



Warszawa, dnia 22.06.2021r.

DINF/220 - 114/21/ES

Zapytanie o informacje na potrzeby oszacowania wartości zamówienia

I. Przedmiot szacowania wartości zamówienia

Przedmiotem szacowanego zamówienia będzie „Świadczenie usług asysty technicznej na rzecz Zamawiającego w zakresie wsparcia w utrzymaniu ciągłości pracy oraz rozwoju środowiska teleinformatycznego GIOŚ”.

- a) GIOŚ w celu monitorowania i utrzymania środowiska teleinformatycznego wykorzystuje własne narzędzie do monitorowania zasobów IT oraz serwisów/portali GIOŚ, w tym udostępnionych w sieci Internet.

Rozwiązanie to powstało z wykorzystaniem rozwiązania opartego na systemie Nagios/Check_MK i umożliwia:

1. Tworzenia wielu użytkowników systemu monitorowania IT bez dodatkowych opłat.
2. Zapewnienia równoległego dostępu do systemu dla wielu użytkowników.
3. Ograniczania użytkownikom dostępu do wybranych grup hostów.
4. Monitorowania serwerów fizycznych.
5. Monitorowania urządzeń sieciowych.
6. Monitorowania stanu połączeń VPN.
7. Monitorowanie interfejsów sieciowych przełączników, ruterów, serwerów (b/s, p/s, err/s).
8. Monitorowanie maszyn wirtualnych pracujących pod kontrolą systemów operacyjnych Windows i Linux.
9. Dostęp do systemu monitorowania przez panel dla urządzeń mobilnych.
10. Rozbudowę systemu o monitorowanie kolejnych urządzeń.
11. Automatyczne wykrywanie usług na urządzeniach, powiadamianie o wykryciu nowych usług na urządzeniu.
12. Grupowanie hostów.
13. Definiowanie planowanych przerw serwisowych dla hostów i usług.
14. Możliwość zaznaczenia reakcji na awarię - odpowiadanie na alerty (ACK).
15. Wykonywanie operacji na grupach hostów (włączenie/wyłączenie monitorowania, powiadomień; konfiguracje przerw serwisowych).
16. Generowanie raportów dostępności monitorowanych urządzeń, usług i procesów biznesowych (raporty wyświetlane na stronie www).
17. Globalne wyłączenie powiadomień.
18. Prezentację stanu urządzeń na mapie.
19. Monitorowanie transakcji dla serwisów WWW. Transakcje będą składały się z kilku kroków.
20. Powiadamianie użytkownika o problemach przez e-mail.
21. Eskalację powiadomień do kolejnych użytkowników w przypadku braku reakcji na powiadomienie.
22. Definiowanie przedziałów czasowych w których wysyłane są powiadomienia do poszczególnych użytkowników.

