**Műszaki dokumentáció „informatikai rendszerek üzemeltetése” tárgyában**

**Általános rendszergazdai és webmesteri feladatok ellátása, térfigyelő kamerák üzemeltetése tárgyában**

Nyertes ajánlattevőnek biztosítania kell minden munkanapon Megrendelő hivatali munkaidejében, megrendelő székhelyén, minimum 1 fő informatikai képzettséggel rendelkező szakember helyszíni rendelkezésre állását, és további 1 fő informatikai képzettséggel rendelkező szakember helyszíni rendelkezésre állását heti 2 munkanapon munkaidőben.

Rendelkezésre állási időszak: munkanapokon H-CS 7:30-16:00, P 7:30-13:30 óra.

Jelen szakembereknek állandó rendelkezésre állást kell biztosítania Megrendelő felé a fent megjelölt időszakban megrendelő székhelyén.

Alább felsorolt feladatokat Megrendelő székhelyén és valamennyi telephelyén szükséges ellátni, melyek pontos listáját a 1. számú melléklet tartalmazza (alapító okirat tartalmazza).

Általános Rendszergazdai feladatok:

* IT szabályzatok ( Informatikai Biztonsági Szabályzat és mellékletei ), mentési és helyreállítási rendek, IT stratégiák frissítése, bevezetése és alkalmazása
* Felhasználók teljeskörű informatikai rendszereket érintő adminisztrációja
* Székhely és telephelyek közötti biztonságos (titkosított) informatikai kapcsolat biztosítása
* Hálózati tűzfalak, switchek és access pointok üzemeltetése és karbantartása
* A munkaállomások és a szerver távvezérlésének megoldása (távoli asztali kapcsolattal)
* Megosztott könyvtárak jogosultságának kezelése és beállítása
* Igény szerint VPN kapcsolat kialakítása
* Szaktanácsadás informatikai fejlesztések kidolgozásához, rendszer fejlesztési ütemterv elkészítése
* Rendszerdokumentáció kialakítása és annak vezetése, felhasználói kézikönyvek, a rendszerkonfigurációk és a hálózati diagramok készítése.
* Jelentések készítése a rendszer teljesítményéről, a felhasználói problémákról és releváns mérőszámokról
* IT eszközök adminisztrálásának leltározásának, selejtezésének támogatása
* Megrendelő igényei szerinti kimutatások készítése az informatikát érintő egyes területekről
* Szerverekről készült biztonsági mentések offsite tárolása ajánlattevő által biztosított szerverteremben – legalább 2 TB tárhely biztosítása szükséges
* Internetes forgalom szűrés, igény szerint bizonyos honlapok vagy portok, vagy protokollok korlátozása
* Megrendelő ticketing rendszerének használata hibajegyek fogadására. A ticketing rendszerben kategorizált határidők betartása (1 órán belül, mai nap, ezen a héten) hibák kivizsgálásának megkezdése tekintetében. Beérkezett hibajegyekre történő válaszadás rendelkezésre állási időben 1 órán belül.
* Szoftver licencek átvizsgálása, nyilvántartás vezetése, javaslat gazdaságos licence politika kialakítására

Minden gépre jellemző munkák:

* Hardware hibák keresése, orvoslása, szükséges új eszközök beszerzésének előkészítése, beszerelése.
* Notebookok hardveres hiba javítása
* Operációs rendszer, és a szervezet által használt szakrendszerek (KIR3, eAdat, Forrás, Közigállás, Szoszo, DMS, School system, NutriComp, IxNet, OtthonD, tetfog, Stefánia, KIRA, GYVR) telepítése, frissítése, beállítása.
* Általános felhasználói programok telepítése, beállítása.
* Segítségnyújtás az operációs rendszer és a felhasználói programok használatában.
* Szoftveres hibaelhárítás
* Hálózati hibák keresése, orvoslása, szükséges új hálózati eszközök üzembe helyezése.
* Nyomtatók, hálózati nyomtatók beállítása, nyomtatókkal kapcsolatos hibák elhárítása.
* Számítógépek időszakos karbantartása, tisztítása és portalanítása
* Használhatatlan gépek, eszközök kiszűrése, majd selejtezés.
* Az alábbi szakrendszerek használatában segítségnyújtás a felhasználók számára: szakrendszerek (KIR3, eAdat, Forrás, Közigállás, Szoszo, DMS, School system, NutriComp, IxNet, OtthonD, tetfog, Stefánia, KIRA, GYVR)
* E-mail fiókok beállítása, levelezéssel kapcsolatos problémák megoldása.
* Felhasználói gépek adatainak biztonsági mentése (asztal, dokumentumok mappák), szükség esetén ezek visszaállítása
* Víruskereső szoftverek telepítése, frissítése, karbantartása
* Vezeték nélküli hálózatok beállítása, hibáinak orvoslása

