**1. számú melléklet**

**A TiszaSzolg 2004. Kft. tulajdonát képző munkaállomások üzemeltetési és karbantartási dokumentációja**

A dokumentáció célja, hogy meghatározza azokat a feladatokat, amelyeket az érintett munkaállomások esetén a Szolgáltatónak el kell látnia.

Az ellátásra kerülő feladatok kettő részre bonthatóak:

* monitorokkal, kijelzőkkel kapcsolatos,
* munkaállomással kapcsolatos

feladatellátás, üzemeltetés.

**Az üzemeltetés és karbantartás nem terjed ki a perifériákhoz (nyomatkészítők, lapolvasók, stb.) tartozó feladatokra! Ezekkel kapcsolatosan csak a munkaállomáshoz illesztés és üzembe helyezés, illetve a munkaállomások hibájából eredő nyomatkészítési és lapolvasási hibák megszüntetése a feladata a Pályázónak.**

**Monitorokkal, kijelzőkkel kapcsolatos feladatok:**

* a hardver eszközök üzemeltetése, beállítása,
* új eszköz esetén a csere beüzemelése, régi eszközről szakvélemény kibocsátása,
* éves karbantartások esetén a karbantartási lap vezetése.

Továbbá javaslatot tesz az eszközök állapotával, felhasználás területével kapcsolatos cserékre.

**Munkaállomásokkal kapcsolatos feladatok:**

Hardver szintű:

* munkaállomás csere, áttelepítés,
* új hardver elemek telepítése, cseréje (pl. nyomtatók, videokártyák, stb.),
* hardver elemek javításának ügyintézése,
* régi hardver elemekről szakvélemény kibocsátása,
* ha van, garanciális javítás ügyintézése (garancialapokat a Megrendelő biztosítja).
* háttértárak csere esetén történő biztonsági formázása.

Operációs rendszer szintű:

* az operációs rendszer működésének biztosítása,
* igény szerint operációs rendszer csere, áttelepítés,
* frissítések ellenőrzése, igény szerint telepítése,
* alap szoftverek telepítése, frissítése, konfigurálása (pl. Adobe, JAVA, FLASH, stb.),
* vírusvédelem (Megrendelő által biztosított) telepítése, frissítése,
* AD használatához kapcsolódó feladatok ellátása,
* hardver meghajtó szoftverek telepítése, frissítése,
* védelmi szoftverek, beállítások ellenőrzése, telepítése (Megrendelő által biztosított),
* távfelügyeleti rendszer telepítése, ellenőrzése (Megrendelő által biztosított),
* éves karbantartások esetén a karbantartási lap vezetése.

Alkalmazás szintű

* ahol van irodai munkacsomagok (Office) telepítése, frissítése, (Megrendelő által biztosított),
* egyéb, telepített alkalmazások felügyelete, újratelepítése, kezelése,
* egyéb WEB alapú alkalmazások futtatási környezetének biztosítása, konfigurálása (pl. elektronikus aláírások, framework-ok telepítése, stb.),
* éves karbantartás esetén karbantartási lap vezetése.

Továbbá javaslatot tesz hardverek, szoftverek cseréjére.

|  |
| --- |
|  |

A Megrendelő a fenti feladatok távoli elvégzéséhez biztosítja a SOLARWINDS MSP rendszer adminisztrátori szintű elérését.

A nyertes Pályázó

* biztosítani köteles:
  + elektronikus HELPDESK rendszert a Megrendelő felhasználói számára hibabejelentések megtételére (hibajegyek),
  + munkaidő alatt telefonos elérhetőséget egyéb esetekben,
* elektronikusan nyilvántartást (adatlapot) vezet a Megrendelő eszközeiről, szoftvereiről és azok változásairól, amelyet igény esetén a Megrendelő részére elérhetővé tesz,
* évente 1 alkalommal karbantartást végez e dokumentációban meghatározott eszközökön és szoftvereken. A karbantartási lapot elektronikusan rögzíti és az ellenőrzött eszköz/szoftver adatlapjához csatolja (archiválja) a HELP DESK rendszerében a Megrendelő ellenőrzése céljából,
* ellenőrizni köteles, hogy a kijelölt feladatra a Megrendelő által kijelölt/megjelölt eszköz/szoftver kerül-e felhasználásra, ezek megszüntetéséről/átállításáról gondoskodik,
* kapcsolatot kell tartania a Megrendelő megbízottjaival.

A felhasználói szintű hibabejelentés esetén a hiba elhárítását munkanapokon **07:00** és **17:00** óra között **1 órán** belül elkezdi.

A 2. számú melléklet tartalmazza a pályázatban érintett munkaállomásokat.