

PAKKUMUSKUTSE PÕLTSAMAA VALLA IT HALDUSTEENUSEKS

Hankija: Põltsamaa Vallavalitsus

Hanke eesmärk: Põltsamaa Vallavalitsus koos hallatavate asutustega otsib koostööpartnerit IT täisteenuse pakkumiseks.

Periood: alates lepingu sõlmimisest kuni 31.12.2019

1. Teenus hõlmab:

1.1. Serverite haldusteenus

Serverihaldusteenus peavad hõlmama endas järgmiste teenuste hooldust, uuendamist, monitoorimist, rikete kõrvaldamist, arendamist, varundamist, administreerimist ja litsentside kontrolli.

6tk Windows Server 2016 Standard virtuaalserverit, 1 Linux CentOS 7, 2tk Hyper-V
Serverite peal töötavad peamiselt järgmised teenused:

- Domeeniteenus (AD, DNS, GPO, NPAS)
- Failiserveri teenus
- Grupitöö ja e-posti teenus Exchange 2016 Hybrid Office365
- Kaugtöölaua teenus
- Printserveri teenus
- Viirusetõrje teenus F-Secure Client Security Permium
- Varundamise teenus
- Raamatupidamine PMEN
- VPN kaugtöö
- System Center Configuration Manager (arvutite haldus, tarkvara paikade haldus, inventuur)

Kui hankija otsustab teenuse osutamise perioodil teenusega liidetud asutustes kasutusele võtta Office365 pilveplatvormi (hankija tenant) tuleb pakkujal tagada lisaks eelnevale ka järgmiste platvormide ettevalmistamine, andmete migratsioon ja administreerimine, mille teenus ei sisaldu antud pakkumises.

- MS Azure AD
- MS Office 365

1.1.1. Serveriteenuste osutamisel kehtivad järgmised üldnõuded:

- Serveriteenused peavad võimaldama teenusega liitunud asutustel loobuda enda olemasolevate lokaalsete serverite kasutamisest ja haldamisest.
- Serveriteenuseid osutavad serverid peavad olema hallatud ja administreeritud pakkuja poolt
- Pakkujal peab hankijale tagama auditeerimise eesmärgil administraatori tasemel ligipääsu kõigile serveriteenuste serveritele ja teenustele.
- Tulenevalt hankija soovist tuleb pakkujal lisatööde käigus teostada serverite integreerimist ja/või liidestamist hankija või kolmanda osapoolte serveriteenuste ja/või tarkvaraga.

- Serveriteenused peavad olema tehniliselt realiseeritud viisil, mis võimaldab nende jõudlust asutuste ja lõppkasutajate arvu muutumisel paindlikult ja ilma teenuste katkestusteta muuta.
- Serveriteenused peavad olema pakkuja poolt monitooritud ja omama igal ajahetkel aktuaalseid ja testitud taasteplaanide tagamiseks tõrgete korral nende taastamise minimaalse teenuse katkestuse aja ja andmekaoga.
- Pakkuja peab hankija kirjalikul nõudmisel edastama viie tööpäeva jooksul hankijale aktuaalsed serveriteenuste taasteplaanid.
- Pakkuja peab kõigile serveriteenustele määrama ühe vastutava spetsialisti, kes vastutab konkreetse serveriteenuse raames teostatud muudatuste, uuenduste, konfiguratsioonide ja seadistuste rakendamise eest vastavalt hankedokumentides toodud tingimustele, hankijapoolsetele täiendavatele kirjalikele juhistele ja/või pakkuja ja hankija vahelistele täiendavatele kokkulepetele.