Szerverre jellemző plusz munkák:

* Fizikai szerverek és azokhoz tartozó alkalmazások telepítése, menedzselése, karbantartása
* Felhasználói fiókok beállítása, kezelése.
* Jogosultságok kiosztása, hálózati megosztások beállítása.
* Víruskeresések.
* Operációs rendszer naprakészen tartása (frissítések ütemezett elvégzése, karbantartási feladatok ellátása megrendelő előzetes tájékoztatása mellett)
* Szervereken tárolt adatok biztonsági mentése, helyi és offsite, szükség esetén fájlok visszaállítása, folyamatok naplózása
* Folyamatos szerver figyelés, hiba esetén riasztás, várható meghibásodások megelőzése
* Állapotkövetés, fejlesztési javaslatok készítése, fejlesztések lebonyolítása

webmesteri feladatok:

* Az intézmény weboldalainak és intranet felületének üzemeltetése, karbantartása.
* Javaslattétel a weboldalak fejlesztésére.
* Weboldalakat kiszolgáló infrastruktúra biztosítása (webszerver)
* A weboldalak állandó elérhetőségének biztosítása (SLA 99,5%).
* A weboldalt kiszolgáló keretrendszer, illetve ahhoz kapcsolódó modulok telepítése, frissítése üzemeltetése.
* Felhasználó és jogosultságkezelés, a weboldal adminisztrátori és szerkesztői jogköreinek kiosztása, karbantartása.
* Webes szolgáltatások folyamatos monitorozása
* A weboldalhoz tartozó domain név lefoglalása, fenntartása és folyamatos üzemeltetése.

**Levelező rendszer biztosítása:**

* A domain névhez tartozó e-mail címek elkészítése. Postafiókonként 10 GB tárhely biztosítása
* Levelező listák készítése és kezelése legalább 300 db megrendelő igényei szerint.
* Webmail szolgáltatás biztosítása.
* E-mail levelező rendszer beállítása, hibák elhárítása
* Exchange alapú levelező kiszolgáló biztosítása – legalább 32 GB memória, 2 TB tárhely az éles adatok és legalább 6 TB tárhely a biztonsági mentések számára.
* Megosztott naptár funkció biztosítása
* A levelező rendszer állandó elérhetőségének biztosítása (SLA 99%).
* Offsite mentési rend biztosítása

Térfigyelő kamerák üzemeltetése

Megrendelő által megjelölt 4 telephelyen: a 1071 Budapest, Dózsa György út 46. szám, a 1071 Peterdy u. 16 szám, 1074 Budapest, Dob utca 27, valamint a 1071 Budapest, Dózsa György út 70. szám alatt köteles nyertes ajánlattevő a feladatokat ellátni.

Nyertes ajánlattevő feladata a jogszabályoknak, illetve a vonatkozó szabályzatoknak különös tekintettel a GDPR vonatkozó rendelet szerint üzemeltetni az egyes kamera rendszereket.

A Feladat magába foglalja a kamerarendszerek havi rendszeres karbantartási, üzemeltetési feladatait is, továbbá a 24 órán belüli hibaelhárítást.

A feladat magába foglalja továbbá a Megrendelő egyedi írásos utasításainak megfelelően az archiválást.

Nyertes ajánlattevő feladata továbbá a kamerarendszer üzemeltetésére figyelemfelhívó piktogramok telepítése a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően.