

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA NA DOSTARCZENIE USŁUGI DO ZASOBÓW INFRASTRUKTURALNYCH I APLIKACYJNYCH PLATFORMY CHMUROWEJ DLA SYSTEMU PZUM I SYSTEMÓW POWIĄZANYCH

InnoBaltica Sp. z o.o.

ul. Równa 19/21

80-067 Gdańsk

PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Dostarczenie Chmury Obliczeniowej

Przedmiotem zamówienia jest dostarczenie subskrypcji usług chmurowych Azure w modelu licencyjnym Cloud Solution Provider (CSP) **na okres 36 miesięcy** dla poszczególnych Etapów licząc od daty ich uruchomienia w postaci standardowej, powszechnie dostępnej przez Internet platformowej usługi hostowanej typu COTS (Commercial Of-The-Shelf) polegającej na udostępnieniu skalowalnej platformy pozwalającej wykorzystać w formie usługi: serwerowe systemy operacyjne, silniki baz danych oraz inne aplikacje w środowiskach zrytualizowanych w modelu usług PasS, IaaS, SaaS.

Modele uwierzytelniania w oparciu o usługę Azure Active Directory.

Subskrypcje te będą wykorzystane na potrzeby przeniesienia istniejącego rozwiązania (System PZUM), wykorzystywanego przez Zamawiającego oraz na potrzeby uruchomienia nowego systemu informatycznego. System ten nie jest przedmiotem niniejszego zamówienia i zostanie uruchomiony przez Dostawcę rozwiązania na w/w subskrypcjach Azure.

W okresie obowiązywania subskrypcji Zamawiający zastrzega możliwość uruchomienia dowolnych usług chmurowych oferowanych przez dostawcę w zakresie limitu kwotowego. W okresie obowiązywania umowy, Wykonawca zapewni dostęp do konsoli web z możliwością kontrolowania subskrypcji w tym przydzielonego limitu budżetu (wraz z alertami i raportami wykorzystania zasobów) dla wykorzystania zasobów obliczeniowych i usług.

W ramach subskrypcji usługi Microsoft Azure dla środowiska Zamawiającego będą uruchamianie etapowo.

Etap 1 – Jedna Subskrypcja (Etap 1 – Dwie Subskrypcje (DWH – Datawarehouse) – **posiadane zasoby w ramach już obowiązującej Umowy CSP, migracja lub kontynuacja usługi jako partner MSP.**

Etap 2 – 1 Subskrypcja (IB)

Etap 3 – 3 Subskrypcja (PZUM)

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany terminu uruchomienia poszczególnych subskrypcji zgodnie ze swoimi potrzebami.

Pakiety subskrypcji platformy usług:

1. Miesięczny pakiet subskrypcji standardowej, powszechnie dostępnej przez Internet platformowej usługi hostowanej typu COTS (Commercial Of-The-Shelf) udostępniający skalowaną platformę.
2. Dostępny portal administracyjny, pozwalający na uruchamianie poprzez wybór dostępnych usług platformy.
3. Możliwość powoływania maszyn wirtualnych poprzez wybór z gotowych szablonów zawierających różne ich konfiguracje (liczbę rdzeni, pamięci).
4. Możliwość wyboru różnych rodzajów dysków i ich pojemności.
5. Komunikacja z mechanizmami zarządzania usługi poprzez REST API
6. Możliwość przechowywania danych spełniająca następujące wymagania:
 - a. Wysoka skalowalność, auto-partyconowanie, load-abalancing
 - b. Obsługa przechowywania danych udostępnianych jako blob, tablice, dysk, pliki, kolejka
 - c. Wsparcie dla systemów klienckich Windows i Linux
 - d. Skalowalność pojedynczego zasobu pamięci 500TB
 - e. Replikacja danych – min. 3 kopie w ramach pojedynczej lokalizacji
7. Zarządzanie za pomocą graficznego interfejsu użytkownika oraz skryptów, z możliwością zdalnego dostępu.
8. Dostępność usług umożliwiających uruchomienie aplikacji www w modelu gotowej do wykorzystania usługi, z utrzymywanymi przez dostawcę usług komponentami infrastruktury i możliwości w pełni automatycznego skalowania. Usługi te powinny zapewnić możliwość uruchamiania aplikacji działających w minimum następujących technologiach: ASP .NET, PHP, Python, Java, Node.js.
9. Dostępność gotowej usługi realizującej backup serwerów oraz stacji roboczych - zarówno wirtualnych, jak i fizycznych oraz baz danych. Usługa musi zapewniać całościowy scenariusz backupu, bez konieczności instalacji komponentów spoza samej usługi, z możliwością definiowania polityk backupowych, wbudowanym szyfrowaniem i możliwością zdefiniowania rozproszonej geograficznie przestrzeni magazynowej.
10. Dostępność relacyjnych i nierelacyjnych baz danych dostępnych jako gotowe do wykorzystania usługi o poziomie dostępności minimum 99.99%
11. Dostępność środowisk zapewniających możliwość strumieniowego przetwarzania danych z użyciem klastrów opartych o technologie Apache Kafak i Apache Sink, dostępnych jako gotowe do wykorzystania usługi o poziomie dostępności minimum 99,9%.
12. Możliwość powoływania maszyn wirtualnych poprzez wybór z gotowych szablonów zawierających różne ich konfiguracje.
13. Dostępność usług umożliwiających utworzenie prywatnego repozytorium obrazów kontenerów w standardzie zgodnym z Docker.
14. Dostępność usług umożliwiających utworzenie gotowej do działania infrastruktury utrzymania aplikacji w formie kontenerów zgodnych z Docker - usługi działającej w formie Paas, w szczególności bez konieczności ręcznego konfigurowania węzłów roboczych i zarządzających.
15. Możliwość śledzenia ruchu sieciowego