1.1.2. Serveriteenuste teenustasemed ja tõrked

- Serveriteenused peavad töötama režiimis 24/7/365.
- Teenuse osutamisel loetakse aktiivseks tööajaks aega esmaspäevast reedeni kella 07.00-18.00 (v.a. riiklikel pühadel).
- Teenuse osutamise muuks ajaks loetakse aega esmaspäevast reedeni kell 18.00-07.00 ja puhkepäevadel, ning riiklikel pühadel ööpäevaringselt.
- Domeeniteenuse, failiserveri teenuse, grupitöö ja e-posti teenuse ja kaugtöölaua teenuse käideldavuse tase peab iga teenuse osas olema 98,8% kusjuures:
 - järjestikune seisak ei tohi ületada iga teenuse osas kaks tundi aktiivsel tööajal;
 - järjestikune seisak ei tohi ületada iga teenuse osas nelja tundi muul ajal;
 - summaarne seisak ei tohi ületada iga teenuse osas kaheksat tundi kuus.
- Varundamise teenuse käideldavuse tase peab olema 99,8%.
- Varundamise teenuse seisak ei tohi toimuda rohkem kui kahel varundamise perioodil (00.00-06.00) järjest.
- Serveriteenuste planeeritud seisakutest ja hooldustöödest teavitab pakkuja hankijat ja asutusi ette vähemalt 48 tundi.
- Serveriteenused peavad olema pakkuja poolt läbi monitooringu 100% kontrollitud, et tagada operatiivne rikete likvideerimine minimaalsete seisakutega.
- Monitooringuteenus peab aitama ennetada võimalikke intsidente, et tagada serveriteenuse vastavus teenustaseme eesmärkidele.
- Kõigi serveriteenuste monitooring peab töötama režiimis 24/7/365.
- Serveriteenuste seisakuks loetakse seda, kui teenusega liitunud asutusel puudub võimalus serveriteenuseid osaliselt või täielikult kokkulepitud funktsionaalsuses ja mahus kasutada.
- Serveriteenuste seisakutele reageerimise ja lahendamise asumise maksimaalne aeg on kaks tundi.
- Kui pakkuja ületab serveriteenuste seisaku lahendamisel aktiivsel tööajal kaht tundi, tuleb sellest teavitada hankija esindajat ja kokku leppida täiendav ajakulu seisaku likvideerimiseks.
- Kui pakkuja ei suuda suuremahulist seisakut likvideerida hankijaga kokku lepitud täiendava ajaga tuleb pakkujal läbi viia taasteplaanide rakendamine.

1.2. IT-vahendite haldusteenus

IT-vahendite haldusteenus peab hõlmama järgmist:

- Teenustuge
- IT vahendite ladustamist, ettevalmistamist ja paigaldamist
- Standardtarkvara paigaldamist ja hooldust
- Eritarkvara paigaldamist ja hooldust
- Operatsioonisüsteemide versioonide vahetamine ja operatsioonisüsteemi taasinstateerimine
- Riistvara hooldus ja remondi/garantii organiseerimine
- Asendusseadmete paigaldamist
- Tarkvara paikade uuendamist läbi keskse halduse (scm)

IT vahenditeks loetakse käesoleva teenuse raames laua- ja sülearvuteid, tahvelarvutid, printereid (sh. võrguprinterid ja multifunktsionaalsed printimisseadmed), skannereid, videoprojektoreid, arvutisüsteemidega ühendatud lisaseadmeid (kuvar, id-kaardi lugeja, klaviatuur, hiir, sülearvuti dokk, kõlarid, kõrvaklapid, mikrofonid, veebikaamerad jms.) ja nende kaabeldusi, asutuse kohtvõrke koos kaabelduse ja võrgu aktiivseadmetega (sh. traadita võrgu seadmeid, patch- kaableid, ruutereid ja kommutaatoreid). IT vahendite haldusteenust tuleb osutada ka neile arvutitele, mis ei kasuta serveriteenuseid.

