
**„Yucca Internet portál üzemeltetés és fejlesztés a Fővárosi
Vízművek Zrt. számára”**

tárgú közbeszerzési eljárás műszaki leírása

Tartalom

1	A közbeszerzés tárgya	3
2	Az elvárt szolgáltatások	3
2.1	Website üzemeltetés	3
2.2	Yucca üzemeltetése és monitoring.....	3
2.3	Alkalmazás támogatás	3
	• Website támogatás.....	3
	• Toborzó rendszer támogatás	3
	• Beszerzési portál támogatása.....	3
	• Internetes munkatérkép (MIRTUSZ rendszerből)	3
	• Vízplusz űrlapok	3
	• Bulk mail szolgáltatás.....	3
	• Vízdíj kalkulátor	3
	• Ügyfélszolgálati időpont egyeztetés felülete	3
2.4	Eseti igények kezelése	3
3	Az elvárt szolgáltatások teljesítése.....	4
4	Rendelkezésre állás	4
5	A szolgáltatási szint	4
6	Az IT biztonsági szint.....	4
7	Az árajánlat.....	5
8	A szolgáltatások leírása.....	6
8.1	Yucca alkalmazások üzemeltetése és monitoringja.....	6
8.2	Web site alkalmazások támogatás	6
8.3	Statisztika, monitorozás, visszajelzés	7
8.4	Infrastruktúra.....	7
8.5	Támogatási szolgáltatások	7
8.6	Eseti igények kezelése	8

1 A közbeszerzés tárgya

Yucca alkalmazás üzemeltetése és fejlesztése szolgáltatásra, azaz a Fővárosi Vízművek Zrt. nyilvános honlapjának megjelenítésére, a honlapon elérhető funkciók működését biztosító üzemeltetési és támogatási feladatok ellátására vonatkozó keretszerződés megkötése.

2 Az elvárt szolgáltatások

2.1 Website üzemeltetés

Az Ajánlatkérő Website-ját futtató, a szerverközpontjában biztosított szerveren futó alkalmazás üzemeltetése (lásd **Hiba! A hivatkozási forrás nem található..** pont).

2.2 Yucca üzemeltetése és monitoring

Nyertes ajánlattevő biztosítja az Ajánlatkérő tulajdonában lévő website elhelyezését az Ajánlatkérő által biztosított szerveren, elvégzi az üzemeltetéshez szükséges rendszer telepítését, annak beállításait, az adatbázis létrehozását, konfigurálását, a website telepítését, illetve biztosítja annak állandó, folyamatos napi 24 órában történő üzemeléséhez szükséges feltételeket, a felügyeletet.

2.3 Alkalmazás támogatás

Nyertes ajánlattevő fejlesztői és felhasználói támogatási szolgáltatást biztosít a vállalati website-hoz fejlesztett alábbi modulok működtetéséhez havi 24 óra erejéig (alapdíjban - azaz a havi átalánydíjban – foglalt támogatási szolgáltatás).

- Website támogatás
- Töbörző rendszer támogatás
- Beszerzési portál támogatása
- Internetes munkatérkép (MIRTUSZ rendszerből)
- Vízplusz űrlapok
- Bulk mail szolgáltatás
- Vízdíj kalkulátor
- Ügyfélszolgálati időpont egyeztetés felülete

További igény esetén a havi kereten túl eseti rendszermérnöki óradíj elszámolás szerint.

2.4 Eseti igények kezelése

Fejlesztési feladatok: Ajánlatkérőnél üzemelő Yucca portál és kapcsolódó fent felsorolt komponensein végzett fejlesztések, illetve új funkcionalitás az Ajánlatkérő által meghatározott üzleti igények szerint.

A rendszeres üzemeltetési feladatokat meghaladó fejlesztési feladatok megrendelése Ajánlatkérő igénye alapján az alábbiak szerint: az eljárás eredményeként megkötendő keretszerződés terhére kibocsátott egyedi megrendelések alapján, a közbeszerzési eljárásban tett ajánlat részeként megajánlott eseti rendszermérnöki óradíjon történő elszámolás mellett.

3 Az elvárt szolgáltatások teljesítése

Az elvárt szolgáltatások teljesítése a definiált szolgáltatási szintnek történő megfelelést jelenti. A szolgáltatási szintek definíciója a jelen műszaki leírás 5. pontjában található.

A nyertes ajánlattevőként szerződő fél a szerződés teljesítése során a jogosan igénybe vett alvállalkozó teljesítéséért ugyanúgy felel, mintha maga járt volna el.

