

Hálózati eszközök garanciakiterjesztése, támogatása (884/2024) tárgyú közbeszerzési eljárás

Műszaki leírása

Cél leírása: Az Országgyűlés Hivatalában üzemeltetett Cisco hálózati és IP telekommunikációs eszközöknek, a Cisco NAC megoldásnak, Cisco VPN elérésnek (Cisco Firepower és AnyConnect kliensek), a Fortinet tűzfal eszközeinek, a HPE Alletra MP Storage rendszer és DataDomain eszközeinek, valamint a Veeam mentési környezetnek a rendszerintegrátori támogatása (Excel táblázat „Rendszerintegrátori support” munkalap), valamint a Cisco hálózati eszközöknek lejártó gyártói garanciakiterjesztése (Excel táblázat „Gyártói support” munkalap), továbbá azon olyan eszközökre, amelyekre nem vásárolható gyártói garancia, vállalkozói garancia biztosítása az esetleges meghibásodások esetére (Excel táblázat „Kritikus” munkalap).

Rendszerintegrátortól elvárt szolgáltatások:

1. Javítási szolgáltatások

- a jelen műszaki leírásban szereplő eszközökre – router, switch, hotspot, hálózatbiztonsági eszköz (Forti, Cisco ISE, Cisco Firepower 2120), Storage (HPE Alletra MP) – kiterjedő helyszíni karbantartás, javítás, garanciakiterjesztés. A Forti, a Cisco ISE, a HP Alletra MP és a Veeam eszközökre az ajánlatkérő rendelkezik gyártói garanciakiterjesztéssel és ezt ezen szerződés időtartama alatt végig biztosítani fogja. A Cisco IP telekommunikációs eszközökre vonatkozóan az ajánlatkérő nem rendelkezik jótállással, esetleges meghibásodás esetén a csereeszközöket, esetleges javítási költségeket eseti megrendelések, vagy beszerzések keretében az ajánlatkérő – a rendelkezésre álló csereeszközökkel – fogja biztosítani.
- folyamatos 7x24 órás rendelkezésre állás a műszaki leírásban szereplő eszközök és alkatrészeik tekintetében.
- Reagálási és elhárítási idők:
 - o Súlyos hibánál: amelynek következtében a hardver és szoftver működésképtelen, a hibaelhárítást a hibabejelentéstől számított 2 órán belül meg kell kezdeni és 8 órán belül el kell elhárítani.
 - o Közepesen súlyos hibánál: amelynek következtében a hardver és szoftver rövidtávon működőképes, de a hiba jelenléte hosszútávon kritikus lehet, a hibaelhárítást a hibabejelentést követő munkanapon meg kell kezdeni és 2 munkanapon belül elhárítani.
 - o Alacsony súlyosságú hibánál: amelynek következtében a hardver és szoftver hosszútávon működőképes, de a hiba jelenléte zavaró, a hibát a hibabejelentéstől számított 7 munkanapon belül el kell hárítani.

2. Karbantartási feladatok

- A szerződés hatálya alá tartozó eszközökre vonatkozóan féléves gyakorisággal egy-egy alkalommal elvégzendő feladatok a hardver

eszközökre (ld. excel táblázat/eszközlista/) vonatkozóan:

- a készülékek szemrevételezése,
 - működőképesség ellenőrzése:
 - ventilátor, tápegység működésének ellenőrzése,
 - power on selftest, diagnosztika elvégzése.
 - csatlakozók ellenőrzése és megtisztítása.
 - szoftverfrissítések telepítése, a javítási szolgáltatások az 1. pont első bekezdésében szereplő minden eszközre (kivéve az access switch-eket, ezek esetében a firmware frissítéseket az OGYH hálózat és tűzfal rendszeradminisztrátorai fogják elvégezni),
 - állagmegóvás: külső/belső portalanítás, tisztítás,
 - berendezések beüzemelése után a működőképesség ellenőrzése,
 - javaslattétel, amennyiben a normál üzemi működéstől eltérő működés tapasztalható.
- A szerződés hatálya alá tartozó IP telekommunikációs eszközökre (ld. excel táblázat/eszközlista/, valamint a műszaki leírás „IPT virtuális környezet elemei” része) vonatkozóan negyedéves gyakorisággal az IPT szerverek hibanaplójának kiolvasása, a hibaüzenetek elemzése, feltárt hibák javítása, javaslattétel a megbízhatósági szint emelésére. Az IP telekommunikációs eszközök (operációs rendszer és telefonkészülékek) tanúsítványaival kapcsolatos feladatok támogatása.

3. Rendszertámogatási szolgáltatások

a) Rendszertámogatás

Az ajánlatkérő éves szinten – a rendelkezésre álló adatok, kimutatások alapján – 198 óra rendszertámogatást kér, amely a hardverbővítést nem igénylő, esetleges változtatási, hibajavítási feladatokra (Veeam, Cisco VPN), fejlesztések végrehajtására, és a rendszert alapjaiban érintő feladatok megoldásában való közreműködésre a cél leírásban található összes rendszerre vonatkozik. Ezekről az ajánlattevő köteles munkalapot vezetni.

