

„Hálózati eszközök garanciakiterjesztése, támogatása (915/2025)” tárgyú közbeszerzési eljárás

Műszaki leírása

Cél leírása: Az Országgyűlés Hivatalában üzemeltetett Cisco hálózati és IP telekommunikációs eszközöknek, a Cisco NAC, a Cisco VPN (Cisco Firepower és AnyConnect kliensek), a Fortinet tűzfal, valamint a Flowmon rendszereknek a rendszerintegrátori támogatása (Excel táblázat „Rendszerintegrátori support” munkalap), az aktív hálózati és IT biztonsági eszközök hibajavítási és rendelkezésre állási támogatása, valamint a Cisco hálózati eszközöknek lejáró gyártói garanciakiterjesztése (Excel táblázat „Gyártói support” munkalap).

Rendszerintegrátortól elvárt szolgáltatások:

1. Javítási szolgáltatások

- a jelen műszaki leírásban szereplő eszközökre – router, switch, hotspot, hálózatbiztonsági és hálózatelemző eszköz (Forti, Cisco ISE, Cisco Firepower 2120, Flowmon) – kiterjedő helyszíni karbantartás, javítás, garanciakiterjesztés. A Forti, a Cisco ISE és a Flowmon 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 alkatrészük 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:
 - o 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 (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, eszközcsere, 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 (elégleges 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 eszközeleírások 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
Karbantartási feladatok: - 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 - Flowmon rendszerre vonatkozóan: NPMD flow adatok analízálása, profilok kialakítása az infrastruktúra/alkalmazások működése alapján, NPMD riportok, Dashboard-ok optimalizálása, Alerting alkalmazásának vizsgálata, ADS modulban flow adatok optimalizálása, ADS-be érzékelő riasztások felülvizsgálata, baseline finomhangolása, a rendszer frissítése - IP telekommunikációs eszközökre vonatkozóan: IPT szerverek hibnaplójának kiolvasása, a hibaüzenetek elemzése, feltárt hibák javítása, javaslatétel a megbízhatósági szint emelésére - Az IP telekommunikációs eszközök (operációs rendszer és telefonkészülékek) tanúsítványaival kapcsolatos feladatok támogatása.	20	40	Félévente 1-1 alkalommal ----- A szerződés időtartama alatt folyamatosan A szerződés időtartama alatt folyamatosan
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 vonatkozásában vállalkozói garancia nyújtása az alábbiak szerint:

- a) 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 ajánlatkérő jelenleg is rendelkezik 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

5. A Flowmon rendszer elemei

- 1 db virtuális adatgyűjtő (collector) eszköz - 6 TB háttértárhelykapacitású hálózati forgalom tárolására alkalmas licence-el (FM-COL-VA-6000 Progress Flowmon Collector 6000 VA).
- 4 különböző típusú hálózati forgalom monitorozó eszköz
 - 1 db FM-PRB-HW-STD-20000-SFP+ Progress Flowmon Probe 20000 SFP+,
 - 1 db FM-PRB-HW-STD-4000-SFP Progress Flowmon Probe 4000 SFP
 - 1 db FM-PRB-VA-10000 Progress Flowmon Probe 10000 VA
 - 15 db FM-PRB-VA-1000 Progress Flowmon Probe 1000 VA
- Anomália detektációs modul (FM-ADS-SW-C Progress Flowmon ADS Corporate)
- Hálózati forgalom rögzítő és protokollelemző szoftvermodul (FM-FPI-SW-S Progress Flowmon Packet Investigator Standard)

6. 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

