

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA

za nabavu usluga preventivnog i interventnog održavanja poslužiteljske opreme ICT sustava i konzultantska pomoć pri preventivnom i interventnom administriranju servisa poslužiteljske opreme ICT sustava Grada Varaždina

1. Opis postojeće poslužiteljske opreme ICT sustava Grada Varaždina

Poslužiteljska oprema ICT sustava Grada Varaždina sastoji se od pripadajuće računalno-komunikacijske opreme koja se nalazi na više lokacija i to:

- Podatkovni centar – Varaždin, Ulica Zrinskih i Frankopana 4 (ZiF4), u kojem se nalaze svi poslužitelji, diskovni sustavi, uređaj za pohranu na trake, centralni mrežni preklopnici, centralni mrežni usmjernik te uređaji za neprekidno napajanje, a čini centralni ICT sustav Grada Varaždina
- „Gradska vijećnica“ – Varaždin, Trg kralja Tomislava 1 (TKT1), lokacija na kojoj se nalaze upravni odjeli i mrežni preklopnici
- Varaždin, Trg Slobode 12 (TS12), lokacija na kojoj se nalaze upravni odjeli i mrežni preklopnici
- Varaždin, Ulica Petra Preradovića 10 (PP10), lokacija na kojoj se nalaze upravni odjeli i mrežni preklopnici

1.1. Poslužitelji

Popis fizičkih poslužitelja:

1. ESXI-1 Fujitsu RX2540M2, virtualizacijski poslužitelj
2. ESXI-2 Fujitsu RX2540M2, virtualizacijski poslužitelj
3. ESXI-3 Fujitsu RX2540M2, virtualizacijski poslužitelj
4. ESXI-5 Fujitsu RX2540M5, virtualizacijski poslužitelj
5. ESXI-6 Fujitsu RX2540M5, virtualizacijski poslužitelj
6. BACKUP01 Fujitsu RX2520M1, sustav za izradu sigurnosnih kopija podataka
7. DB1 Fujitsu RX220, GIS sustav
8. AS1 Fujitsu RX220, GIS sustav
9. ORAH5 Fujitsu RX100S7, GIS sustav

Popis virtualnih poslužitelja:

1. vCenter, VMwarevCenter Server Appliance
2. DC102, domenski kontroler i mrežni servisi
3. DNS1, eksterni DNS poslužitelj
4. DNS2, eksterni DNS poslužitelj

5. JUGS001, poslužitelj aplikacije i baze podataka
6. SRV06, poslužitelj aplikacije i baze podataka
7. vKomis, Komunalni informacijski sustav
8. DFS1, sustav distribuiranih dijeljenih datoteka
9. EX1, sustav elektroničke pošte
10. EX2, sustav elektroničke pošte
11. LoadMaster VLM, KEMP LoadBalancer
12. vGRIC, Gradski reklamacijsko informacijski centar
13. vEPIS-test, e-pisarnica testni poslužitelj
14. vEPIS-pro, e-pisarnica produkcijski poslužitelj
15. ML530, arhivske baze
16. Wsus – sustav za distribuciju i instalaciju zakrpi
17. EntCA – CertificationAuthority
18. WebTask, Webtask sustav
19. vmAbit-test, testni komunalni sustav
20. vmAvit-Production, produkcijski komunalni sustav
21. RootCA, CertificationAuthority
22. ORAH7, novi GIS sustav
23. ERAS, ESET NOD32 virtualappliance
24. SRV057, TMG vatrozid
25. Zabbix, nadzorni sustav

1.2. Diskovni sustavi

Diskovni sustavi koji čine centralnu IT infrastrukturu su:

- NetApp FAS2750

1.3. Uredaj za pohranu na trake

Uredaj za pohranu na trake, a koji čini dio sustava za izradu sigurnosnih kopija podataka je Fujitsu LT40.

1.4. Mrežni preklopnici i usmjernici

Popis mrežne opreme na lokaciji podatkovnog centra:

- 1xMikrotik CCR-1009-8G-15-15+
- 2xHuawei S5700-52X-LI-AC (stack)
- 2xAT-S916MXT (stack)

Popis mrežne opreme na drugim lokacijama Grada Varaždina:

- 6xCISCO WS-C2960G-24TC-L

- 1xSMC TigerSwitch 10/100/1000
- 1x Linksys SRW224G4

U upotrebi su i neupravljivi mrežni preklopnici (D-link i sl.).

1.5. Uređaji za neprekidno napajanje

U podatkovnom centru Grad Varaždin koristi 4 uređaja za neprekidno napajanje APC Smart-UPS3000.

2. Predmet održavanja

Za potrebe preventivnog i interventnog održavanja poslužiteljske opreme ICT sustava Grada Varaždina potrebno je ponuditi sljedeće usluge za opremu specificiranu u ovoj tehničkoj specifikaciji:

- Preventivno i interventno održavanje poslužiteljske opreme:
 - fizičkih poslužitelja
 - diskovnih sustava
 - uređaja za pohranu na trake
 - mrežnih preklopnika
 - mrežnih usmjernika
 - uređaja za neprekidno napajanje (UPS)
- Preventivno i interventno održavanje te administraciju infrastrukturnih servisa koji čine centralnu IT infrastrukturu:
 - VMware virtualna okolina
 - Diskovni sustav NetApp FAS2750
 - MS Windows Server operativni sustavi
 - Linux operativni sustavi
 - Active Directory imenički servis
 - Mrežni infrastrukturni servisi DHCP, DNS
 - Sustav distribuiranih dijeljenih datoteka DFS
 - Sustav elektroničke pošte Microsoft Exchange
 - Mrežni vatrozid – Microsoft Forefront TMG
 - Sustav antivirusne zaštite NOD32
 - Sustav za distribuciju i instalaciju zakrpi WSUS
 - Interni CertificationAuthority
 - Sustav za izradu sigurnosnih kopija VeritasBackupExec
 - Zabbix nadzorni sustav

- Podršku udaljenim pristupom

Podrška udaljenim pristupom podrazumijeva preventivno i interventno održavanje te administraciju infrastrukturnih servisa, a za koje nije nužna fizička prisutnost na lokaciji Naručitelja.

- Podršku na lokacijama Naručitelja

Podrška na lokacijama Naručitelja podrazumijeva preventivno i interventno održavanje te administraciju infrastrukturnih servisa, a za koje je nužna fizička prisutnost na lokaciji Naručitelja.

- Uslugu održavanja poslužiteljskih ormara

Usluga održavanja poslužiteljskih ormara obuhvaća potrebne radnje vezane za uređenje poslužiteljskih ormara – instalaciju nove poslužiteljske opreme, deinstalaciju stare poslužiteljske opreme, uređenje naponskih i mrežnih kablova.

- Konzultantska pomoć pri preventivnom i interventnom administriranju servisa poslužiteljske opreme ICT sustava Grada Varaždina

Konzultantska pomoć podrazumijeva pružanje usluge savjetovanja pri preventivnom i interventnom administriranju infrastrukturnih servisa poslužiteljske opreme ICT sustava Grada Varaždina stručnom osoblju Naručitelja.

3. Prioriteti i dostupnost usluge

3.1. Prioriteti i razdoblje rješavanja incidenta

PRIORITET	OPIS	RAZDOBLJE RJEŠAVANJA INCIDENTA
1.	Centralni IT sustav je potpuno izvan funkcije i zahtijeva neposrednu akciju.	Non-stop do povratka centralnog IT sustava u redovan rad
2.	Problem s kritičnim utjecajem na funkcioniranje centralnog IT sustava koji je još uvijek aktivan ali sa značajno smanjenom funkcionalnošću. Problem se ne može zaobići.	Non-stop do povratka centralnog IT sustava u redovan rad
3.	Problem koji ne uzrokuje kritičan zastoj centralnog IT sustava – većina funkcija centralnog IT sustava je još uvijek raspoloživa. Problem se može zaobići.	Unutar „Redovnog radnog vremena“

4.	Manje važna poteškoća ili pitanje koji ne utječu na trenutnu funkcionalnost centralnog IT sustava	Unutar „Redovnog radnog vremena“
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

3.2. Vrijeme reakcije

Povratni poziv Naručitelju za upite koji se ne riješe pri prvom spajanju potrebno je ostvariti u roku od:

- 10 minuta za 1. stupanj prioriteta
- 30 minuta za 2. stupanj prioriteta
- 120 minuta za 3. i 4. stupanj prioriteta.

Ponuditelj se mora obvezati da u slučaju bilo kakvog incidenta, vrijeme odaziva na lokaciju Naručitelja neće biti veće od 30 minuta, čime garantira prisutnost osoblja ponuditelja u vremenskom roku od 30 minuta od prijave incidenta, na bilo kojoj od lokacija Naručitelja.

3.3. Dostupnost usluge

Potrebno je ponuditi dostupnost usluge održavanja u režimu „24x7“.

4. Izvještavanje

U cilju praćenja izvršenja usluga ponuditelj je obavezan izraditi mjesečni izvještaj kako bi ovlašteni predstavnici Grada Varaždina imali uvid u izvršenje usluga.

Mjesečni izvještaj mora sadržavati zapisnik o redovnom nadzoru rada poslužiteljske opreme ICT sustava Grada Varaždina i infrastrukturnih servisa, a koji su navedeni u ovoj tehničkoj specifikaciji, i izvještaj o izvršenim uslugama.

Mjesečni izvještaj dostavlja se uz račun do 10-tog u mjesecu za prethodni mjesec.

U _____, dana ____ 2022. godine

(ime, prezime i potpis odgovorne osobe ponuditelja)