Příloha č. 6 – Výzvy k podání nabídky

TECHNICKÁ ČÁST ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

k veřejné zakázce

„Expertní podpora infrastruktury informačního systému KÚ“

Obsah

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

1. 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 (min. zástup 2 externí pracovníci) a součinnost s interním administrátorem na aktuálních úkolech a projektech v oblasti ICT. 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. Celkový rozsah je 200 MD (12 měsíců) za dobu účinnosti smlouvy.

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, ADFS, 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
- WMware, vCenter

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

2. 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 týkají 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 balíků 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.
- pravidelné vyhodnocování provozu bezpečnostních technologií (FW, Sandbox, Analyzer, Mail Gate)
- dohled a profylaxe systémů, které jsou umístěny v technologickém centru Praha a Kladno.

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 interních 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 infrastruktuře, která je ve správě Odboru informatiky. Do externí podpory nepatří správa síťové infrastruktury IS a správa centrálního zálohování.

Kvalifikace

Seznam významných zakázek

Uchazeč uvede alespoň jednu významnou zakázku, poskytnutou za poslední 3 roky před zahájením výběrového řízení, včetně uvedení ceny a doby jejich poskytnutí a identifikace kontaktní osoby objednatele. 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
  - WMware, vCenter
- hodnota zakázky minimálně 500 000,-Kč bez DPH

Způsob zajištění služby

Zadavatel požaduje, aby výše popsaný 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

3. Součinnost Zadavatele

Zadavatel se zavazuje umožnit dodavateli přístup k podporovanému systému a poskytnout mu veškeré informace a potřebnou součinnost k provádění „Služeb systémové podpory“.

4. 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