23. Prezentację danych na dashboardach.
24. Elastyczną konfigurację dashboardów, wybór elementów.
25. Wizualizację stanu działania całej infrastruktury na jednym dashboardzie.
26. Tworzenie indywidualnych dashboardów przez użytkowników.
27. Definiowanie różnych wartości progowych alertów na poziomie globalnym, grupy urządzeń, pojedynczych urządzeń, pojedynczych usług.
28. Monitorowanie serwerów za pomocą agentów.
29. Monitorowanie serwerów aplikacji: Tomcat, Oracle WebLogic Server, Oracle Application Server.
30. Monitorowanie Active Directory.
31. Monitorowanie serwerów plików, udziałów sieciowych.
32. Monitorowanie statusu serwerów Apache.
33. Monitorowanie baz danych:
 - 33.1. ORACLE,
 - 33.2. MySQL/MariaDB,
 - 33.3. Postgress.
34. Monitorowanie urządzeń przez następujące protokoły:
 - 34.1. SNMP,
 - 34.2. WMI,
 - 34.3. IPMI.
35. Konfigurację oprogramowania systemu monitorowania poprzez interfejs WWW.
36. Monitorowanie poprawności działania DNS.
37. Monitorowanie środowiska VMware.
38. Monitorowanie środowiska Hyper-V.
39. Monitorowanie działania serwera czasu NTP.
40. Monitorowanie offsetu czasu na serwerach.
41. Monitorowanie ping - czasy odpowiedzi, straty pakietów.
42. Monitorowanie zajętości miejsca na poszczególnych partycjach.
43. Monitorowanie obciążenia dysków.
44. Monitorowanie wykorzystania pamięci RAM.
45. Monitorowanie obciążenia systemu.
46. Monitorowanie logów systemowych Windows.
47. Monitorowanie macierzy dyskowych, status urządzenia statusów dysków urządzenia.
48. Dodawanie własnych wtyczek / agentów dla urządzeń i usług, które standardowo nie są obsługiwane.
49. Jest zgodne z wtyczkami programu Nagios służącego do monitorowania sieci, urządzeń sieciowych, aplikacji oraz serwerów działający w systemach Linux i Unix.
50. Agregację usług niskiego poziomu do procesów biznesowych (tzw. Business Intelligence)
51. Symulację awarii elementów infrastruktury i badanie jej wpływu na procesy biznesowe
52. Monitorowanie rozproszone (podgląd w pojedynczym panelu stanu wielu instancji monitorujących, np. z kilku lokalizacji/oddziałów).
53. Wykrywanie niestabilnie działających usług.
54. Monitorowanie dostępności stron internetowych.
55. Inwentaryzację zasobów sprzętowych i oprogramowania.
56. Konfigurację hierarchiczną (dziedziczenie konfiguracji dla grup urządzeń).

Rozwiązanie do monitorowania jest dostępne na mocy licencji otwartej, posiada możliwość wykupienia wsparcia u producenta.

Monitorowaniu obecnie podlega około 123 hostów i około 4127 usług.

Wykonawca zapozna się i obejmie system monitorowania wsparciem na warunkach Asysty technicznej. W ramach wsparcia Wykonawca będzie dokonywał aktualizacji systemu monitoringu do najnowszej dostępnej stabilnej wersji co 12 miesięcy, chyba że dodatkowa aktualizacja będzie podyktowana koniecznością naprawy istotnych błędów.

- b) Świadczenie Asysty technicznej przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego będzie odbywało się w następującym zakresie i na następujących warunkach:

Asysta techniczna świadczona będzie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w zakresie:

