

# MŰSZAKI LEÍRÁS

Az „Informatikai rendszer kialakítása, informatikai eszközök bérbe adása és üzemeltetése, rendszergazdai tevékenység és végfelhasználói támogatási szolgáltatás ellátása a Széchenyi Tőkealapkezelő Zrt. részére” tárgyú eljáráshoz

## Tartalomjegyzék

1. A beszerzés céljának ismertetése, általános elvárások .....	3
2. Ajánlatkérő saját eszközeinek és adatmennyiségének bemutatása .....	4
3. Ajánlatkérő közreműködése a szolgáltatás teljesítése során .....	5
4. Az ajánlat részét képező kötelező szoftver licensek .....	6
5. Az ajánlat kötelező szolgáltatásai .....	7
6. Ajánlatkérő által elvárt szolgáltatási szintek (SLA): .....	9

## 1. A beszerzés céljának ismertetése, általános elvárások

Ajánlattevő feladata: ajánlatkérő részére a szerződés időtartama alatt komplex informatikai szolgáltatás biztosítása, amely magában foglalja a szerver számítógépeket, aktív hálózati eszközöket, folyamatosan frissített szoftver licenzeket, rendszer konfigurálási, felügyeleti és üzemeltetési szolgáltatásokat is. A beszerezni kívánt szolgáltatás mennyiségét Ajánlatkérő a kialakítandó informatikai rendszerhez csatlakozó végfelhasználók (munkavállalók) számával határozza meg, amely 25-45 fő. Ajánlatkérő felhívja Ajánlattevők figyelmét, hogy ajánlatukat egységárasan, a fenti mennyiségi adat ismeretében tegyék meg olyan módon, hogy az tartalmazza az Ajánlattevők minden, a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos díjazását és költségét.

Mivel Ajánlatkérő nem rendelkezik saját, belső informatikai szervezettel, Ajánlattevőtől elvárt, hogy egy olyan, komplex informatikai szolgáltatást biztosítson, amely a havidíj ellenében Ajánlatkérő működésének teljes IT háttérét biztosítja. Ajánlattevő a használni kívánt végfelhasználói szoftverek tekintetében – ahogy az a későbbiekben részletezésre kerül - konkrét igényekkel rendelkezik (pl. a munkaállomásokon Microsoft operációs rendszer, MS Office irodai programcsomag), azonban a felhasználók által közvetlenül nem érzékelt informatikai infrastruktúra tekintetében (pl. szerver hardver, virtualizáció, monitoring alkalmazás, adatmentő szoftverek) Ajánlattevő döntésére bízva a megajánlott eszközök és technológiák kiválasztását azzal, hogy ezeknek összességében egy stabil, jól menedzselhető és magas rendelkezésre állású rendszert kell alkotniuk ami teljesíti az elvárt minőségi feltételeket.

Kérjük a műszaki ajánlatot a 4-es és 5-ös fejezet szerinti struktúrában benyújtani, olyan módon, hogy abból egyértelműen megállapítható legyen az egyes elvárásoknak való megfelelés módja. (Iratminták 3. számú melléklet)

Ajánlatkérő a 321/2015. (X. 30.) Korm. rendelet a közbeszerzési eljárásokban az alkalmasság és a kizáró okok igazolásának, valamint a közbeszerzési műszaki leírás meghatározásának módjáról 46. § (3) bekezdése és a Kbt. 117. § (7) bekezdése szerint Ajánlatkérő, valamennyi meghatározott gyártmányú, eredetű, típusú dologra, eljárásra, tevékenységre, személyre, szabadalomra vagy védjegyre való hivatkozás esetében elfogadja az „azzal egyenértékű” megajánlást is.

## 2. Ajánlatkérő saját eszközeinek és adatmennyiségének bemutatása

Ajánlatkérő jelenleg 32 db saját tulajdonú munkaállomással (mindegyik OEM Microsoft Windows 8 licensz-szel rendelkezik) és 3 db nyomtatóval rendelkezik, informatikai infrastruktúrájának minden további elemét külső szolgáltatótól bérlí. Az összes munkaállomás és képkötő eszköz fizikailag egyetlen telephelyen található, de az alkalmazottak távolról (otthonról) is végeznek munkát VPN kapcsolaton keresztül.

