

4. SZÁMÚ KIEGÉSZÍTŐ TÁJÉKOZTATÁS

közbeszerzési eljárásban a 2015. évi CXLI. törvény (Kbt.) 56. § alapján

Ajánlatkérő: Széchenyi Programiroda Nonprofit Kft.

Közbeszerzési eljárás tárgya: „IT rendszerüzemeltetés, informatikai infrastruktúra, hálózatok, szerverek, kliensek üzemeltetése 24 hónapra vállalkozási szerződés keretében”

Közbeszerzési eljárásrend és közbeszerzés típusa: Kbt. Második Rész, uniós értékhatárt elérő értékű tárgyalásos eljárás

I.

Kiegészítő tájékoztatás:

Kérdés és észrevétel		Ajánlatkérő által adott válasz, kiegészítő tájékoztatás
1.	Telephelyenkénti teljes listát kérnék az üzemeltetendő eszközökről, gyártó, típus, esetleg gyáriszám, garancia, egyéb gyártói támogatások, és azok tartalmának, érvényességi idejének feltüntetésével.	A kért listával nem rendelkezik Ajánlatkérő. A műszaki leírásban megadásra került az eszközök db száma, a telephelyek listája a felhasználói számokkal a 2. pontban kerül megadásra. Ajánlatkérő álláspontja szerint ennél részletesebb információ nem szükséges a megfelelő ajánlattételhez.
2.	A vidéki telephelyek címlistáját kérjük megadni, lehetőség szerint felhasználó számokkal együtt.	A lista a jelen kiegészítő tájékoztatás mellékleteként ajánlattevők rendelkezésére bocsátott Felhasználoszamok.xlsx elnevezésű fájlban található.
3.	Vidéki telephelyek látogatásának időrendje (van-e megszabott rend, mondjuk havonta meg kell látogatni az összeset)?	2 havi rendszerességgel
4.	A meglévő folyamatok leírása hozzáférhető? Amennyiben igen, kérjük megküldeni.	Nem áll rendelkezésre.
5.	A szerver és storage eszközökre vonatkozóan a gyártói garanciák, kiterjesztések lefedik az Ajánlatkérő hardver hibaelhárításra vonatkozó SLA elvárásait? A szolgáltatás teljes időtartamára? Ha nem, milyen tartalékokkal rendelkezik Ajánlatkérő?	Nem fedik le. Tartalék eszközökkel nem rendelkezik Ajánlatkérő.

6.	Mivel a rendszer üzemeltetése az Ajánlatkérő szerverein fog történni, hogyan tervezi az Ajánlatkérő a későbbiekben a kiöregedő, garancia nélküli fizikai eszközök pótlását? Milyen feladat hárul ezzel kapcsolatban az Ajánlattevőre?	Ajánlattevő feladata: Javaslatok készítése, – melynek Ajánlatkérő részéről történő elfogadása és pénzügyi fedezete esetén – a beszerzésekhez szükséges műszaki tartalmak elkészítése, és megvalósítása.
7.	Tervez e az Ajánlatkérő szoftver verziók (nem update-kre gondolunk) upgrade-jét az üzemeltetési időszak alatt? ○ Ezen verzió upgrade-khez szükséges licencek - licence upgrade-k - beszerzése kinek a feladata?	Igen. Ajánlatkérő feladata Nyertes Ajánlattevő műszaki támogatásával.
8.	Az Ajánlatkérő elvárja a gyártói támogatással nem rendelkező - end of life - szoftverek felelős üzemeltetését, még ha azok esetleg nem is képezik az éles rendszer környezet részét? ○ Amennyiben igen, az upgrade-ek elvégzése az Ajánlattevő feladata, ezen munkák elvégzésével ajánlatunkban számoljunk?	Igen. Igen.
9.	Az Ajánlatkérő ragaszkodik az 5 napon belül 100%-os lefedettségű monitoring rendszer kialakításához, lévén ezen rendszer megtervezése, telepítése, kiterjesztése iparági standardok alapján is több időt vesz igénybe? ○ Amennyiben igen a válasz az Ajánlatkérő milyen részmegoldást javasol?	Ajánlatkérő a tárgyalás során biztosítja a lehetőséget az észrevétel, illetve javaslat megvitatására.
10.	Jól értjük a kiírásból, hogy Ajánlatkérő nem rendelkezik DR site-tal? Kérjük megadni, hogy ennek áthidalására jelenleg milyen (technológiai és folyamat) megoldást alkalmaznak, milyen elvárt SLA-kkal?	Igen, jól értik, jelenleg nincs DR site. Ennek áthidalására jelenleg nincs megoldás, a jövőben Ajánlattevő kötelessége felhívni a figyelmet a rendszer kritikus pontjaira és szakmai támogatásával segíteni a redundancia kialakítását. HW hiba esetén a cserét követően pedig azonnal elvégezni a beüzemelést, telepítést. SLA betartását minden esetben megköveteli az Ajánlatkérő a Nyertes Ajánlattevőtől.
11.	Bejelentések számát kérjük megadni (6-12 hónapra visszamenőleg), az alábbi eloszlások szerint: Telephely, VIP - vagy speciális esetek, Incident/Request, hardver meghibásodások	Jelenleg nincs hibajegy kezelő rendszer, Ajánlatkérő nem rendelkezik ilyen adatokkal. Ajánlatkérő álláspontja szerint a kért adatok nem szükségesek a megfelelő ajánlattételhez.
12.	Jelenlegi eszközpark eloszlását kérjük megadni (darabszám, telephely, típus, életkor szerint)	Ajánlatkérő nem rendelkezik ilyen adatokkal. Ajánlatkérő álláspontja szerint a kért adatok nem szükségesek a megfelelő ajánlattételhez.