1. Wsparcia i rozwiązywania problemów w obszarach administrowania Sprzętem i Oprogramowaniem w tym:
 - i. Macierzą HP 3Par StoreServ 7400;
 - ii. Macierzą HP P2000;
 - iii. Dwoma macierzami Fujitsu DX200 S5;
 - iv. Systemami serwerowymi HP BladeSystem c7000 z serwerami HP ProLiant BL680c G5 i G7, HP ProLiant BL460c G1, G7 i G8;
 - v. Systemami serwerowymi DELL Poweredge R740, DELL Poweredge T440
 - vi. Systemami serwerowymi Fujitsu Primergy RX2540 M5;
 - vii. Środowiskami VMware vSphere 6.0 oraz 7.0;
 - viii. Środowiskiem Microsoft Hyper-V;
 - ix. Środowiskiem serwerów Linux'owych (głównie Red Hat, CentoOS);
 - x. Środowiskiem serwerów aplikacyjnych Oracle Weblogic Server, Oracle Application Server, Tomcat, GlassFish;
 - xi. Środowiskiem bazodanowym Oracle RAC+ASM, MySQL/MariaDB, Postgress.
 - xii. Środowiskiem poczty elektronicznej MS Exchange;
 - xiii. Środowiskiem SAN;
 - xiv. Środowiskiem systemu komunikacyjnego zbudowanego w oparciu o Cisco Meeting Server;
 - xv. Systemem monitoringu IT;
 - xvi. Środowiskiem Microsoft Exchange 2019 oraz Microsoft Active Directory
 - xvii. Środowiskiem pocztowym Axigen
 - xviii. System zbierania logów zbudowany w oparciu o oprogramowanie Graylog;
2. Monitorowanie i wspieranie w utrzymaniu ciągłości działania od strony systemowej pracy następujących portali Zamawiającego:
 - a. <http://powietrze.gios.gov.pl/pjp/home>
 - b. <http://rds.gios.gov.pl/index.php/pl/>
 - c. http://www.gios.gov.pl/chemizm_gleb/
 - d. <http://ekoinfonet.gios.gov.pl/osady/mapa/wprowadzenie.html>
 - e. <http://www.gios.gov.pl/zmsp/>
 - f. <http://clc.gios.gov.pl/>
 - g. <http://inspire.gios.gov.pl/portal/>
 - h. <http://inspire.gios.gov.pl/edu/>
 - i. <https://ekoinfonet.gios.gov.pl/simgism/>
 - j. <https://ekoinfonet.gios.gov.pl/mapa/>
 - k. <https://ekoinfonet.gios.gov.pl/simgsp/>
 - l. https://ekoinfonet.gios.gov.pl/simgsp_mapa/
 - m. <http://ekoinfonet.gios.gov.pl/lims>
 - n. <http://ekoinfonet.gios.gov.pl/eim>
 - o. <http://ekoinfonet.gios.gov.pl/eih/faces/login.jspx>
 - p. <http://ekoinfonet.gios.gov.pl/jwoda>
 - q. <http://ekoinfonet.gios.gov.pl/eip/faces/login.jspx>
 - r. <http://prtr-portal.gios.gov.pl/>
 - s. <http://prtr.gios.gov.pl/>
 - t. <http://ekoinfonet.gios.gov.pl/ISWK/>
 - u. <http://monitoringptakow.gios.gov.pl/>
 - v. <http://monitoringptakow.gios.gov.pl/PM-GIS/>
 - w. <http://www.gios.gov.pl/pl/>
 - x. <http://iswk.gios.gov.pl/>
 - y. <http://www.gios.gov.pl/os2b/>
 - z. <http://tpo.gios.gov.pl/>
 - aa. <http://wody.gios.gov.pl/pjwp>
3. Realizowanie usług w zakresie:
 - a) usuwanie nieprawidłowości/awarii Sprzętu i Oprogramowania,