A jelenlegi rendszer mennyiségi mutatói:

Négy darab Windows 2016 szerver, összesen 850 GB éles adatmennyiség valamint 1.6 TB mentés

Egy darab Microsoft Exchange szerver, 2x70 GB adatmennyiség

Microsoft AX alapú vállalatirányítási rendszer, összesen 50 GB adatmennyiség (a vállalatirányítási rendszer alkalmazás-üzemeltetése nem képezi jelen eljárás tárgyát, Ajánlattevő feladata a rendszert futtató szerver operációs rendszerének üzemeltetéséig terjed)

### 3. Ajánlatkérő közreműködése a szolgáltatás teljesítése során

Ajánlatkérő a szolgáltatás teljesítéséhez biztosítja (Szolgáltató alatt a nyertes Ajánlattevőt értve):

- érvényes kapcsolattartási listát biztosít minden alkalmazottjáról (a rendszer felhasználóiról)
- vállalja, hogy semmilyen jelentős változtatást nem végez informatikai eszközei tekintetében a Szolgáltatóval történt előzetes egyeztetés nélkül.
- tartalék hardver elem utánpótlásról gondoskodik.
- tájékoztatja Szolgáltatót minden olyan változásról, amely a Szolgáltató által támogatott infrastruktúrát érinti.
- Szolgáltató számára távoli hozzáférést biztosít minden olyan rendszerelemhez és alrendszerhez, ami szükséges a Szolgáltatási Szerződés végrehajtásához.
- a heti karbantartási időt minden munkaszüneti és -ünnepeken 20:00-22:59 perc közötti időszakban biztosítja a Szolgáltató számára. A karbantartási idő alatt a Szolgáltató bármilyen rendszer leállításával járó munkákat elvégezhet, előzetes egyeztetés nélkül.
- megfelelő műszaki színvonalú helységeket biztosít a saját telephelyén elhelyezendő IT infrastruktúra és a Szolgáltató munkatársai a helyszínen történő munkavégzés, üzemelés időszakára.

## 4. Az ajánlat részét képező kötelező szoftver licensek

Ajánlatkérő az alábbi felhasználói szoftvereket kívánja a jövőben is használni, ezen licensek biztosítása Ajánlattevő feladata. A szoftver licenz biztosítását ajánlatkérő úgy értelmezi, hogy a szerződés teljes időtartama alatt Ajánlatkérő a szoftver általa szabadon választott, gyártói támogatással rendelkező bármelyik verzióját használhatja. A szoftver verzió váltási (frissítési) szolgáltatás Ajánlattevő feladata.

- 4.1. Microsoft (mindig friss, támogatott verziójú) operációs rendszer mind a szerverek mind a munkaállomások tekintetében
- 4.2. Microsoft Exchange levélkiszolgáló szerver
- 4.3. Ajánlattevő által megajánlott szerver virtualizációs platform (munkaállomás virtualizáció nem szükséges)
- 4.4. Microsoft Office365 irodai szoftvercsomag
- 4.5. Professzionális, legalább napi frissítésű, teljes rendszerre kiterjedő vírusirtó szoftver

## 5. Az ajánlat kötelező szolgáltatásai

Ajánlatkérő az alábbi szolgáltatásokat kívánja jelen eljárás keretében beszerezni:

- 5.1 Jelenlegi informatikai infrastruktúrájának teljes körű migrációját az **Ajánlattevő által biztosított környezetbe**, az alábbiak szerint:
  - Négy darab Windows 2016 szerver, összesen 850 GB éles adatmennyiség valamint 1.6 TB mentés
  - Egy darab Microsoft Exchange szerver, 2x70 GB adatmennyiség
  - Microsoft AX alapú vállalatirányítási rendszer, összesen 50 GB adatmennyiség (a vállalatirányítási rendszer alkalmazás-üzemeltetése nem képezi jelen eljárás tárgyát)
  - Microsoft Windows Active Directory rendszer
  - Internet bank kliensek
- 5.2 Hazai adatközpont(ok)ban fizikailag szeparáltan elhelyezett, Ajánlatkérőnek kizárólagosan dedikált szerverek biztosítását, valamint a szerverek hűtését, áramellátását, fix IP címét, legalább 100Mbit/sec szimmetrikus sávszélességű (belföldön garantált, menedzselt) hálózati kapcsolatot. A szerverek méretezése olyan módon történjen, hogy azok alkalmasak legyenek felhasználónként max. 40 GB éles adat (ebből személyes postafiók mérete átlagosan 3 GB) biztonságos, redundáns kezelésére és tárolására.
- 5.3 Napi adatmentés, teljes vagy részleges visszaállítási lehetőséggel a legutóbbi öt munkanap bármelyikére és a legutóbbi öt vasárnap bármelyikére minden adat vonatkozásában.
- 5.4 A központi infrastruktúra (szerverek és aktív hálózati eszközök) legalább heti átlagban 99,5% rendelkezésre állása elvárt.
- 5.5 Minimum 250Mbit/sec szimmetrikus sávszélességű (belföldön garantált, menedzselt) kapcsolatot az SZTA telephelye és az elsődleges adatközpont között
- 5.6 Legalább Common Criteria EAL3 tanúsítási szintű (vagy azzal egyenértékű) tűzfalakkal biztosított határvédelmet minden fizikai lokáción (minimálisan: SZTA telephelyén, elsődleges adatközpontban, másodlagos adattárolási helyszínen)
- 5.7 Microsoft Active Directory alapú autentikáció üzemeltetését
- 5.8 Az Ajánlatkérő telephelyét teljesen lefedő menedzselt wifi AP-ok biztosítását
- 5.9 Professzionális és teljes körű monitoring szolgáltatást, amely automatikus riasztási funkcióval is rendelkezik
- 5.10 VPN kapcsolatot Ajánlatkérő minden mobil munkahelye és a központi rendszer között
- 5.11 Riasztások folyamatos (7/24) kezelését, a műszaki leírás szerinti I. súlyossági osztályba tartozó hiba (a rendszer egészének működését ellehetetlenítő) hiba elhárításának megkezdése a felmerüléstől számított egy órán belül a szolgáltató oldaláról

- 5.12 Folyamatosan (7/24) rendelkezésre álló magas szintű felhasználói támogatást (a folyamatos rendelkezésre állást Megrendelő úgy értelmezi, hogy a szolgáltatás részét képezi az Ajánlattevő által üzemeltett, bármikor hívható ügyeleti telefon, amelyen a bejelentéseket az év minden napján szünet nélkül fogadják és a műszaki leírás szerint I. súlyossági csoportba tartozó hibák kijavítását Ajánlattevő a bejelentést követő egy órán belül bármilyen napon és időpontban elkezd)
- 5.13 Havi húsz munkaóra – Ajánlatkérő által tetszőlegesen felhasználható -Ajánlattevő rendszermérnökei által Ajánlatkérő telephelyén biztosított helyszíni felhasználói támogatást
- 5.14 Havi négy munkaóra – Ajánlatkérő által tetszőlegesen felhasználható -Ajánlattevő M.2.2 pontnak megfelelő minőségbiztosítási szakembere által Ajánlatkérő telephelyén biztosított - helyszíni szerződés teljesítés követést, felhasználói elégedettség mérést és minőségbiztosítást
- 5.15 Elektronikus igény- és hibabejelentő felületet, az ügyeleti telefonon túl. Ajánlatkérői bejelentések rögzítését, nyomon követését valamint az ezeket összefoglaló havi jelentéseket.
- 5.16 Ajánlatkérő web szerverének és internetes oldalainak üzemeltetése nem képezi jelen eljárás részét.