- A teljes rendszert érintő változásokhoz (átkonfigurálás) helyszíni egyeztetések.
- Az előzetes időegyeztetés alapján – előreláthatólag – havi 16,5, éves szinten 198 óra, rendszertámogatás munkaidőben (H-CS: 8:00–16:30 óra között, pénteken 8.00–14.00 óra között)
- személyes találkozás során,
- távmenedzseléssel,
- telefonhívásokkal.

b) Szoftver életciklus analízis

Az ajánlattevő a szerződés időtartama alatt félévente egy-egy alkalommal készítsen riportot a szerződés hatálya alá tartozó hálózati aktív és az IP alapú telekommunikációs eszközökön futtatott szoftverek életciklusbeli státuszáról. A státusz alapján tegyen javaslatot a szükséges fejlesztési lépésekre (szoftver csere, eszközcseré, egyéb javaslat) optimalizálva az ajánlatkérő tervezett karbantartásait és beszerzéseit.

A riportnak minimálisan tartalmaznia kell eszköz- és szoftver típusokra lebontva a következőket:

- End of Engineering Support dátum
- End of Life Announcement dátum

- End of Sale dátum
- End of Service Contract renewal dátum
- Last Data of Support

A riportban kerüljön feltüntetésre, hogy a fentiek milyen mértékben érintik az ajánlatkérő informatikai hálózatát.

c) Proaktív hibalista (bug) analízis

Az ajánlattevő a szerződés időtartama alatt félévente egy-egy alkalommal készítsen a szerződés hatálya alá tartozó aktív eszközökön futtatott szoftverek aktuális verziójára érintettség analízist a gyártó által nyilvánosan publikált hibák alapján. Az elemzés vegye figyelembe az eszközök beállításait (elégészes a használt funkciókat elemezni). Az elemzés eredménye egy riport, amely szoftver típusokra lebontva tartalmazza a következőket:

- Szoftver verzió
- Bug lista
- Bug-ok leírása
- Bug-ok súlyossága

d) Szoftver biztonsági analízis

Az ajánlattevő a szerződés időtartama alatt félévente egy-egy alkalommal készítsen a szerződés hatálya alá tartozó hálózati aktív eszközökön futtatott szoftverek aktuális verziójára érintettség analízist a gyártó által biztonsági figyelmeztetések alapján.

Az analízis eredménye adjon az érintett szoftverekre változtatási javaslatot a támadási felület csökkentése érdekében.

Az elemzés eredménye egy riport, amely eszközökre lebontva tartalmazza a következőket:

- eszköz jellemzői: IP, típus, szoftver verzió,
- Product Security Incident Response Team ID,
- sebezhetőség leírása,
- érintettség mértéke.

e) Szoftver upgrade migrációs tesztje

Az ajánlattevő a szerződés időtartama alatt kiemelt szoftvermigrációhoz, funkcióbővítéshez informatikai laborban biztosítson előzetes tesztelést, ennek dokumentációját, és biztosítson támogatást a szoftvercsere végrehajtásában. A teszteket az ajánlatkérő által megadott eszközeírások és konfiguráció alapján a szerződés időtartama alatt folyamatosan kell elvégezni.

A tesztet minimálisan az alábbiak szerint munkalapon kell dokumentálni:

- teszt környezet hardver/szoftver elemeinek leírása,
- a teszthez szükséges konfigurációs változtatások,
- működés ellenőrzése, tesztek,
- a frissítés lépései,
- a frissítés ellenőrzése, tesztek.

Hibakezelés reagálási és elhárítási időtartama:

- Súlyos hibánál: amelynek következtében a hardver és szoftver működésképtelen, a hibaelhárítást a hibabejelentéstől számított 2 órán belül meg kell kezdeni és 8 órán belül el kell elhárítani.
- Közepesen súlyos hibánál: amelynek következtében a hardver és szoftver rövidtávon működőképes, de a hiba jelenléte hosszútávon kritikus lehet, a

hibaelhárítást a hibabejelentést követő munkanapon meg kell kezdeni és legfeljebb 2 munkanapon belül kell elhárítani.

- Alacsony súlyosságú hibánál: amelynek következtében a hardver és szoftver hosszútávon működőképes, de a hiba jelenléte zavaró, a hibát a hibabejelentéstől számított legfeljebb 7 munkanapon belül el kell hárítani.