- b) analizowanie użycia zasobów Sprzętu (CPU, RAM, pojemność zasobów dyskowych, czasów wykonywania kopii zapasowych),
 - c) wsparcie w administrowaniu Sprzętu i Oprogramowania,
 - d) usługi rekonfiguracji Sprzętu i Oprogramowania,
 - e) lokalizację problemów wydajnościowych,
 - f) pomoc w zgłaszaniu błędów w funkcjonowaniu Sprzętu i Oprogramowania u producentów / dostawców serwisu (dla przypadków, w których Wykonawca będzie posiadał uprawnienia do zgłaszania błędów, problemy będą zgłaszane bezpośrednio do producentów),
 - g) wsparcie podczas rozmów / negocjacji Zamawiającego z firmami trzecimi,
 - h) porady i konsultacje w zakresie planowania i rozbudowy środowiska IT Zamawiającego,
 - i) instalację nowych wersji firmware w wersjach uzgodnionych pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym,
 - j) instalację poprawek do oprogramowania w wersjach uzgodnionych pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.
 - k) wsparcie w zakresie utrzymania i rozwoju centralnego systemu agregacji logów w oparciu o oprogramowanie graylog,
4. Wykonawca udostępni Zamawiającemu system obsługi zgłoszeń serwisowych dostępny przez przeglądarkę www (system ticketowy) oraz możliwość wykonywania zgłoszeń telefonicznie. Zgłoszenia wykonywane poprzez system obsługi zgłoszeń będą przyjmowane przez całą dobę. Czas reakcji i naprawy/obejścia będzie naliczany w dniach roboczych od 8:00 do 18:00.
5. Zgłoszenia zostaną podzielone na:
- a. krytyczne - polegające na wystąpieniu nieprawidłowego funkcjonowania elementów objętych usługami, które:
 - powoduje zawieszanie się pracy sprzętu lub oprogramowania,
 - powoduje, że sprzęt lub oprogramowanie w ogóle nie funkcjonują,
 - powoduje niespodziewaną użycie sprzętu zbliżoną do 100%, utrzymującą się powyżej 1 godziny,
 - polega na wystąpieniu, co najmniej 5 takich samych błędów w okresie kolejnych 5 dni roboczych.
 - b. niekrytyczne – polegające na wystąpieniu innego niż krytyczne zdarzenia dotyczącego nieprawidłowego funkcjonowania elementów objętych usługami lub potrzeby wsparcia, porady, konsultacji, uzgodnienia terminów instalacji nowych wersji oprogramowania, poprawek etc.
 - c. administracyjne - polegające na wystąpieniu potrzeby wykonania typowych czynności administracyjnych np. utworzenia serwera wirtualnego, instalacji systemu operacyjnego, itp.
- Czas Dostawcy na reakcję określony zostanie następująco: Zgłoszenia krytyczne – 2 h, zgłoszenia niekrytyczne i administracyjne 8h.
- Wymagany Czas Naprawy/obejścia określany będzie każdorazowo przez Zamawiającego indywidualnie w zależności od bieżących potrzeb Urzędu.
6. Formularz zgłoszenia awarii będzie zawierał co najmniej następujące dane:
- a. Imię i nazwisko osoby zgłaszającej po stronie Zamawiającego.
 - b. Opis problemu.
 - c. Zasoby (sprzęt, oprogramowanie), którego dotyczy problem.
 - d. Klasyfikację problemu (krytyczny, niekrytyczny).
7. W ramach Asysty technicznej Zamawiający może zlecić Wykonawcy rekonfigurację istniejącej infrastruktury IT.
8. W ramach Asysty technicznej Wykonawca zobowiązany będzie do udzielania Zamawiającemu bez zbędnej zwłoki wsparcia telefonicznie lub z wykorzystaniem bezpiecznego szyfrowanego połączenia na bazie VPN do zasobów Zamawiającego.

9. Asysta techniczna świadczona będzie w trybie 5x10 (w dni robocze w godzinach od 8:00 do 18:00).
10. Należy przyjąć, że w pierwszym miesiącu świadczenia usługi asysty, w celu zapoznania się z infrastrukturą IT Zamawiającego i wykonania ewentualnych prac porządkowych, konieczne będzie zwiększenie zaangażowania Wykonawcy ponad założoną pulę godzin. Zakłada się, że zaangażowanie to nie przekroczy dwukrotności zaoferowanej miesięcznej puli godzin. W miesiącu tym dodatkowe godziny do określonego wyżej limitu nie będą dodatkowo płatne.
11. Pula godzin (limit miesięczny godzin) dostępnych w ramach Asysty technicznej na dodatkowe prace administracyjne (poza realizacją zgłoszeń krytycznych i niekrytycznych) będzie wynosiła minimum 40 godzin w każdym miesiącu kalendarzowym. Godziny z puli będą mogły być wykorzystane również na dodatkowe usługi wykraczające poza przedmiotowe zamówienie, po ich akceptacji przez Wykonawcę, przy czym zakres usług dotyczy Sprzętu i Oprogramowania. W takich przypadkach strony każdorazowo uzgodnią szczegółowy zakres czynności i termin ich wykonania.
12. Porady i konsultacje w zakresie planowania i rozbudowy środowiska IT Zamawiającego udzielane przez Wykonawcę nie będą powodowały zmniejszenia puli dostępnych godzin w ramach Asysty technicznej.

