

Opis przedmiotu zamówienia na outsourcing usług wsparcia teleinformatycznego Biura Związku Międzygminnego „Gospodarka Odpadami Aglomeracji Poznańskiej” w likwidacji

Zamawiający wymaga od Wykonawcy wykonywania następujących usług:

1. Instalacja i konfiguracja Windows Server w wersjach 2016 i 2019 (8 szt.) i Linux (głównie CentOS) a w tym:

- Zapasowy kontroler domeny;
- Konfiguracja DNS
- Zapewnienie sprawności podstawowych usług systemowych;
- Zarządzanie usługami katalogowymi Active Directory;
- Zarządzanie kontami użytkowników, tworzenie grup i reguł;
- Zarządzanie GPO
- Zarządzenie usługami terminalowymi opartymi na platformie Ncomputing;
- Świadczenie usługi wsparcia III linii technicznej w godzinach 7:00 do 17:00 w dni robocze.
- Czas reakcji na zgłoszenie maksymalnie 4 godziny od przyjęcia zgłoszenia.
- Konfiguracja serwerów systemów opartych o Linux'a dostarczanych przez producentów oprogramowania (ESET, GLPI, Acronis itp.)
- Konfiguracja serwerów terminali z zachowaniem i migracją danych do nowej instancji oraz z zachowaniem danych i migracją platformy NComputing.

2. Konfiguracja Systemów ESXi 6.7, 7.0.3 i wyższej wersji a w tym:

- Konfiguracja komunikacji z UPS przy pomocy protokołu SNMP;
- Konfiguracja i nadzór nad vCenter;
- Nadzorowanie poprawnej pracy środowisk;
- Konfiguracja urządzeń do bezpiecznej i wydajnej pracy;
- Zarządzanie maszynami wirtualnymi i hipervisorami;
- Doradztwo i wsparcie we wdrożeniu rozwiązań służących zapewnieniu wysokiej dostępności wybranych aplikacji;
- Tworzenie nowych maszyn wirtualnych oraz implementowanie przygotowanych wcześniej maszyn do obecnego środowiska wirtualnego;
- Optymalizacja wydajności zgodnie z wytycznymi Zamawiającego.

3. Nadzór nad infrastrukturą siecią

Utrzymanie sprawności działania aktywnych urządzeń sieciowych oraz ich konfiguracja:

- Routery w tym UTM Fortigate 40F;
- Switchy zarządzalne i niezarządzalne, w tym konfiguracja VLANów;
- Punkty dostępowe Wi-Fi;
- Monitorowanie stanu sieci i konfigurowanie VPNów;
- Identyfikacja problemów w infrastrukturze sieciowej;
- Doradztwo w zakresie niezbędnych prac modernizacyjnych;
- Aktualizowanie oprogramowania do najnowszej dostępnej wersji.

4. Nadzór nad infrastrukturą serwerową

- Zamawiający posiada następujące serwery:
 - 1 IBM
 - 1 HP
 - 1 Dell
 - 1 Macierz dyskowa IBM

- Klatka serwerowa PowerEdge VRTX z dyskami SAS SSD i 2 serwerami;
- 1 NAS Synology DS220+ 8TB.
- Monitorowanie stanu łącza zasilającego;
- Monitorowanie stanu urządzeń UPS, okresowe testy akumulatorów;
- Nadzorowanie sprawności i ciągłej pracy urządzeń wchodzących w skład infrastruktury sieciowej;
- Zarządzanie usługą serwerową fizyczną oraz wirtualną;
- Zarządzanie macierzami dyskowymi;
- Dyski sieciowe urządzenia NAS;
- Konfiguracja zabezpieczeń UTM (fizycznego i pracującego w środowiskach Vmware) zgodnie z wytycznymi KRI.

5. Schemat szkieletu sieci

Wykonawca wykona schemat fizyczny sieci szkieletowej infrastruktury teleinformatycznej ZM GOAP oraz będzie ją aktualizować przez okres trwania umowy

6. Kopie zapasowe

Zamawiający posiada licencję na oprogramowanie Acronis Cyber Backup i korzysta z oprogramowania Veeam Backup & Replication. Wykonawca będzie wykonywał tymi aplikacjami kopie zapasowe.

- Wykonywanie bezbłędnych kopii zapasowych i archiwalnych w zakresie uzgodnionym z Zamawiającym;
- Sprawdzanie poprawności wykonania kopii zapasowych i raportowanie do Zamawiającego;
- Okresowe testy odtwarzania kopii zapasowych uzgodnione z Zamawiającym;
- Odtwarzanie prawidłowych danych z kopii zapasowych na zlecenie Zamawiającego;
- Wysyłanie wiadomości email z informacją o statusie wykonania kopii zapasowej każdej maszyny;
- Konfiguracja połączeń VPN ze wskazaną drugą lokalizacją kopii zapasowej wykonywanego przez Wybraną firmę w postępowaniu.

7. Bezpieczeństwo Danych Osobowych

Wykonawca będzie uczestniczył w konfigurowaniu zabezpieczeń, jakie zostaną wdrożone u Zamawiającego zgodnie z wymaganiami RODO.

8. Raporty o stanie serwerów

Wykonawca musi wysyłać raporty na wskazane adresy email, które będą zawierać co najmniej:

Raport 1

Wysyłany co godzinę:

- aktualną temperaturę dysków twardych z jednego z serwerów oraz temperaturę z co najmniej 3 czujników z co najmniej dwóch serwerów.
- aktualną informację o przestrzeni dyskowej z podziałem na dostępne i użyte miejsce. Raport ten powinien zawierać również informację o kończącej się przestrzeni dyskowej. Raport ten musi dotyczyć wszystkich serwerów fizycznych.

Raport 2

Wysyłany raz dziennie o określonej godzinie:

- raport ten musi zawierać informację o użytych przestrzeniach dysków serwerów wskazanych przez Zamawiającego z podziałem na konkretnych użytkowników z systemów Windows. Raport musi wyszczególnić użytkowników przekraczających 10 GB.
- raport musi posiadać aktualne zużycie przestrzeni dyskowej na konkretne dyski systemowe.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w cenę oferty wkalkulował 48 roboczogodzin na dodatkowe usługi, które będą wykorzystane w czasie trwania umowy.

Zamawiający wymaga, aby III linia wsparcia opierała się przez pulpit zdalny. W uzasadnionych przypadkach, jeśli występuje konieczność Wykonawca musi przyjechać do siedziby Zamawiającego w okresie nie dłuższym niż 6 godzin roboczych od momentu zgłoszenia. Wszystkie połączenia Wykonawcy muszą odbywać się przez zabezpieczony sposób oparty o co najmniej technologię VPN.

9. Warunki:

Wykonawca musi posiadać udokumentowany potencjał techniczno-osobowy do wykonywania zamówienia.

10. Postanowienia końcowe:

Najpóźniej na 10 dni przed końcem obowiązywania umowy Wykonawca przekaże w bezpieczny sposób wszystkie loginy i hasła na uprawnieniach administratora Zamawiającemu.