1.2.1. IT vahendite haldusteenuse detailkirjeldus

1.2.1.1. Teenustugi

- Pakkija teenustugi on esmane kontakt, kuhu asutused võivad pöörduda kõikide IT vahendite, IT haldusteenust ja serveriteenuseid puudutavate küsimuste ning probleemidega.
- Teenustoe osutamise aktiivseks tööajaks loetakse aega esmaspäevast reedeni kella 08.00-17.00 (v.a. riiklikel pühadel).
- Teenustoe osutamise muuks ajaks loetakse aega esmaspäevast reedeni kell 17.00-08.00 ja puhkepäevadel, ning riiklikel pühadel ööpäevaringselt.
- Pakkija peab teenustoe pöördumisi lahendama aktiivsel tööajal ning maksimaalne reageerimise ja lahendamise aeg on neli tundi.
- Pakkija peab teenustoe pöördumisi vastu võtma tasuta telefoninumbril, ühel kindlal e-posti aadressil.
- Pakkija lahendab pöördumised vajadusel lõppkasutaja juures kohapeal, lõppkasutaja juhendamise või kaughalduse teel, sh peab kaughalduse lahendus andma lõppkasutajale võimaluse lubada või keelduda kaughalduse tegevuste teostamisest.
- Kui pöördumise lahendamiseks on pakkujal vaja pöördumise esitajalt või kolmandalt osapoolt pärida täiendavat informatsiooni (sh leppida kokku kohtumine, kaughaldustöö või kohalesõit pöörduja juurde), on pakkujal õigus pöördumise lahendamise ajaarvestus ajutiselt peatada alates hetkest, millal täiendava informatsiooni päring pöördumise esitajale või kolmandale osapoolle esitati. Pöördumise lahendamise ajaarvestust tuleb jätkata alates sellest hetkest, mil täiendav informatsioon teenuse aktiivsel tööajal pakkujani jõudis.
- Pakkija teenustugi peab lisaks asutustele ja hankija pöördumistele vastu võtma pöördumisi ka teistelt asutustele IT teenuseid pakkuvatelt firmadelt ehk kolmandatelt osapooltel.

- Kui pakkuja tuvastab probleemi, mille lahendamine sõltub hankijast või kolmandast osapooltest, peab pakkuja teavitama vastava asutuse ja hankija kontaktisikuid ühe tunni jooksul alates pöördumise saamisest.
- Pakkuja teenustugi kohustub konsulteerima ja juhendama lõppkasutajaid IT riistvara ja tarkvara kasutamise ning soetamisega seotud küsimustes.
- Teenustoe tarkvara ja litsentside maksumus peab sisalduma teenuse maksumuses.

1.2.1.2. IT vahendite ladustamine, ettevalmistamine ja paigaldamine

- Pakkuja peab tulenevalt hankija soovist ladustama, ette valmistama ja asutustesse toimetama arvuteid, kuvareid ja teisi IT vahendeid, mida hankija soovib teenusega liidetud või liidetavates asutustes kasutusele võtta.
- IT vahendite ettevalmistus peab tulenevalt vahendi tüübist sisaldama:
 - operatsioonisüsteemide paigaldamist (laua ja sülearvutite puhul);
 - standardtarkvara paigaldamist (laua ja sülearvutite puhul);
 - eritarkvara paigaldamist (laua ja sülearvutite puhul);
 - seadmete ladustamist enne või pärast ettevalmistustööde teostamist;
 - seadmete turvalist transporti pakkuja asukohast asutustesse või hankija juurde;
 - seadmete transporti asutuse siseruumides;
 - seadmete lahtipakkimist ja töökorda seadistamist (sh domeeniga ja kohtvõrguga liitmist) asutuses või hankija ruumides;
 - seadme ühendamist asutuse sisevõrgu seadmetega (sh ühendamist lokaal- ja võrguprinterite, skännerite, interaktiivsete tahvlite ja teiste seadmetega).
- Kui asutusse toimetatud IT vahendiks on arvuti, mis vahetab välja varem asutuses kasutusel olnud vana arvuti, tuleb pakkujal uude arvutisse ümber tõsta kõik vanas arvutis paiknevad kasutajate failid (sh e-maili arhiivi ja brauseri „lemmikud“) ja programmid ning seadistada uues arvutis töökorda kõik serveriteenused, programmid (sh e-maili klient ja brauser), printerid ja teised seadmed, millega kasutajal oli võimalus vana arvutit kasutades töötada.
- Arvuti ettevalmistamisel mahakandmiseks või utiliseerimiseks tuleb pakkujal arvuti tühjendada sinna kogunenud informatsioonist kõvaketta ühekordse ülekirjutamise teel. Andmete ülekirjutamine tuleb läbi viia vastava eritarkvara abil, mis võimaldab turvaliste meetodikate kasutamist andmete kustutamiseks.
- Pakkuja vastutab andmete säilitamise ja andmeturbe eest nende ekspordil ja impordil.
- IT vahendite esmase ettevalmistusega seotud tegevusi tuleb teostada pakkuja juures või kokkuleppel hankijaga asutuses kohapeal.
- Väiksemamahulisi IT vahendite ettevalmistamisi, ladustamisi ja asutustesse paigaldamisi (alla kolme arvutikomplekti ja IT vahendi ühes asutuses) peab pakkuja läbi viima 8 aktiivse töötunni jooksul alates vastavasisulise soovi saamisest hankija või asutuse käest.
- Suuremahulised IT vahendite ettevalmistamised, ladustamised ja asutustesse paigaldamised (üle viie arvutikomplekti ja IT vahendi) lepitakse pakkujaga kokku eraldi. Pakkuja peab olema võimeline suuremahulisi IT vahendite ettevalmistamisi, ladustamisi ja asutustesse paigaldamisi läbi viima nädal aega pärast hankijalt või asutustelt vastavasisulise teate saamist (sh tuleb tagada vähemalt kolme IT tehniku olemasolu asutustes kohapeal läbiviidavate tööde teostamiseks).