Rendszerintegrátori feladatok (az óraszámok az előző évek tapasztalatai alapján kerültek meghatározásra)

Munka megnevezése	Szükséges mérnökóra/feladat	Szükséges mérnökóra a szerződés teljes időtartama alatt	Határidő / Gyakoriság
<p>Karbantartási feladatok:</p> <ul style="list-style-type: none"> - készülékek szemrevételezése, - működőképesség ellenőrzése, - berendezések beüzemelése után a működőképesség ellenőrzése - szoftverfrissítések telepítése, - állagmegóvás: külső/belső portalanítás, tisztítás – javaslatétel, amennyiben a normál üzemi működéstől eltérő működés tapasztalható <hr/> <p>- IP telekommunikációs eszközökre vonatkozóan: IPT szerverek hibanaplójának kiolvasása, a hibaüzenetek elemzése, feltárt hibák javítása, javaslatétel a megbízhatósági szint emelésére</p> <p>- Az IP telekommunikációs eszközök (operációs rendszer és telefonkészülékek) tanúsítványaival kapcsolatos feladatok támogatása.</p>	20	40	<p>Félévente 1-1 alkalommal</p> <hr/> <p>Negyedévente 1-1 alkalommal</p> <p>A szerződés időtartama alatt folyamatosan</p>
Rendszertámogatás	16,5	198	A szerződés időtartama alatt folyamatosan
Szoftver életciklus analízis	20	40	Félévente 1-1 alkalommal
Proaktív hibalista (bug) analízis	4	8	Félévente 1-1 alkalommal
Szoftver biztonsági analízis	8	16	Félévente 1-1 alkalommal
Szoftver upgrade migrációs tesztje	6	72	A szerződés időtartama alatt folyamatosan
7x24 rendelkezésre állás	1	12	A szerződés időtartama alatt folyamatosan
Gyártói support biztosítása a kért eszközökre a szerződés aláírásától számított 12 hónapig (ld. excel tábla)			A szerződés időtartama alatt folyamatosan

4. Gyártói garanciakiterjesztés, illetve gyártói support, valamint a „kritikus” eszközök vonatkozásában vállalkozó garancia nyújtása az alábbiak szerint:

- Az ajánlatkérő a gyártói garanciakiterjesztést, illetve gyártói support-ot (a fenti táblázat utolsó sorában megjelölve) az alábbi eszközökre kéri biztosítani jelen kiírás keretein belül:
 - Excel táblázat „Gyártói support” munkalap
 - A központi CISCO 9606R-as switch-ekre 7x24/4 rendelkezésre állást kell biztosítani.

- Minden más eszközre 5x8-as NBD (Next Business Day) rendelkezésre állást kell biztosítani a hét munkanapjain reggel 9h és 17h között, mely alapján a hibabejelentést követő 1 munkanapon belül el kell hárítani a hibát, vagy ki kell cserélni az eszközt.

A „Gyártói support” munkalap fölön szereplő eszközök egy részére jelenleg is rendelkezünk érvényes, aktív gyártói jótállással, illetve támogatással akár több évre is, így az ilyen eszközök tekintetében kizárólag a rendszerintegrátori támogatást kell megajánlania az ajánlattevőnek.

b) Rendszerintegrátori support (a fenti táblázatban megjelölt feladatok) alá tartozó eszközlista:

- Excel táblázat „Rendszerintegrátori support” munkalap

c) Az ajánlatkérő vállalkozói garanciát az alábbi eszközökre kéri biztosítani jelen kiírás keretein belül:

- Excel táblázat „Kritikus” munkalap
 - 5x8-as NBD (Next Business Day) rendelkezésre állást kell biztosítani a hét munkanapjain reggel 9h és 17h között, mely alapján a hibabejelentést követő 1 munkanapon belül el kell hárítani a hibát (hibajavítási feladat), vagy ki kell cserélni az eszközt.
 - állagmegóvás: külső/belső portalanítás, tisztítás – javaslatétel, amennyiben a normál üzemi működéstől eltérő működés tapasztalható
 - Rendszertámogatás

5. IPT virtuális környezet elemei

Az IP telekommunikációs rendszer 2 db BE7H-M5-K9 típusú szerverből áll, amelyeken VMware ESXi 7.03 környezetben működnek a Cisco Collaboration virtuális szerverek. Az egyes fizikai szervereken az alábbi virtuális szerverek futnak.

Barankovics István Irodaház:

Cisco Unified Communications Manager publisher
 Cisco Unified Communications Manager subscriber 1
 Cisco Unified Communications IM&Presence publisher
 Cisco Unity Connection publisher
 Cisco Unified Attendant Console publisher
 Cisco Unified Contact Center Express publisher
 Cisco Expressway Control 1
 Cisco Expressway Edge 1
 Imagicle StoneFax publisher
 TC&C Carin Central Controller
 TC&C Carin Local Recorder 1

Országház:

Cisco Unified Communications Manager subscriber 2
 Cisco Unified Communications IM&Presence subscriber
 Cisco Unity Connection subscriber
 Cisco Unified Attendant Console subscriber
 Cisco Unified Contact Center Express subscriber

Cisco Expressway Control 2
 Cisco Expressway Edge 2
 Imagicle StoneFax subscriber
 TC&C Carin Local Recorder 2
 TC&C CASPro

A virtuális szerverek összefoglalója

