

Příloha č. 6 – Výzvy k podání nabídky

TECHNICKÁ ČÁST ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

k veřejné zakázce

„Expertní podpora infrastruktury informačního systému KÚ na 12 měsíců“

Obsah

| | |
|---|--|
| Vymezení předmětu zakázky | - 3 - |
| Podrobné členění | - 3 - |
| Správa a podpora IS..... | - 3 - |
| Podporované systémy a aplikace | - 3 - |
| Specifikace služeb..... | - 3 - |
| Profylaktické činnosti všech podporovaných systémů..... | - 4 - |
| Kvalifikace..... | - 5 - |
| Seznam významných zakázek | - 5 - |
| Způsob zajištění služby | - 5 - |
| Požadavky na kvalitu technického (expertního) týmu: | Chyba! Záložka není definována. |
| Součinnost Zadavatele | - 6 - |
| Zpracování dokumentace | - 6 - |

Vymezení předmětu zakázky

Zadavatel (Středočeský kraj) požaduje zajištění externích služeb týkající se správy a podpory aplikační a technologické infrastruktury informačního systému krajského úřadu „IS KÚ“ (dále jen systémová podpora).

Podrobné členění

Správa a podpora IS

Čerpání služeb bude řešeno na základě aktuální potřeby Odboru informatiky, a to vždy dílčími požadavky, které budou schváleny vedoucím odboru či jeho zástupcem, popř. administrátorem sítě IS KÚ. Zadavatel předpokládá zajištění externích služeb v rozsahu 4 dnů v týdnu (PO-ČT), tj. fyzickou přítomnost administrátora (s předpokladem okamžitého zastoupení) a součinnost s interním administrátorem na aktuálních úkolech a projektech v oblasti ICT a bezpečnosti. Podpora externích služeb bude dále zahrnovat vzdálenou správu prostřednictvím VPN a externí řešení IT požadavků. Zadavatel dále požaduje účast na technických schůzkách, zejména v oblasti rozvoje IS KÚ a bezpečnosti. Celkový rozsah je 200 MD (12 měsíců) za dobu účinnosti smlouvy, přičemž 190 MD bude průběžně čerpáno na expertní podporu (Microsoft a IDM od společnosti Gordic, spol. s.r.o.) a 10 MD na expertní podporu (Fortinet).

Zadavatel dále předpokládá, že základní rekognoskace a úvodní seznámení s IS KÚ vč. předání dokumentace bude součástí výše uvedených 190 MD.

Administrace IS bude zahrnovat tyto oblasti:

Podporované systémy a aplikace

Systémová podpora bude koncentrovaná na následující produkty:

- Microsoft Windows Server
- Microsoft Exchange Server
- Microsoft SQL Server
- Microsoft SharePoint Foundation/Server
- Monitorovací a konfigurační serverové systémy Microsoft
- MS služby ADDS, ADFS, ADCS, DHCP, FSS, PDS, WAP, SUS, VAS, WEB (IIS), WDS včetně spojených infrastrukturních služeb
- Antivirová ochrana koncových bodů Symantec Endpoint Protection
- Antivirová a antispamová ochrana SMTP provozu Symantec Message Gateway
- Services M365 (komplexní správa Tenant)
- Cloud Services Microsoft Azure
- VMware, vCenter – dohled
- IDM od společnosti Gordic spol. s.r.o.

Systémová podpora v rozsahu daném touto zadávací dokumentací se vztahuje i na nové verze podporovaných produktů a systémových komponent.

Specifikace služeb

Poskytovatel se zavazuje na základě této Smlouvy pro Objednatele provádět tyto služby a dodávky související s činností Objednatele:

- poskytování služeb kontaktního místa,
- profylaktické činnosti podporovaných systémů,

- řešení havarijních stavů, incidentů, problémů a požadavků na místě nebo vzdáleně,
- dílčí projektová a architektonická činnost v oblasti ICT,
- prediktivní rozvoj Microsoft infrastruktury v místě plnění zakázky,
- nasazení automatizovaných procesů za využití MS konfiguračních a monitorovacích systémů,
- zajištění integrace současné infrastruktury do prostředí M365 E3 s přesahem do E5,
- účast na technických a konzultačních schůzkách týkající se rozvojových projektů v oblasti ICT, a projektů v oblasti bezpečnosti IS.