1.2.2. Tark- ja riistvarahalduse tööriista kasutamise teenus

Pakkuja peab teenusega liidetud asutuste läbi viima tark- ja riistvarahaldusega seotud tegevusi kasutades selleks otstarbeks ettenähtud tööriista (scm).

1.2.3. Standardtarkvara paigaldamine ja hooldus

- Standardtarkvara:

Microsoft Windows 10 Professional
Adobe Acrobat Reader (uusim toetatud versioon)
Java (uusim toetatud versioon veebibrauseritele)
Flash Player (uusim toetatud versioon veebibrauseritele)
Silverlight (uusim toetatud versioon)
Skype (uusim toetatud versioon)
Viirusetõrjetarkvara
Internet Explorer (Windows 10 puhul lisaks Edge) (uusim toetatud versioon)
Google Chrome (uusim toetatud versioon)
Eesti ID-kaardi tarkvara (uusim toetatud versioon)
7Zip pakkimise tarkvara (uusim toetatud versioon)
VLC Player (uusim toetatud versioon)

- Standardtarkvara litsentsid soetab hankija.
- Standardtarkvara nimekiri ei ole lõplik ja võib lepinguperioodi jooksul muutuda ja/või täieneda.
- Lisaks standardtarkvarale võib arvutites paikneda ka eritarkvara.
- Pakkujal tuleb teostada regulaarset standardtarkvara hooldust eesmärgiga ennetada võimalikke intsidente.
- **Hankijale on väga oluline arvutite standardtarkvara ajakohasus, s.h:**
 - Pakkuja peab tagama regulaarse hoolduse käigus standardtarkvara uuenduste, versiooniuuenduste ja veaparanduste installeerimise IT vahenditesse hiljemalt ühe nädala jooksul (v.a. operatsioonisüsteemi ja kontoritöötarkvara versiooniuuendused) alates nende avalikustamisest tootja(te) poolt.
 - Pakkujal tuleb kontrollida laua- ja sülearvutites vähemalt üks kord nädalas standardtarkvara uuenduste ja veaparanduspakettide installeeritust.
 - Uuenduste ja veaparanduspakettide paigaldamisest teavitab pakkuja hankijat ja asutuste kontaktisikuid 1 tööpäev ette.
 - Tarkvara uuendusi ja veaparanduspakette tuleb võimalusel paigaldada muul ajal (kasutades selleks näiteks wake-on-lan meetodit).
- Pakkuja peab hankija soovist tulenevalt jaotama IT vahendeid erinevatesse gruppidesse (näiteks asutuse-, struktuurüksuse-, tehniliste näitajate-, installeeritud tarkvara-, kasutajanimede- või arvuti nimede järgi).
- Pakkuja peab erinevatele gruppidele kohaldama hankija poolt täpsustatud standardtarkvara nimekirja ja seadistusi, ning tulenevalt hankija või asutuse soovist installeerima neile erinevaid standardtarkvara versioone, uuendusi ja veaparandusi.
- Kontoritöötarkvara ja operatsioonisüsteemide versiooniuuendused lepitakse kokku hankijaga eraldi.
- Hankija poolt tsentraalselt hangitud kontoritöötarkvara versiooniuuenduse tööde läbiviimise maksumus peab sisalduma teenuse hinnas.
- Pakkujal tuleb kontrollida laua- ja sülearvutites vähemalt kaks korda nädalas viirusetõrje uuenduste ja värskete signatuurifailide installeeritust.
- Pakkuja peab uuenduste puudumisel vajaliku tarkvara installeerima.
- Uuenduste ja veaparanduste installeerimisele peab eelnema uuenduste ja veaparanduste testimine standardse(te) tarkvarakonfiguratsiooni(de)ga IT vahendi(te)s.
- Pakkuja peab pidama uuenduste ja veaparanduste testimise ning installeerimise logi, mille alusel on hankijal võimalik tuvastada testitud seadistus, testimise aeg, testija ja testi tulemus ning installeerimise aeg ja tulemus.