16. Możliwość zastrzeżenia miejsca uruchomienia usług i składowania danych w usłudze do terytorium krajów Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

Prawo Opcji

Migracja Środowiska HD

Nadzorowanie i udzielenie jednorazowego wsparcia procesu migracji obecnego środowiska produkcyjnego HD na nowe środowisko chmurowe będące celem przedmiotu zamówienia, celem zachowania ciągłości pracy systemu Raportowego.

Zestawienie zasobów, których może dotyczyć migracja:

Typ
Container registry
Network security group
Virtual machine scale set
Kubernetes service
Virtual machine
Public IP address
Network Interface
Disk
Solution
Storage account
Private DNS zone
Azure Database for PostgreSQL flexible server
Virtual network gateway
Virtual network
Connection
Private endpoint
Load balancer
Log Analytics workspace
NAT gateway
Network Watcher
Bastion
Route table
Local network gateway

Lokalizacje zasobów: North Europe lub West Europe w Azure.

SLA dla Narzędzi obsługiwanych w trybie miesięcznym oraz Raporty miesięczne

- Wykonawca dostarczy narzędzie raportowe dla raportów miesięcznych, w terminie do 7 dni od dnia zawarcia umowy.

- **Raporty mają być dostarczane Zamawiającemu w formie elektronicznej do 5-tego dnia każdego miesiąca za usługi wykonane za poprzedni miesiąc opisujące szczegółowo zakresy działań podjęte dla każdego z systemów, dla których świadczone są usługi miesięczne.**

Wszelkie świadczenia miesięczne będą obsługiwane w reżimie SLA przy **wykorzystaniu wewnętrznej procedury** zakładającej opis zasad postępowania w momencie, kiedy zostanie naruszone bezpieczeństwo systemu przetwarzania. Procedura określa sposób postępowania w sytuacji wystąpienia zdarzenia lub incydentu bezpieczeństwa, analizę incydentu i jego skutków, kwalifikację jako zdarzenie bądź incydent bezpieczeństwa, czynności mające na celu niedopuszczenie do powtórzenia się zdarzenia/incydentu. Zasady podejmowania decyzji związanej z szeroko rozumianą obsługą incydentu bezpieczeństwa. Wskazuje osoby odpowiedzialne za poszczególne kroki procedury.

Szczegółowe zapisy dotyczące SLA.

Definicje

Błąd – nieprawidłowe działanie Systemu dostarczanego przez Zamawiającego, lub Systemu PZUM w warstwie usług chmurowych, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości. Błędy dzielą się na Błędy Krytyczne, Błędy Niekrytyczne oraz Usterki.

Błąd Krytyczny – nieprawidłowe działanie któregokolwiek z Systemów powodujące całkowity brak możliwości korzystania z danego elementu systemu albo takie ograniczenie możliwości korzystania z tego zakresu, które spowodować będzie, że przestanie on spełniać swoje podstawowe funkcje.

Błąd Niekrytyczny – nieprawidłowe działanie któregokolwiek z Systemów, które spowodować będzie ograniczenie w korzystaniu z danego Obsługiwanego Systemu przy zachowaniu przez ten obszar jego podstawowych funkcji.

Usterka - nieprawidłowe działanie któregokolwiek z Systemów niebędące Błędem krytycznym lub Błędem niekrytycznym.