II. Oczekiwania wobec Wykonawcy

1. Wykonawca oświadczy, iż posiada niezbędną wiedzę, doświadczenie oraz odpowiednie zaplecze techniczne i osobowe umożliwiające prawidłową realizację Przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca będzie wykonywał czynności warunkujące prawidłowe wykonanie Przedmiotu Umowy z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a także mając na uwadze interesy Zamawiającego.
3. W ramach Asysty technicznej Wykonawca zobowiązany będzie do udzielania Zamawiającemu wsparcia telefonicznie lub z wykorzystaniem bezpiecznego szyfrowanego połączenia na bazie VPN do zasobów Zamawiającego.
4. Asysta techniczna będzie realizowana w trybie obsługi zgłoszeń. Przez zgłoszenie rozumie się przekazanie do Wykonawcy przez wskazanych pracowników Zamawiającego informacji o występującym problemie lub potrzebie w ramach zakresu określonego powyżej. Zgłoszenie powinno zawierać niezbędne dane możliwe do określenia przez Zamawiającego, a zarazem konieczne do podjęcia działań zmierzających do zdiagnozowania faktycznej przyczyny oraz usunięcia problemu przez Wykonawcę.
5. Zgłoszenia zostaną podzielone na:
 - a) krytyczne - polegające na wystąpieniu nieprawidłowego funkcjonowania elementów objętych usługami, które:
 - a. powoduje zawieszanie się pracy Sprzętu lub Oprogramowania,
 - b. powoduje, że Sprzęt lub Oprogramowanie w ogóle nie funkcjonują,
 - c. powoduje niespodziewaną utylizację Sprzętu zbliżoną do 100%, utrzymującą się powyżej 1 godziny,
 - d. polega na wystąpieniu, co najmniej 5 takich samych błędów (innych niż w pkt. a.-c. powyżej) w okresie kolejnych 5 dni roboczych,
 - b) niekrytyczne – polegające na wystąpieniu innego niż krytyczne zdarzenia dotyczącego nieprawidłowego funkcjonowania elementów objętych usługami lub potrzeby wsparcia, porady, konsultacji, uzgodnienia terminów instalacji nowych wersji oprogramowania, poprawek etc,
 - c) administracyjne - polegające na wystąpieniu potrzeby wykonania typowych czynności administracyjnych np. utworzenia serwera wirtualnego, instalacji systemu operacyjnego, itp.

6. W ramach Asysty technicznej Wykonawca zagwarantuje określony czas reakcji, czyli czasokres w godzinach, w jakim Wykonawca zobowiązany będzie przystąpić do świadczenia usługi po dokonaniu przez Zamawiającego zgłoszenia. Czas ten wynosić będzie odpowiednio dla: zgłoszeń krytycznych - 2 godziny w dni robocze w godzinach od 8:00 do 18:00; zgłoszeń niekrytycznych i administracyjnych - 8 godzin w dni robocze w godzinach od 8:00 do 18:00. Czas reakcji w dni robocze w godzinach 18:00 – 8:00 oraz w trakcie weekendów, z włączeniem świąt będących dniami ustawowo wolnymi od pracy, będzie ustalany przez Strony.

III. Pozostałe wytyczne dla Wykonawcy

1. Szacunki cenowe powinny zawierać wyszczególnioną opłatę roczną i opłatę opcjonalną dwuletnią za asystę techniczną (w tym utrzymanie Systemu monitoringu IT),

Uwaga: Zamawiający nie planuje zlecać prac dodatkowych i ponosić kosztów ponad ustalone, stałe wynagrodzenie z Wykonawcą.

W opłacie rocznej powinny być skalkulowane wszystkie wymagane prace wyczerpujące realizację przedmiotu Zamówienia. Uwzględniona powinna być także pula min 40 godzin miesięcznie (480 godzin rocznie) na dodatkowe prace administracyjne (poza realizacją zgłoszeń krytycznych i niekrytycznych)

2. Wymagania w zakresie posiadania wiedzy i doświadczenia względem Wykonawcy

O zamówienie będzie mógł się ubiegać Wykonawca, który w ciągu ostatnich 3 lat realizował lub realizuje co najmniej 2 usługi asysty technicznej w trybie ciągłym (co najmniej 12 miesięcy) w wymaganym zakresie i charakterze przedmiotu Zamówienia.