4 Rendelkezésre állás

Nyertes ajánlattevő rendelkezésre állást vállal, melynek keretében a rendelkezésre állás hatálya:

- munkanapokon napi 10 óra (reggel 9 és 19 óra között). A nyertes ajánlattevő garantálja, hogy munkaszüneti napokon Ajánlatkérő website-ja nem változik.

5 A szolgáltatási szint

A havonta esedékes üzemeltetési díj teljes összege kizárólag abban az esetben illeti meg a nyertes ajánlattevőként szerződő felet, ha az általa biztosítani vállalt weboldal, illetve server elérhetősége eléri, vagy meghaladja a 99,5% / hó értéket.

Amennyiben a weboldal elérhetősége ettől elmarad, de 95% / hó érték alá nem csökken, a havi átalánydíjból a nyertes ajánlattevőt az alábbiak szerinti csökkentett mértékű díj illeti meg:

Weboldal, illetve server elérhetősége	Szolgáltatásért járó havidíj, a teljes havidíj %-ában
legalább 99.5%	100%
99,4% - 98%-ig	90%
97,9% - 97%-ig	80%
96,9% - 96%ig	70%
95,9% - 95%-ig	60%
95% alatt	0%

Amennyiben a nyertes ajánlattevő által vállalt elérhetőség havi 95% alá csökken, az ajánlattevőként szerződő fél az adott hónapban a havi átalánydíjra nem jogosult. Nyertes ajánlattevő az esedékes számlájához havonta köteles csatolni az SLA riportot.

A rendelkezésre állást nyertes ajánlattevő a havi számlához mellékelt teljesítésigazolásban feltünteti a fenti táblázatban meghatározott sávok szerint. Az Ajánlatkérő által aláírt teljesítésigazolás a számla benyújtásának feltétele.

6 Az IT biztonsági szint

A nyertes ajánlattevő a teljesítés során az alábbiak szerint gondoskodik az IT biztonsági szint biztosításáról.

- A website kompromittálódása esetén az Ajánlatkérő fenntartja magának a jogot, az eset súlyától függő kártérítési igény érvényesítésére.

- A nyertes ajánlattevő üzemeltetői és az Ajánlatkérő tartalmi szerkesztői is egyaránt kötelesek az esetleg rendellenes működést jelenteni az Ajánlatkérő IT Biztonsági felügyelőjének és ezzel egy időben megtenni minden szükséges és elvárható intézkedést az Ajánlatkérő és szolgáltatásai jó hírnevének megóvására.
- A site rendszer naplók minden bejegyzése kerüljön archiválásra. Az utólagos elemzés alapján felderített anomáliákat is jelenteni kell. Minden észlelt vagy vélt támadási kísérletet jelenteni szükséges.
- Ajánlatkérő fenntartja magának a jogot, hogy véletlenszerű biztonsági ellenőrzéseket végeztesen külső vállalkozóval.

7 Az árajánlat

A 2. pontban felsorolt szolgáltatások díjazását a közbeszerzési eljárás részeként benyújtott ajánlatban Ajánlatkérő a következők szerint kéri megadni:

Szolgáltatások	Mennyiségi egység	Ajánlati egységár	Kalkulált (értékelési) mennyiség	Összesen (ajánlati egységár*kalkulált mennyiség)
Műszaki leírásban 8.1.-8.5. pontokban foglalt feladatok ellátása - Yucca támogatás-havi átalánydíj	nettó HUF/hónap		48 hónap	
Műszaki leírásban 8.6. pontjában szereplő eseti igények körébe tartozó feladatok elvégzése, valamint az üzemeltetés során a műszaki leírásban foglaltak szerinti, az átalánydíjas szolgáltatás tartalmán felüli többlet szolgáltatási igény felmerülése esetén - Eseti rendszermérnöki óradíj	nettó HUF/óra		2.000 óra	
Mindösszesen:				

Az értékelési szempont alapján történő értékelésre a „mindösszesen” soron szereplő egyösszegű ajánlat ár kerül.