## 6. Ajánlatkérő által elvárt szolgáltatási szintek (SLA):

### 6.1 Súlyossági fokok definiálása:

1. *Súlyosság* (azonnali elhárítást igénylő hiba) Olyan hiba, mely meggátolja az Ügyfelet napi tevékenységének folytatásában, amely a rendszer egészének működését lehetetlenné teszi. Bekövetkeztekor a rendszer legalább egy alapvető funkciója egyáltalán nem üzemel.

A hibát egy folyamat súlyos üzemzavara okozza, a Szolgáltatási Szerződésben szabályozott technikai probléma. Példa: levelező szerver lefagyása, levelezés egyáltalán nem működik.

2. *Súlyosság* (sürgős elhárítást igénylő hiba) Hiba, mely miatt a szolgáltatás egy része elérhetetlenné válik, de a hibajelenség megkerülésére van lehetőség. Bekövetkeztekor a rendszer részben vagy csak bizonyos felhasználók számára hozzáférhetően üzemel.

Példa: levélküldés bizonyos felhasználók számára nem elérhető, vagy a levelek késéssel érkeznek.

3. *Súlyosság* Minden egyéb hiba és probléma (pl.: csak 1 felhasználót érintő teljesítménycsökkenés)

### 6.2 Intézkedési idő és elhárítási idő:

*Intézkedési idő* Eltelt időmennyiség attól az időponttól számítva, hogy a Szolgáltatót tájékoztatják a hiba felmerüléséről (telefonon vagy elektronikus bejelentő felületen) addig a pillanatig, amíg az első megfelelő lépéseket megteszik a hiba elhárítására.

*Elhárítási idő* Eltelt időmennyiség attól az időponttól számítva, hogy a Szolgáltatót tájékoztatják a hiba felmerüléséről (telefonon vagy elektronikus bejelentő felületen) addig a pillanatig, amíg a hibát kijavította (probléma esetén nem értelmezett)

### 6.3 Előírt szolgáltatási szintek:

Szolgáltatási elem	Szolgáltatási szint	Jelentés	Regisztráció
Bejelentések fogadása <sup>1</sup>	Minden nap 00:00-24:00		
Szolgáltatási időszak	Munkanapokon 09:00 – 17:00		
Intézkedési idő a szolgáltatási időn belül	Súlyosság 1: 1 munkaórán belül  Súlyosság 2: 12 munkaórán belül  Súlyosság 3: három munkanapon belül	Havonta:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bejelentések száma besorolással</li> <li>• Intézkedési idő</li> <li>• Igény esetén részletes lista</li> </ul>	Minden beérkező bejelentés rögzítésre kerül.
Visszajelzési idő	Maximum 1 óra	bejelentőnek, ill. 1. szintű probléma esetén kapcsolattartónak is	Minden visszajelzés rögzítésre kerül.
1. szintű problémamegoldás a szolgáltatási időn belül	Elkerülő megoldás alkalmazhatósága esetén maximálisan 2 óra, egyéb esetekben 4 óra	Igény esetén részletes lista	
2. szintű problémamegoldás a szolgáltatási időn belül	10 munkaórán belül	Igény esetén részletes lista	

Szolgáltatási elem	Szolgáltatási szint	Jelentés	Regisztráció
3. szintű probléma megoldás a szolgáltatási időn belül	Egy héten belül	Igény esetén részletes lista	
Ügyfél elégedettségi mutatója		Vonatkoztatási időszak: év	évente információ az Ügyféltől (Customer Satisfaction Survey)
A Szolgáltató által üzemeltetett rendszerek rendelkezésre állása	99,5% folyamatos, szolgáltatási időben, hetente, kivéve tervezett állásidőket, rendszeres karbantartási időt	Havonta Havi elérhetőség %-ban megadva (kivéve előre tervezett állásidő, rendszeres karbantartási időt)	



**Dr. Tóth Anita**  
felelős akkreditált  
közbeszerzési szaktanácsadó  
**00232**