13.	Szolgáltatási időablak, amiben a szolgáltatást nyújtanunk kell (on-site, ügyelet)	7x24, vagyis minden nap 00:00 – 23:59 on-site: H-Cs 8:00-17:00; P 8:00-14:00 (munkanapokon)																							
14.	Az évi 20db kliens oldali hétvégi ügyelet köthető valamilyen dátumhoz/eseményhez? Mennyire tervezhető előre?	Projektzárásokhoz, pénzügyi zárásokhoz köthető helyszíni ügyelet, mely legalább 2 héttel előre tervezhető.																							
15.	Kérjük a P1/P2/P3 hibaprioritások pontos definiálását	<table border="1" data-bbox="933 495 1316 705"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Sürgősség</th> <th rowspan="2">Prioritás</th> <th colspan="3">Súlyosság</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>P1</td> <td>P1</td> <td>P2</td> <td>P3</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>P1</td> <td>P2</td> <td>P2</td> <td>P3</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>P2</td> <td>P2</td> <td>P2</td> <td>P3</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>1. Súlyosság</i> Olyan <i>incidens</i>, mely meggátolja az összes felhasználót, vagy azok egy szignifikáns csoportját lényeges üzleti tevékenységének folytatásában, és melyet nem lehet megkerülni. Példa: üzletkritikus vagy fontos alkalmazás szerver lefagyása</p> <p><i>2. Súlyosság</i> <i>Incidens</i>, mely meggátolja a felhasználók egy számottevő részét fontos üzleti tevékenysége folytatásában vagy olyan egyébként súlyosnak tekintendő incidens, amely esetén lehetőség van a hiba megkerülésére. Példa: proxy funkció leállása</p> <p><i>3. Súlyosság</i> Minden egyéb incidens (pl.: csak 1 felhasználót vagy csak a felhasználók kis csoportját, vagy nem üzletileg számottevő szolgáltatást érint)</p> <p><i>1. Sürgősség</i> Olyan incidenst tekintünk 1. sürgősségűnek, amelynek azonnali hatása van az üzletre, a felhasználó(k)ra.</p> <p><i>2. Sürgősség</i> Olyan incidenst tekintünk 2. sürgősségűnek, amely nem rendelkezik azonnali hatással az</p>	Sürgősség	Prioritás	Súlyosság			1	2	3	1	P1	P1	P2	P3	2	P1	P2	P2	P3	3	P2	P2	P2	P3
Sürgősség	Prioritás	Súlyosság																							
		1	2	3																					
1	P1	P1	P2	P3																					
2	P1	P2	P2	P3																					
3	P2	P2	P2	P3																					

		üzletre, a felhasználó(k)ra, vagy van átmeneti kerülő megoldásra lehetőség <i>3. Sürgősség</i> Olyan incidenst tekintünk 3. sürgősségűnek, amelynek hatása az üzletre ill. a felhasználó(k)ra, csak későbbi időpontban fog jelentkezni, vagy rendelkezésre áll kerülő megoldás.
16.	SLA szintek/idők Dekstop oldali értékei?	Ajánlattételi felhívásban található SLA szintek szerint.
17.	IMACD szolgáltatások mennyisége, SLA-ja adott?	Mennyisége nincs meghatározva, SLA pedig a kérések szerinti meghatározott értékek.
18.	Mennyi költözés van átlagosan? Ezen belül milyen feladatok vannak?	Vidéki irodák esetében 10-12 új helyszínre költöztetés, központi irodában havi szinten 3-4 szobát érintő költöztetés. Feladat: informatikai eszközök bontása; központ esetén szállítása; építése, beüzemelése, működőképes IT környezet biztosítása.
19.	Az eszköznyilvántartással kapcsolatban vannak feladatai a Desktop támogató kollégáknak?	Mozgatás, csere esetén az információk átadása Ajánlatadó üzemeltetési egysége részére, kimutatások naprakészen tartása.
20.	Megrendelő által biztosított feltételek? Rendszerekhez hozzáférés (helyszíni/távoli), oktatás, iroda, raktárhelyiségek biztosítottak?	Oktatást nem tud biztosítani Ajánlatkérő, a rendszerekhez a hozzáférést igen, és 2 db irodai helyiség áll rendelkezésre.
21.	Mobileszközök támogatása - milyen mélységig?	A céges levelező és a céges mobil applikáció kezelésén és támogatásán felül az eszközök kezelésében, beállításában, verziófrissítésében is segítséget kell nyújtani (utóbbiakat nem igényli minden felhasználó) Adatmigráció támogatás. Ajánlatkérő a tárgyalás során biztosítja a lehetőséget az észrevétel megvitatására és a válasz további pontosítására.
22.	Nyomtatók támogatása - amíg nem áll rendelkezésre a TÚSZ, addig milyen mélységig? Hálózatos, és lokális nyomtatók esetében külön-külön.	Hálózatos és lokális nyomtatóknál egyaránt a hibajelzés esetén a berendezés megvizsgálása, javítható hibák kezelése, szervizt igénylő hibáknál ajánlatkérések műszaki előkészítése. Tonercserék elvégzése, papírelakadások megszüntetése. Ajánlatkérő a tárgyalás során biztosítja a lehetőséget az észrevétel megvitatására és a válasz további pontosítására.

23.	Milyen tudásbázis áll rendelkezésünkre? (folyamatok, rendszerek, eszközök)	Nem áll rendelkezésre dokumentum formájában aktuális átadható tudásbázis. Ajánlatkérő álláspontja szerint a kért adatok nem szükségesek a megfelelő ajánlattételhez.
24.	Mely szoftver elemekre nincs érvényes gyártói támogatás?	Oracle alapú OpAL, Microsoft Dynamics AX, Nexon Bér, HR, Time, Cognos TM1 Olap, Topsoft Ügyviteli Rendszer. (adatközlési kötelezettségek miatt szükségesek) MS 2003, Zimbra, MS ISA, Opten jogtár. Open source termékekre nincs érvényes támogatás (Ubuntu, CentOS...) Ajánlatkérő a tárgyalás során biztosítja a lehetőséget az észrevétel megvitatására és a válasz további pontosítására.
25.	Mobil operációs rendszerek támogatott verziói alatt a gyártó által támogatott verziókat értjük? Ha nem, akkor melyeket?	Igen, a gyártó által támogatott verziókat.
26.	Milyen a felhasználók számának megoszlása Budapest (központi telephely) és a vidéki telephelyek között?	A lista a jelen kiegészítő tájékoztatás mellékleteként ajánlattevők rendelkezésére bocsátott Felhasználószámok.xlsx elnevezésű fájlban található.
27.	Kérjük felsorolni az eszközök pontos típusát telephelyenként, gyári számokkal együtt.	Ajánlatkérő nem rendelkezik ilyen adatokkal. Ajánlatkérő álláspontja szerint a kért adatok nem szükségesek a megfelelő ajánlattételhez.
28.	Kérjük megadni milyen gyártói supporttal rendelkeznek az eszközök és milyen időtartamra vannak azok megvásárolva.	Eszközönként változó, jellemzően 0-3 év időtartamra.
29.	Kérjük megadni a jelenlegi hálózati topológiát.	IPv4, csillagpontos, VLAN-okkal szegmentált hálózat.
30.	Teljesítmény menedzsment kapcsán pontosan milyen paramétereket kérnek figyelni?	Amik a szolgáltatások megfelelő sebességű működéséhez szükségesek.
31.	A felsorolt IT biztonsági eszközök és szoftverek (pl. tűzfal, SPAM szűrő, vírusvédelem) esetén a szolgáltatás ideje alatt a gyártói támogatások megléte nélkülözhetetlen. Ezt Ajánlatkérő biztosítja? Amennyiben nem, kérjük megadni az egyes eszközök pontos típusát, verziószámát, gyártói támogatásának lejáratát idejét (licenz igazolásokat).	Igen. Lásd még 35. és 36. soron lévő kérdésekre adott válaszokat.
32.	Ahol napi üzemeltetés szempontból nem indokolt a helyszíni jelenlét ott a távoli hozzáférés biztosított? (pl. Cisco ASA)	Igen. Csak a központi irodában szükséges az 5 fő állandó helyszíni jelenlétét biztosítani.
33.	Kérjük adják meg a Cisco ASA tűzfalak esetén milyen next generation szolgáltatások vannak élesítve, bevezetve. (pl. IPS, AMP??)	IPS

34.	Kérjük adják meg, hogy mely eszközök esetén biztosított a magas rendelkezésre állás, HA kialakítás.	Hyper-V cluster és ASA
35.	Kérjük adják meg a használt SPAM filter pontos nevét, verzióját, bevezetett funkcióit.	Open source megoldás van jelenleg
36.	Kérjük adják meg az ESET NOD32 kliens és központi menedzsent megoldás pontos verzióját. A szolgáltatási díj pontosabb meghatározása érdekében kérjük adják meg mely végpontvédelmi funkciók lettek bevezetve.	Legújabb verzió, érvényes licencekkel, központban Remote Admin segítségével, vidéken kézzel történő menedzselés. Endpoint Antivirus került telepítésre minden kliensre. Ajánlatkérő a tárgyalás során biztosítja a lehetőséget az észrevétel megvitatására és a válasz további pontosítására.
37.	Kérjük részletezni, hogy milyen biztonsági auditokban igénylik a támogatást, és milyen szintű támogatást várnak el.	Teljes körű belső HW és SW alapú audit. Hálózati és infrastrukturális veszélyek felderítése, megoldási javaslatok adása, és részvétel a javításban, kiépítésben. (BCP, DRP kialakítás támogatás, GDPR felkészülés.) Ajánlatkérő a tárgyalás során biztosítja a lehetőséget az észrevétel megvitatására és a válasz további pontosítására.
38.	Kérjük részletezzék, hogy a „Biztonsági események felderítése, kivizsgálása” esetén milyen szintű kivizsgálást várnak el.	Az iparági sztenderdeknek megfelelő minőségű és mélységű vizsgálati anyagot várunk el.
39.	Kérjük fejtsek ki mit értenek pontosan az alábbi elvárás alatt: „Közlemények, riasztások, jelentések és biztonsági veszélyek/sebezhetőségek megfigyelése, értékelése” Jól értjük, hogy elégséges a használt gyártók általi közlemények, riasztások, sebezhetőségek figyelése, értékelése?	Nem elégséges. A hálózati- és egyéb HW eszközökön logelemzéseket kell végezni, a betörési próbálkozásokat kielemezni. Ezek alapján akcióterveket készíteni és elvégezni a szükséges beavatkozásokat. (pl. SIEM rendszer) Ajánlatkérő a tárgyalás során biztosítja a lehetőséget az észrevétel megvitatására és a válasz további pontosítására.
40.	A tűzfal naplóállományok ellenőrzéséhez rendelkezésre áll naplógyűjtő és/vagy naplóelemző (SIEM) megoldás?	Nem, kialakítása szükséges. Ajánlatkérő a tárgyalás során biztosítja a lehetőséget az észrevétel megvitatására és a válasz további pontosítására.
41.	A helyszínen állandóan kint ülő kollégák számára milyen munka körülményeket biztosítanak?	2 db iroda bútorzattal 5 fő részére
42.	A helyszínen állandóan kint ülő kollégák munkaidő nyilvántartása hogyan történik?	Recepción elhelyezett jelenléti ív segítségével
43.	A központi telephelyen dolgozó 5 fő üzemeltető folyamatosan a központi telephelyen tartózkodik, vagy részt vesznek a kiszállást igénylő, vidéki feladatok ellátásában is?	Folyamatosan a központi telephelyen kell tartózkodniuk. Kivételes esetben, egyedi engedéllyel, a napi feladatellátás zavartalan biztosítása esetén, részt vehet 1 fő a helyszíni vidéki feladat ellátásában.

44.	Mely külső szolgáltatókkal szükséges kapcsolatot tartani, s mely rendszerekhez kötődően? Kérjük ennek gyakoriságát az elmúlt évek tapasztalatai alapján megadni.	Minden (Internet, VoIP, telefonvonal, hardverek, szoftverek) olyan informatikai szolgáltatóval, akikkel Ajánlatkérőnek szerződéses kapcsolata van, vagy lesz. A kapcsolattartás a műszaki egyeztetésre korlátozódik, hiba vagy kérés teljesítése esetekre. Heti szinten 3-5 alkalom.
45.	Kérjük az intézkedési időt definiálni	A hiba bejelentésétől, vagy észlelésétől a hiba kivizsgálásának/elhárításának megkezdéséig eltelt idő. (Hibajegy keletkezésétől a hibajegy megoldó részéről történő „megnyitásáig”).
46.	Kérjük az "igények hívásának listája" kérést pontosítani	A nem hiba jellegű, telefonon érkező „kéresek” listája.
47.	Kérjük a "beavatkozási idő"-t definiálni	A munkavégzésre (hibaelhárítás vagy kérés teljesítése) fordított idő.
48.	Amennyiben van elvárt riport forma, kérjük annak fejlécét megküldeni	Nincs.
49.	Az elmúlt 12 hónapra vonatkozóan kérnék jegystatisztikát minimum incidens/igény bontásban, lehetőség szerint munkaidő/azon túl és központi telephely/többi telephely további bontásokban	Jelenleg és az eltelt 12 hónapban nem történt jegykezelés. (Ajánlatkérő nem rendelkezik hibajegy kezelő rendszerrel.)
50.	Felmerülő hibák osztályozása hogyan történik?	Lásd a 15. kérdésre adott választ.
51.	P1, P2, P3 kategóriákat kérjük pontosan definiálni. Szolgáltatás/eszköz/felhasználó?	Lásd a 15. kérdésre adott választ.
52.	A ticketing/monitoring rendszer esetében van-e technológia/termék ami bármilyen okból nem használható?	Nincs.
53.	Online ticketing rendszerhez szükséges-e olyan user, aki látja a hozzá rendelt felhasználók vagy csoport összes bejelentését? Ha igen, hány felhasználónak szükséges ilyen funkció?	Szervezeti hierarchiának megfelelően kialakítandó.
54.	A ticketing/monitoring rendszer esetében van-e technológia/termék ami bármilyen okból nem használható?	Nincs.
55.	Milyen paraméterek monitorozása szükséges az egyes eszköz típusoknál?	Ipari standardok által meghatározott paraméterek, melyek lehetővé teszik a meghatározott SLA-k tartását. Ajánlatkérő a tárgyalás során biztosítja a lehetőséget az észrevétel megvitatására és a válasz további pontosítására.
56.	Mit értenek szolgáltatási szintű menedzsment alatt?	„Az a folyamat, amely a szolgáltatási megállapodásban (SLA) dokumentált célokkal az ügyfélnek nyújtott szolgáltatások szintjeit meghatározza, egyezteteti, megállapodik róluk,

		majd implementálja, figyeli, folyamatosan értékeli és menedzseli azokat.”
57.	Milyen szolgáltatások vannak már definiálva, milyen mélységben?	Nincsenek még definiálva.
58.	Ajánlatkérő definiálja a szolgáltatásokat vagy Ajánlatadó?	A rendszerek és üzleti folyamatok felmérését követően, nyertes Ajánlattevő tesz majd javaslatot a szolgáltatások definícióira.

Budapest, 2017. október 3.



Bálint Gyöngyi
Felelős Akkreditált
Közbeszerzési Szaktanácsadó
Lajstromszám: 00700

Bálint Gyöngyi

felelős akkreditált
közbeszerzési szaktanácsadó
Ész-Ker Zrt.

VISSZAIGAZOLÁS
(ELEGENDŐ EZT AZ OLDALT VISSZAKÜLDENI)

Széchenyi Programiroda Nonprofit Kft.

„IT rendszerüzemeltetés, informatikai infrastruktúra, hálózatok, szerverek, kliensek üzemeltetése 24 hónapra vállalkezési szerződés keretében”

Alulírott _____, a(z) _____

Ajánlattevő nevében eljárva ezúton telefax (+36 1 789 6943) / e-mail (eszker@eszker.eu vagy kozbeszerzes@eszker.eu)

úttján visszaigazolom, hogy a fenti – összesen hét (7) számozott oldalból álló – „4. számú kiegészítő tájékoztatás” tárgyú levelet hiánytalanul megkaptam.

Kelt:

alíírás