procesy, informacje o dysku i przestrzeni dyskowej, jej wykorzystanie, stan szyfrowania dysków, stan adapterów sieciowych oraz ich obciążenie, monitorowanie adresów IP, monitorowanie zmian z zakresie sprzętu i oprogramowania, monitorowanie centrum zabezpieczeń Microsoft, opóźnienia i dostępność przesyłanych pakietów sieciowych, zgodności portów wejściowych, wprowadzanie poprawek, pełne monitorowanie serwerów wirtualnych (czas działania, zasilanie, temperatura, wydajność i obciążenie pamięci, procesorów i dysków), raportowanie. Monitoring jest realizowany w sposób automatyczny z wysyłką alertów do systemu zgłoszeń Zleceniobiorcy. Usługa realizowana zdalnie, w sposób ciągły (24/7). Koszty realizacji usługi są ujęte w ryczałtowej kwocie miesięcznej usługi, natomiast koszty usuwania wszelkich usterek i anomalii, wynikających z czynników zewnętrznych, są realizowane w ramach usług dodatkowych.	TAK	
1.13	**Usługi dodatkowe** Pozostałe usługi dodatkowe dotyczące bieżącej eksploatacji infrastruktury informatycznej w zakresie obsługi informatycznej. Usługa jest wykonywana zdalnie lub lokalnie, gdy jej charakter lub przyczyna zgłoszonej pracy dodatkowej lub nieprawidłowości wymagają obecności pracownika Zleceniobiorcy. Koszty realizacji usługi są rozliczane osobno według stawek godzinowych z uwzględnieniem prac wykonywanych na życzenie Zleceniodawcy poza standardowymi godzinami. Prace są rozliczane co do minuty. Na życzenie Zleceniodawcy pakiet usług dodatkowych może być do określonej wysokości (ilości godzin) wliczony w ryczałtową kwotę miesięczną usługi. Wszystkie usługi ponad taki pakiet będą rozliczane osobno według stawki godzinowej, analogicznie do usług helpdesk/serwis.	TAK	
2	Zakontraktowane usługi opcjonalne wymagane przez zamawiającego, poza ryczałtową kwotą miesięczną		
2.1	**Kompleksowe skanowanie/ochrona antywirusowa – usługa MAV (Managed AntiVirus)** Przedmiotem usługi jest ochrona antywirusowa i zarządzanie oprogramowaniem antywirusowym, realizowane poprzez centralną konsolę monitorującą i sterującą Zleceniobiorcy. W celu wykonania usługi, Zleceniobiorca będzie korzystał z zaawansowanego, zdalnego antywirusowego agenta skanującego, który jest udostępniany dla urządzeń Zleceniodawcy w celu wykonania usługi jako elementu usługi Obsługi Informatycznej. Usługa może być dynamicznie dostosowywana do bieżących potrzeb dzięki możliwości rozliczania w cyklach miesięcznych i jest uzależniona od faktycznego zapotrzebowania (ilości skanowanych w ramach usługi urządzeń). Istnieje możliwość wyłączenia usługi ochrony dla wybranych komputerów, serwerów i innych stacji roboczych na koniec miesiąca i obniżenia kosztów lub możliwość zwiększenia w dowolnym momencie liczby urządzeń objętych usługą skanowania antywirusowego. Usługa jest alternatywą dla zakupu standardowych programów i licencji antywirusowych. Usługa jest wykonywana zawsze z użyciem oprogramowania w najnowszej wersji i z pełnym pakietem aktualizacji. Usługa w standardzie obejmuje automatyczne zgłaszanie incydentów i prób naruszeń do centralnej konsoli zarządzającej Zleceniobiorcy.	TAK	
2.2	**Sprzęt dla kluczowych systemów** Przedmiotem usługi jest dostarczenie, na czas trwania umowy, w modelu usługowym (as a service), serwera wraz z niezbędnym oprogramowaniem, przeznaczonego do utrzymania ciągłości pracy, bezpieczeństwa i sprawności kluczowych systemów informatycznych Zamawiającego (w tym jako sprzęt zastępczy w razie awarii). **Wymagania minimalne dla serwera:** 1. Serwer fabrycznie nowy lub powystawowy, wyprodukowany przez uznanego producenta, w obudowie rack z kompletem szyn montażowych do szafy rack 19". 2. Procesory: min. 2 procesory serwerowe, łącznie min. 16 rdzeni fizycznych 3. Pamięć RAM: min. 384 GB DDR4 z korekcją błędów (ECC), z możliwością rozbudowy. 4. Dyski: min. 8 × dysk SSD o pojemności min. 1,92 TB, klasy serwerowej, z obsługą wymiany bez wyłączania serwera (hot-swap).	TAK	