1.3. Riistvara hooldus ja remondi/garantii organiseerimine

- Pakkuja organiseerib hooldatavate tõrkeliste IT vahendite või nende osade remondi, väljavahetamise või garantiitööd.
- Pakkujal puudub õigus omal algatusel remontida tõrkelisi IT vahendeid, millel on kehtiv garantii ja mille tõrgete likvideerimine kuulub garantiitööde koosseisu.
- Hankija edastab pakkujale hooldatavate IT vahendite kehtivad garantiitingimused ja kontaktid teenuse ettevalmistusperioodil.

- Pakkuja teostab tõrkelisele IT vahendile veadiagnostika, mille tulemustest informeerib hankija esindajat, sealhulgas annab pakkuja teada ka IT vahendi garantiiremondi vajadusest, võimalikust parandamise maksumusest ja parandus- või garantiitööde teostamise ajast.
- Kui pakkuja võtab asutusest endaga kaasa IT vahendi remondi, väljavahetamise, garantii või muul eesmärgil, tuleb nimetatud tegevusest informeerida asutuse esindajat.
- Kohtvõrgu kaabelduse osas on pakkuja kohustuseks tõrke põhjuse väljaselgitamine ja lokaliseerimine. Kaabeldustööde teostamine ja kohtvõrgu ehitustööd ei ole teenuse osa ning ei sisaldu teenuse maksumuses.
- Pakkuja soetab IT vahendite remontimiseks või parendamiseks (kui remontida pole otstarbekas või kui IT vahend ei vasta enam hankija tööprotsessist tulenevatele nõudmistele) vajalikke komponente selle eelnevalt hankijaga kooskõlastades. Võimalusel saab pakkuja seadme paranduseks vajaliku komponendi Hankija käest. Kui kokku ei ole lepitud teisiti, tasub IT vahendite remontimiseks või parendamiseks vajalikke komponentide eest Hankija. Pakkuja peab tagama IT vahendite tõrgete likvideerimiseks piisava remondimaterjalide varu.
- Pakkuja ja asutuse vahel tekkinud lahkarvamustest IT vahendi parandamise vajalikkusega seotud küsimustes teavitab pakkuja hankija esindajat.
- Juhul, kui asutus ei pea vajalikuks tõrkelise IT vahendi parandamist, ei ole pakkuja kohustatud osutama vastavale IT vahendile haldusteenust. IT vahendite haldusteenuse raames võib hankija tellida seadmete riistvara puhastus (nt. arvutite tolmupuhastus; projektorite filtrite puhastust jne), mida tuleb pakkujal osutada lisatööna.

1.4. Muud teenused ja tegevused

Pakkuja peab arvestama, et vajadusel tuleb jooksvalt osutada ka alltoodud teenuseid:

- peab arvestust valla riistvara ja litsentside üle;
- analüüsib valla riistvara tehnilisi rikete ja tõrgete põhjuseid ja olemust koos tehniliste probleemide kõrvaldamiseks sobivaimate lahenduste välja töötamisega;
 - aitab tagada ja nõustada kasutuses olevate infosüsteemide toimimise ja kasutuse, sh dokumendihaldussüsteemi, raamatupidamistarkvarade, VOLIS vms osas;
 - osaleb ja nõustab infosüsteemide arendusalastes küsimustes;
 - osaleb ja nõustab infosüsteemide infoturbe põhimõtete väljatöötamise, infosüsteemide töökindluse tagamise ja turvameetmete rakendamise korraldamises;
 - tagab volikogu istungite jaoks IT-alased ettevalmistavad tegevused (VOLIS kasutuse jaoks internetiühenduse, saali wifi kasutuse jms istungite ülekandeks VOLISes).

2. Teenuse andmekaitse

Teenuse osutamisel võib pakkuja kokku puutuda hankija või teenusega liitunud asutuste juures juurdepääsupiiranguga infoga ja isikuandmetega, sh delikaatsetele isikuandmetega. Teenuse osutamisel tuleb pakkujal järgida teenuse osutamise isikuandme kaitse kokkulepet, isikuandmete kaitse seadust ja teisi hankija ja riigi poolt kehtestatud õigusakte, kordasid ja reegleid.

Lepinguperioodil peab pakkuja tagama serveriteenuste turvalisuse (käideldavus K2, terviklikkus T1, turvalisus S2, rakendab vähemalt ISKE keskmise turbeastme meetmeid),

sh tegema kõik turvalisuse tagamiseks vajalikud uuendused, seadistused, versiooniuuendused jne.

Hankijal peab olema võimalus tellida pakkujalt kõrgendatud turvalisusastmega failiserveri kaustade loomist failikataloogis, kus on näha logi, kes ja millal nendele andmetele ligi on pääsenud. Samamoodi peab jääma logi isikutest, kes on pääsenud ligi neile kaustadele, mille kohta hankija on pakkujale teavitanud, et need sisaldavad juurdepääsupiiranguga infot ja mille hulgas võivad olla ka delikaatsed isikuandmed.

3. Kasutajaõigused

Serveriteenuste administreerimine ja haldamine peab olema teostatud pakkuja poolt.

Pakkuja peab tulenevalt hankija soovist võimaldama hankija poolt volitatud isikutel lokaalse administraatoritaseme konto kasutamist kõigis teenusega liitunud arvutites ja kasutajate haldamise AD serveris ettemääratud Active Directory OU (*organization unit*) piires.

Pakkuja peab hankijale või hankija poolt volitatud isikutele tagama kõigile serveriteenuste serveritele administraatori tasemel ligipääsu auditeerimise eesmärgil.

Pakkuja peab hankijale ja hankija poolt volitatud isikule auditeerimise eesmärgil tagama ligipääsu tark- ja riistvarahalduse tööriista kaudu kõigile rakendusega liidetud hallatavate asutuste laua ja sülearvutitele.

Pakkuja peab võimaldama hankija poolt volitatud isikule ligipääsu teenuse raames osutatavate serveriteenuste monitooringusüsteemile.

4. Teenusmahus hoolduse alla kuuluvad asutused ja arvutite arvud (vallavalitsus, teenuskeskused, allasutused)

1. Põltsamaa Vallavalitsus (Lossi tn 9 Põltsamaa), arvuteid 30 tk
2. Põltsamaa Vallavalitsus (Viljandi mnt 3), arvuteid 20 tk
3. Puurmani teenuskeskus (Tallinna mnt 1 Puurmani alevik), arvuteid 3 tk
4. Muuseum (Lossi 1b Põltsamaa), arvuteid 3 tk
5. Päevakeskused (Adavere ja Põltsamaa), arvuteid 3 tk
6. Põltsamaa Muusikakool (Lossi 7 Põltsamaa), arvuteid 3 tk
7. Põltsamaa Haldus (Viljandi mnt 3), arvuteid 3 tk
8. Põltsamaa Kultuurikeskus (Kuperjanovi 1 Põltsamaa), arvuteid 8 tk
9. Põltsamaa Raamatukogud, arvuteid 18 tk (erinevates asukohtades)
10. Põltsamaa Sport SA, arvuteid 3 tk (asukoht Põltsamaa, Pisisaare)

5. Pakkumus peab sisaldama

5.1. Pakkuja teenustoe kontaktandmeid (telefon, e-posti aadress).

5.2. Teenuse maksumus, mis hõlmab eeltoodud teenusekirjeldust kuni 31.12.2019.

Pakkumus tuleb esitada vajadusel koos teiste isikute (alltöövõtjate) nimekirjaga digitaalselt allkirjastatuna hiljemalt **30.04.2019 kell 15:00** e-posti teel aadressile kristi@poltsamaa.ee.

Pakkumuste hindamine

Edukaks tunnistatakse pakkumus, mille ühe kuu maksumus koos käibemaksuga on madalaim.