Niezbędne aby Wykonawca wykazał, że obejmował wsparciem system monitorowania porównywalny z tym funkcjonującym w GIOŚ.

3. Wymagania w zakresie dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania Zamówienia

O zamówienie będzie mógł się ubiegać Wykonawca, który dysponuje co najmniej 3 osobami spełniającymi następujące wymagania:

- a. posiadanie wykształcenia wyższego technicznego lub kierunkowego;
- b. posiadanie 10 lat doświadczenia w pracy z technologiami informatycznymi wskazanymi w zapytaniu lub pokrewnymi w tym obsługa serwisowa klientów;
- c. co najmniej 1 z inżynierów musi być specjalistą od wirtualizacji Vmware;
- d. co najmniej 1 z inżynierów musi być specjalistą od systemów operacyjnych Linux (w tym RedHat, CentOS);
- e. co najmniej 1 z inżynierów musi być specjalistą od baz danych Oracle;
- f. co najmniej 1 z inżynierów musi być specjalistą od baz danych PostgreSQL;
- g. co najmniej 1 z inżynierów musi być specjalistą od baz danych MySQL;
- h. co najmniej 1 z inżynierów musi być specjalistą od systemów Windows
- i. co najmniej 1 z inżynierów musi być specjalistą od urządzeń sieciowych;
- j. co najmniej 1 z inżynierów musi być specjalistą od urządzeń serwerowych i macierzy Hewlett-Packard;
- k. co najmniej 1 z inżynierów musi być specjalistą od urządzeń serwerowych i macierzy Fujitsu;
- l. co najmniej 1 z inżynierów musi być specjalistą od urządzeń serwerowych Dell;
- m. co najmniej 1 z inżynierów musi być specjalistą od oprogramowania pocztowego Axigen
co najmniej 1 z inżynierów musi być specjalistą od oprogramowania serwera pocztowego MS Exchange;

- n. co najmniej 1 z inżynierów musi być specjalistą od oprogramowania Cisco Meeting System
4. Wykonawca zobowiązany będzie do przestrzegania wewnętrznych regulacji Zamawiającego dotyczących ochrony danych osobowych i ich poufności. Pracownicy Wykonawcy zobowiązani będą do podpisania oświadczenia, które będzie stanowiło do umowy.
5. Wykonawca będzie uprawniony do posługiwania się osobami lub podmiotami trzecimi w celu wykonania Przedmiotu Umowy za uprzednią pisemną zgodą Zamawiającego. Za działania i zaniechania osób lub podmiotów trzecich i dalszych podwykonawców, Wykonawca odpowiada jak za własne działania i zaniechania

IV. Umowa zostanie zawarta na czas oznaczony.

Planowany termin realizacji Przedmiotu Umowy:

a) rok od dnia podpisania umowy

lub

b) dwa lata od dnia podpisania umowy.

Wykonawca zobowiązuje się pozostawać w pełnej gotowości do rozpoczęcia realizacji Usługi.

V. Termin i sposób przekazania informacji oszacowania wartości zamówienia przez Wykonawcę:

Szacowanie wartości zamówienia należy składać w terminie do: 28.06.2020 r. do godz. 16:00 w wersji elektronicznej na adres: oferty.dinf@gios.gov.pl.

VI. Osoby wskazane do kontaktu z Wykonawcami:

Marcin Stalpiński, tel. 22 369 25 26, w godzinach 9:00-15:00

Eliza Sikora, tel. 22 574 27 29, w godzinach 9:00-15:00

DYREKTOR
Departamentu Informatyzacji

Jakub Prusik