8 A szolgáltatások leírása

8.1 Yucca alkalmazások üzemeltetése és monitoringja

- A rendszer működtetése Ajánlatkérő által biztosított szerveren történik.
- A szerveren üzemeltetett szoftverek folyamatos frissítése, különösen a biztonsági frissítések folyamatos követése.
- A szerver Ajánlattevő részére az internet felől, Ajánlatkérő részére saját LAN hálózatából érhető el http vagy https protokollon keresztül. A Yucca szerkesztői felület kizárólag az FV Zrt. saját LAN hálózatából érhető el.
- A szerver teljesítményének, kapacitásainak rendszeres figyelése, beavatkozás problémás esetekben.
- Ajánlattevő vállalja, hogy folyamatosan figyelemmel kíséri a portál által felhasznált erőforrásokat. Amennyiben a portál rendszer módosításával a hardver erőforrás hiány kiküszöbölhető, úgy elvégzi a szükséges módosításokat. Ezen tevékenysége során elsősorban, de nem kizárólagosan az alábbi erőforrásokat figyeli és kezeli:
 - Felhasznált tárterület
 - Felhasznált memória kapacitás
 - CPU kihasználtság
 - Adatbázis kihasználtság
 - Adatbázis terület kihasználtság
- Ajánlattevő figyelemmel kíséri a portáloldalak kiszolgálási sebességét, és amennyiben komoly lassulásokat tapasztal, javaslatot tesz a probléma elhárítására.
- Az Ajánlattevő a rendszermonitoring infrastruktúrájában integráltan üzemelteti a szervert, automatikus riasztási eseményeket és beavatkozási eljárásokat definiál, amely alapján kezeli a rendkívüli eseményeket, és erről tájékoztatja az Ajánlatkérőt.
- Ajánlattevő a szerver teljesítménye mellett folyamatosan figyeli a portálalkalmazás üzemelését, biztosítja a portál használathatóságát, a megfelelő válaszdíjakkal.
- Tűzfal biztosítása egyedi konfigurációs lehetőségekkel.
- Rendszeradminisztráció.
- Az Ajánlattevő által az Ajánlatkérő számára készített „Üzemeltetési, telepítési dokumentációban” (a továbbiakban: „Üzemeltetési dokumentációban”) meghatározott feladatok végzése.
- Az Üzemeltetési dokumentáció az Internetes website és a Vállalati intranet szolgáltatással kapcsolatos összes telepítési és üzemeltetési feladat leírását tartalmazza. Az Üzemeltetési dokumentációt naprakész állapotban a közbeszerzési eljárásban tett ajánlat részeként kell benyújtani.

8.2 Web site alkalmazások támogatás

- Havi 24 óra erejéig a vállalati website-hoz kapcsolódó, az alapdíjban foglalt támogatási szolgáltatás nyújtása.

- További igény esetén a havi kereten túli eseti rendszermérnöki óradíj felszámítása az ajánlat részeként tett vonatkozó megajánlás szerint.

8.3 Statisztika, monitorozás, visszajelzés

A rendszer működési paramétereiről és a legfontosabb adatokról online statisztikai felület rendelkezésre állásának biztosítása.

8.4 Infrastruktúra

A rendszer működtetése az Ajánlatkérő szerverén történik.

A szerver operációs rendszere Debian Linux.

A szerver elérése:

- internet felől:
 - SMTP port: az esetlegesen beérkező válaszüzenetek fogadására
 - http vagy https port: letölthető mellékletek kiszolgálása
- FV Zrt. felől:
 - SSH port (secure FTP)
 - HTTPS port (monitorozás, statisztikák, támogató admin felület)
- Megbízott (nyertes ajánlattevő) felől:
 - ssh
 - https/http
 - snmp

8.5 Támogatási szolgáltatások

A rendszer támogató szolgáltatás kiterjed az üzemeltetési és rendszerfelügyeleti szolgáltatások ellátására:

- rendszer üzemeltetésének biztosítása
- server health, disk telítettség, teljesítmény menedzsment
- biztonsági frissítések telepítése
- backup
- közreműködés szerver költöztetésben.

Ezen túlmenően, kiterjed a rendszer jellegéből adódó, egyedi üzemeltetési feladatokra:

A szolgáltatás folyamatos üzemeltetést, követést és finomítást igényel:

- Online statisztikai adatszolgáltatás, egyedi adatszolgáltatási igények kielégítése
- Relay Blocking listák figyelése, tiltások elkerülése vagy feloldása
- Teljesítmény monitorozása
- Logok, kommunikációs hibajelenségek figyelése, rendszer hangolása
- Üzenetgenerálás hibaelhárítás, felderítés

8.6 Eseti igények kezelése

- fejlesztési feladatok: Ajánlatkérőnél üzemelő Yucca portál és kapcsolódó fent felsorolt komponensein végzett fejlesztések, illetve új funkcionalitás az Ajánlatkérő által meghatározott üzleti igények szerint.

A rendszeres üzemeltetési feladatokat meghaladó fejlesztési feladatok megrendelése Ajánlatkérő igénye alapján az alábbiak szerint: az eljárás eredményeként megkötendő keretszerződés terhére kibocsátott egyedi megrendelések alapján, a közbeszerzési eljárásban tett ajánlat részeként megajánlott eseti rendszermérnöki óradíjon történő elszámolás mellett.