



ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

ЗА АБОНАМЕНТНА ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА НА КОМПЮТЪРНА ТЕХНИКА, ПЕРИФЕРНИ УСТРОЙСТВА, МРЕЖОВА ИНФРАСТРУКТУРА И ИНТЕРНЕТ СВЪРЗАНОСТ В ОУ „ПЕЙО К. ЯВОРОВ“, ГР. БУРГАС

I. ПРЕДМЕТ НА УСЛУГАТА

Предметът на услугата е осигуряване на абонаментна техническа поддръжка на компютърната техника, периферните и мултимедийните устройства, операционните системи и софтуера, както и техническо съдействие във връзка с мрежовата и интернет свързаността на крайните устройства в ОУ „Пейо К. Яворов“, гр. Бургас.

Целта е осигуряване на нормалното и непрекъснато функциониране на техническите средства, използвани в учебния процес и административната дейност на училището.

Изпълнителят следва да осигурява текуща техническа помощ, диагностика, профилактика и отстраняване на възникнали хардуерни и софтуерни проблеми, както и да установява причините за проблеми със свързаността на крайните устройства.

Поддръжката на локалната мрежова (LAN) инфраструктура, включително дейностите, обхванати от действащ договор на Възложителя с друг изпълнител, не е предмет на настоящото техническо задание.

II. ОБХВАТ НА ТЕХНИЧЕСКАТА ПОДДРЪЖКА

Техническата поддръжка включва:

1. Компютърна техника

- настолни компютри;
- преносими компютри;
- работни станции;
- монитори;
- периферни устройства;
- клавиатури, мишки, уебкамери и други устройства;
- техническо оборудване в административни кабинети, учителски стаи, класни стаи, компютърни кабинети и специализирани помещения.

2. Печатна и сканираща техника

- принтери;
- мултифункционални устройства;
- скенери;
- диагностика и отстраняване на проблеми със свързването и комуникацията им с компютърните системи и мрежата;
- инсталиране и настройване на драйвери и необходим софтуер.

3. Мултимедийна и презентационна техника



- мултимедийни проектори;
- интерактивни дисплеи и интерактивни дъски;
- телевизори и други устройства, използвани за визуализация и обучение;
- техническо съдействие при проблеми със свързването им към компютърни устройства и мрежата.

4. Безжична мрежа (Wi-Fi)

- поддръжка и настройка на безжичната мрежа;
- диагностика при липса или нестабилност на Wi-Fi покритието;
- настройване на точки за достъп;
- съдействие за оптимизиране на покритието и стабилността на безжичната мрежа;
- отстраняване на проблеми със свързването на служебни устройства.

5. Интернет свързаност

- диагностика при прекъсване, забавяне или нестабилност на интернет връзката;
- установяване дали проблемът е във вътрешната мрежа или при доставчика на интернет;
- съдействие и комуникация с интернет доставчика при необходимост;
- настройване на мрежовото оборудване, свързано с предоставянето на интернет достъп;
- предприемане на необходимите технически действия за своевременно възстановяване на свързаността.

6. Операционни системи и софтуер

- инсталиране, настройване и актуализиране на операционни системи;
- инсталиране и конфигуриране на драйвери;
- инсталиране и настройване на лицензиран или безплатен софтуер, необходим за дейността на училището;
- отстраняване на софтуерни проблеми;
- настройване на браузъри, електронна поща и други служебно използвани приложения;
- съдействие при проблеми с достъпа до електронни платформи, когато причината е от техническо естество;
- премахване на нежелан и зловреден софтуер и съдействие при възстановяване нормалната работа на устройствата.

7. Профилактика и диагностика

- периодична проверка на състоянието на компютърната и мрежовата техника;
- диагностика при забавена или нестабилна работа;
- проверка за хардуерни и софтуерни проблеми;
- профилактика на устройствата при необходимост;
- даване на препоръки за ремонт, подмяна или закупуване на техника и компоненти.

III. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ТЕХНИЧЕСКАТА ПОДДРЪЖКА

1. Изпълнителят осигурява техническа поддръжка през работните дни на училището.



2. Сигнали за възникнали проблеми се подават от определени от Възложителя служители по телефон, електронна поща или друг предварително договорен начин.
3. Изпълнителят следва да извършва първоначална дистанционна диагностика, когато естеството на проблема позволява това.
4. Когато проблемът не може да бъде отстранен дистанционно, Изпълнителят осигурява посещение на място в училището.
5. При проблеми, които възпрепятстват нормалното протичане на учебния процес или работата на администрацията, включително прекъсване на интернет връзката, проблем с основно мрежово оборудване или невъзможност за използване на значителен брой устройства, сигналът се третира като приоритетен.
6. Приоритетните сигнали следва да бъдат обработвани с максимално кратък срок за реакция.
7. При невъзможност за незабавно отстраняване на проблема Изпълнителят уведомява Възложителя за причината, необходимите действия, необходимите резервни части или оборудване и ориентировъчния срок за отстраняване.

IV. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Изпълнителят следва:

- да разполага с необходимата техническа компетентност и квалифицирани специалисти;
- да осигурява възможност за дистанционна поддръжка и посещение на място;
- да извършва дейностите по начин, който минимално затруднява учебния процес и работата на училището;
- да спазва изискванията за информационна сигурност и защита на данните;
- да не копира, разпространява, предоставя или използва информация и данни, до които получава достъп при изпълнение на услугата;
- да не предоставя на трети лица потребителски имена, пароли, конфигурации или друга информация, свързана с информационната инфраструктура на училището;
- при необходимост да дава писмени препоръки за подмяна, ремонт или надграждане на техника и мрежово оборудване.

V. РЕЗЕРВНИ ЧАСТИ, КОНСУМАТИВИ И ДОПЪЛНИТЕЛНО ОБОРУДВАНЕ

Абонаментната цена включва труда по диагностика, настройка, профилактика и отстраняване на проблеми съгласно настоящото техническо задание.

Стойността на резервни части, компоненти, консумативи, ново оборудване и други материали, необходими за извършване на ремонт или подмяна, не се включва в абонаментната цена, освен ако страните не са договорили друго.

Закупуване или влягане на резервни части и материали се извършва след предварително съгласуване и одобрение от Възложителя.

VI. ОТЧЕТНОСТ И КОНТРОЛ



Изпълнителят води информация за подадените сигнали и извършените дейности, съдържаща най-малко:

- дата на подаване на сигнала;
- описание на проблема;
- засегнато устройство, помещение или мрежов сегмент;
- предприети действия;
- начин на отстраняване на проблема;
- дата на приключване;
- препоръки, когато такива са необходими.

При поискване Изпълнителят предоставя на Възложителя справка за извършените през съответния период дейности.

VII. ЦЕЛ И ОЧАКВАН РЕЗУЛТАТ

Основната цел на услугата е осигуряване на надеждна, непрекъсната и нормална работа на компютърната техника, периферните устройства, мултимедийната техника, локалната и безжичната мрежа и интернет свързаността, необходими за осъществяване на учебния процес и административната дейност на ОУ „Пейо К. Яворов“, гр. Бургас.

Изпълнителят следва да осигурява своевременно техническо съдействие при възникнали проблеми и да предприема необходимите действия за ограничаване на прекъсванията в работата на техническата и мрежовата инфраструктура на училището.