	5. Kontroler dyskowy: sprzętowy kontroler RAID z pamięcią cache i zabezpieczeniem zasilania cache, obsługujący poziomy RAID 1, 5, 6 i 10. Pole dyskowe skonfigurowane jako RAID 5 lub równoważny pod względem odporności na awarię dysku. 6. Interfejsy sieciowe: min. 4 × 1 GbE (RJ-45) oraz min. 2 × 10 GbE SFP+ (wraz z modułami/kablami w liczbie niezbędnej do podłączenia). 7. Zasilanie: redundantne zasilacze typu hot-plug, każdy zdolny do samodzielnego zasilania serwera. 8. Zdalne zarządzanie: dedykowany kontroler zdalnego zarządzania (out-of-band) z pełną licencją, obejmującą zdalną konsolę graficzną (wirtualny KVM), zdalne montowanie nośników i zdalne sterowanie zasilaniem. 9. Oprogramowanie: licencja Microsoft Windows Server 2022 Standard (lub nowszy) w liczbie wystarczającej do legalnego uruchomienia min. 4 maszyn wirtualnych na serwerze, wraz z prawem do wykorzystania wbudowanej wirtualizacji (Hyper-V). 10. Serwer musi być w pełni kompatybilny z obecną infrastrukturą Zamawiającego (wirtualizacja, backup, sieć, zarządzanie). **Warunki realizacji:** • Wykonawca zapewnia serwis i wymianę uszkodzonych komponentów (w tym dysków) w czasie trwania umowy, bez dodatkowych kosztów dla Zamawiającego. • **sprzęt zastępczy w razie awarii: maksymalnie następny dzień roboczy**. • Po zakończeniu usługi Wykonawca trwale usuwa dane z nośników (certyfikowane wymazanie) i przekazuje Zamawiającemu potwierdzenie. • Dopuszcza się zaoferowanie sprzętu równoważnego, tzn. o parametrach nie gorszych niż wskazane powyżej. Za wykazanie równoważności odpowiada Wykonawca. **Cena:** ryczałt miesięczny w PLN netto (wpisać w pkt VIII formularza oferty).		
2.3	Dostęp do platformy umożliwiającej zdalne wsparcie dla użytkowników Zleceniodawcy Usługa obejmuje udostępnienie wskazanej osobie ze strony Zleceniodawcy narzędzia pozwalającego na zdany dostęp do komputerów w infrastrukturze Zleceniodawcy. Proszę podać miesięczny koszt usługi netto per użytkownik:……..	TAK	
2.4	Weryfikacja zdalnego dostępu do zasobów firmowych Przedmiotem usługi jest udostępnienie bezpiecznego, zdalnego dostępu do aplikacji i zasobów firmowych w modelu Zero Trust. Usługa jest nowocześniejszym i pewniejszym rozwiązaniem niż indywidualny, klasyczny VPN (Virtual Private Network) nawet wraz z zabezpieczaniem MFA.. Koszt realizacji usługi: …... zł netto za obsługę pojedynczego urządzenia (komputer/notebook/urządzenie mobilne) miesięcznie.	TAK	
3	Usługi dodatkowe, o doraźnym charakterze, rozliczane poza ryczałtową kwotą miesięczną		
3.1	Obsługa zaawansowanych zgłoszeń serwisowych poza godzinami pracy Usługa obejmuje realizację zaawansowanych prac dodatkowych, realizowaną przez informatyków drugiej linii wsparcia oraz administratorów, w zakresie wykorzystywanej infrastruktury informatycznej, w szczególności obsługę zgłoszeń serwisowych (takich jak np.: usługi wsparcia dla informatyków (helpdesk zaawansowany), zarządzanie, monitorowanie oraz diagnostyka i naprawa rozwiązań obejmujących serwerowe systemy operacyjne, wirtualizację, systemy pamięci masowych, systemy backupu, rozwiązania sieciowe, systemy bezpieczeństwa sieciowego, problemy związane z prawidłowym zarządzaniem usługami katalogowymi, usuwanie awarii, itp.), wygenerowanych zarówno przez użytkownika jak też przez system monitoringu. Usługa jest wykonywana wyłącznie zdalnie. Usługa jest wykonywana poza godzinami pracy Zleceniobiorcy, na zlecenie Zleceniodawcy.	TAK	
3.2	Obsługa zaawansowanych zgłoszeń serwisowych Usługa obejmuje realizację zaawansowanych prac dodatkowych, realizowaną przez informatyków drugiej linii wsparcia oraz administratorów, w zakresie wykorzystywanej infrastruktury informatycznej, w szczególności obsługę zgłoszeń serwisowych (takich jak np.: usługi wsparcia dla informatyków (helpdesk zaawansowany), zarządzanie, monitorowanie oraz diagnostyka i naprawa rozwiązań obejmujących serwerowe systemy operacyjne, wirtualizację, systemy pamięci masowych, systemy backupu, rozwiązania sieciowe, systemy bezpieczeństwa sieciowego, problemy związane z prawidłowym zarządzaniem usługami katalogowymi, usuwanie awarii, itp.), wygenerowanych zarówno przez użytkownika jak też przez system monitoringu. Usługa jest wykonywana wyłącznie zdalnie. Usługa jest wykonywana w ramach godzin pracy.	TAK	

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis i pieczęć Wykonawcy