Profylaktické činnosti všech podporovaných systémů

Služby profylaktické činnosti zahrnují následující aktivity pro podporované systémy Microsoft:

- instalace, reinstalace, upgrade, implementace opravných balíčků a záplat (ServicePacks, Patches),
- zabezpečení systémových požadavků a jednotného prostředí pro další systémy,
- kontrola hlavních výkonnostních parametrů systému a návrhy na případné změny,
- pravidelná analýza událostí uložených v systémovém logu a následné odstranění problémových stavů,
- pravidelná analýza událostí uložených v aplikačním logu a následné vyvození příslušných opatření vedoucích k větší stabilitě provozovaných aplikací,
- pravidelná kontrola základních konfiguračních parametrů a nastavení jednotlivých instalovaných systémů a komponent,
- pravidelná profylaxe fyzických a virtuálních serverů (VMware) – s instalovanými MS produkty,
- dohled a profylaxe systémů, které jsou umístěny v technologickém centru Praha a Kladno.

Dále služby v oblasti bezpečnosti konkrétních produktů společnosti Fortinet:

- vyhodnocování a revize provozu bezpečnostních technologií (FW, Sandbox, Analyzer, Mail),
- spolupráce s Odborem informatiky a Odborem bezpečnosti a krizového řízení na revizích bezpečnostních pravidel,
- spolupráce v oblasti přípravy procesních, provozních a bezpečnostních dokumentů.

Oblasti definované touto technickou zadávací dokumentací budou vykonávány v součinnosti s administrátorem sítě IS KÚ, tj. jde o tzv. doplňkové služby. Zadavatel v tomto směru nepředpokládá plné/výhradní převzetí systémové podpory dodavatelem, avšak očekává řešení systémové podpory v kooperaci s interním administrátorem IS vč. zajištění plnohodnotného zástupu (dovolená, pracovní volno apod.).

Služby systémové podpory budou poskytovány v místě určeném Zadavatelem, a to buď prostřednictvím technika podpory Dodavatele na místě plnění (Středočeský kraj, Zborovská 11, 150 21 Praha 5) nebo vzdáleně, prostřednictvím VPN (RDP).

Služby budou poskytovány v pracovní dny, zejména PO-ČT v době od 8 do 17 hodin. Služby nebudou primárně poskytovány ve dnech pracovního volna, ve dnech pracovního klidu a o státních svátcích, které platí na území ČR, pokud se tak předem Zadavatel nedohodne s dodavatelem v rámci těchto případů: systémový zásah, výpadky systému, plánované a neplánované odstávky, řešení bezpečnosti, výpadky technologických lokalit.

Služby technické podpory jsou poskytovány na řádně zakoupených licencích Zadavatele a infrastrukturu, která je ve správě Odboru informatiky.

Kvalifikace

Seznam významných zakázek

Uchazeč uvede alespoň 2 významné zakázky (oblast poskytování služeb – veřejná správa), poskytnuté za poslední 3 roky před zahájením výběrového řízení, včetně uvedení ceny a doby jejich poskytnutí a identifikace kontaktní osoby objednatele (reference nebudou obsahovat konkrétní referenci zadavatele!). Za významnou zakázku se považuje služba s obdobným předmětem plnění, tj. zajištění správy a podpory aplikační a technologické infrastruktury informačních systémů, a která má současně tento rozsah stanovených služeb:

- zajištění podpory on-site na místě objednatele v min. rozsahu 2MD/týdně
- zajištění podpory pro tyto systémy:
 - Microsoft Windows Server,
 - MS služby ADDS, ADFS, ADCS, ADFS, DHCP, FSS, PDS, WAP, SUS, VAS, WEB (IIS), WDS včetně spojených infrastrukturních služeb,
 - Microsoft Exchange Server,
 - Microsoft SQL Server,
 - Microsoft SharePoint,
 - Monitorovací a konfigurační serverové systémy Microsoft,
 - Antivirová ochrana koncových bodů Symantec Endpoint Protection,
 - Antivirová a antispamová ochrana SMTP provozu Symantec Message Gateway,
 - Services M365 (komplexní správa Tenant),
 - Cloud Services Microsoft Azure,
 - VMware, vCenter – dohled,
 - správa IDM od společnosti Gordic, spol. s.r.o.
 - provoz bezpečnostních technologií (FW, Sandbox, Analyzer, Mail Gate od společnosti Fortinet).
- hodnota každé ze zakázek – minimálně 780 000,-Kč bez DPH s rozlišením 1 zakázka na podporu systémů Microsoft a 1 zakázka na podporu systémů Fortinet (bezpečnost).

Seznam uvedených zakázek musí přesně odpovídat výše uvedeným službám v oblasti podpory systémů Microsoft, Fortinet a musí dále obsahovat aktuální kontakty (tel. a email) na referenční osoby z důvodu ověření rozsahu poskytovaných služeb u jiných zákazníků/subjektů.

Pokud dodavatel neuvede v rámci významných zakázek služby, ze kterých nebude zřejmé, že uvedené oblasti v posledních 3 letech realizoval, bude vyloučen z dalšího hodnocení.

Způsob zajištění služby

Zadavatel požaduje, aby výše popsany předmět plnění byl zajišťován odborně způsobilým dodavatelem a jeho techniky, kteří mají odborné znalosti a zkušenosti, a to alespoň v rozsahu:

- alespoň dvěma techniky s kompetencemi:
 - Microsoft® Certified Solutions Expert: Cloud Platform and Infrastructure,
 - MCSE – Microsoft Certified Solutions Expert (MCSA: Windows Server 2012),
 - minimální odborná kvalifikace – délka praxe minimálně 10 let.
- alespoň jedním technikem s odbornou znalostí produktů Fortinet s tímto certifikátem:
 - NSE 8 Certification

Zadavatel požaduje, aby součástí nabídky byly životopisy expertního týmu, tj. jednotlivých techniků, které budou obsahovat odbornou praxi a zároveň projekty, na kterých se jednotliví členové týmu podíleli.

Pokud dodavatel neuvede do své nabídky výše uvedené životopisy a certifikaci, bude vyloučen z dalšího hodnocení.

Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit si v rámci hodnocení nabídek znalosti expertního týmu v souladu s požadavky uvedenými v zadávací dokumentaci.

Zadavatel důrazně připomíná, že tato zakázka je zadávána mimo režim zákona, jako zakázka malého rozsahu „VZMR“ tj. zadavatel si vyhrazuje právo stanovit podrobnější a přísnější kvalifikační kritéria pro posouzení kvality technického týmu.

Součinnost Zadavatele

Zadavatel se zavazuje umožnit dodavateli přístup k podporovanému systému a poskytnout mu veškeré informace a potřebnou součinnost k provádění „Služeb systémové podpory“ vč. předání úvodní dokumentace a rekognoskace prostředí IS KÚ.

Zpracování dokumentace

Zadavatel dále požaduje, aby dodavatel průběžně v rámci systémové podpory zajišťoval aktualizaci provozní a administrátorské dokumentace, zejména pak správu a údržbu konfigurační databáze, která je vedena v provozním systému úřadu a provozních dokumentech „požadavky na infrastrukturu“, kde jsou primárně vedeny informace o aplikační a technologické infrastruktuře v rozsahu:

- Popis řešení
- Návrh řešení
- Požadavky na infrastrukturu (aplikační a databázová infrastruktura vč. sizingu)
- Schéma komunikace

Prostupy:

| Jméno aplikace / systému/ databáze | směr provozu | zdroj/cíl | Aplikační protokol | porty | protokol TCP/IP | charakter provozu |
|------------------------------------|--------------|-----------|--------------------|-------|-----------------|-------------------|
| | | | | | | |

- Správa systému
- Dostupnost
- Zálohování
 - Požadavky na zálohování aplikačních serverů
 - Požadavky na zálohování DB
- Obecné požadavky
 - Zřízení účtů
 - Profylaxe a monitoring
- Administrace
- Kontaktní matice
- Konceptuální model – schéma