Czas Reakcji — czas pomiędzy zgłoszeniem Błędu a wykonaniem przez Wykonawcę czynności przewidzianych niniejszym dokumentem dla Czasu Reakcji. Czas Reakcji liczony jest od momentu zgłoszenia Błędu i biegnie on niezależnie od pytań Wykonawcy kierowanych do Zamawiającego.

Czas Naprawy – czas pomiędzy zgłoszeniem Błędu a dokonaniem naprawy Błędu i zgłoszeniem jej dokonania Zamawiającemu, zgodnie z niniejszym dokumentem.

Personel - podmiot zatrudniony przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, w tym także prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, któremu Wykonawca powierzył realizację poszczególnych czynności, do których wykonania zobowiązany jest na mocy niniejszego dokumentu.

Obowiązki Wykonawcy oraz parametry SLA

1. Wykonawca odpowiada za monitorowanie i weryfikację czy środowisko dla usług miesięcznych działają poprawnie i nieprzerwanie zgodnie z parametrami SLA zdefiniowanymi w niniejszym dokumencie i związku z tym zobowiązany jest on do usuwania Błędów w Czasie Naprawy. Celem usunięcia wątpliwości Strony zgodnie oświadczają, że usunięcie Błędu/Usterki może również polegać na konfiguracji narzędzi w tym chmurowych wchodzącego w skład Systemów.
2. Dla uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Wykonawca usunie wszelkie zgłoszone przez Zamawiającego Błędy/Usterki, w tym także po zakończeniu okresu świadczenia usługi (także na

skutek odstąpienia od Umowy lub jej wypowiedzenia), o ile zostaną one zgłoszone przed upływem tego okresu.

3. Zamawiający dopuszcza wykonywanie obowiązków przewidzianych w niniejszym dokumencie przez Personel Wykonawcy.
4. Zamawiający dopuszcza wykonywanie obowiązków przewidzianych w niniejszym dokumencie z wykorzystaniem zdalnego dostępu jeśli zajdzie taka potrzeba.
5. Wykonawca gwarantuje następujące Czasy Reakcji:

Błąd Krytyczny	Max 8 godziny zegarowe
Błąd niekrytyczny	Max 24 godzin roboczych
Usterka	Max 48 godzin roboczych

6. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu następujące Czasy Naprawy:

Błąd Krytyczny	Max 16 godziny zegarowe
Błąd niekrytyczny	Max 36 godzin roboczych
Usterka	Max 48 godzin roboczych

7. Godzina zegarowa to każde kolejne 60 minut od poniedziałku do niedzieli.
8. Godzina robocza to każde kolejne 60 minut w przedziale czasowym od 8:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
9. Jeżeli Czas Naprawy będzie się kończył poza godzinami roboczymi u Zamawiającego, automatycznie ulega on przedłużeniu do następnego dnia roboczego u Zamawiającego.
10. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania Błędów/Usterek z należytą starannością wymaganą przy usługach tego rodzaju przy zachowaniu zasad współczesnej wiedzy i zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, zgodnie z najlepszą praktyką i wiedzą zawodową, uwzględniając profesjonalny charakter swojej działalności, w sposób i w terminach określonych w niniejszym dokumencie. Nadto, Wykonawca zapewnia, że:

- dysponuje odpowiednim potencjałem techniczno-organizacyjnym oraz osobowym, jak również wiedzą i doświadczeniem pozwalającym należycie usuwać Błędy;

- usuwając Błędy/Usterki osobiście lub przez podmioty z nim powiązane nie naruszy przepisów prawa, jak również praw podmiotów trzecich, w szczególności przysługujących podmiotom trzecim praw autorskich, praw z rejestracji wzorów przemysłowych, praw ochronnych na znaki towarowe oraz dóbr osobistych.

Zgłoszenie Błędu i Naprawy

1. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Błędu/Usterki dokona on jego zgłoszenia oraz nada mu status (Błąd Krytyczny/Błąd Niekrytyczny/Usterka). Wskazany przez Zamawiającego status Błędu jest wiążący dla Wykonawcy.
2. Zamawiający ma prawo zmienić status Błędu na niższy, w szczególności po otrzymaniu od Wykonawcy informacji, o której mowa punkcie 9 lit. a.
3. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje nt. nieprawidłowego działania danego Systemu w działaniu tego Obszaru. System zgłoszeniowy udostępniony przez Wykonawcę nie może uzależniać rozpoczęcia obsługi zgłoszenia od przekazania innych informacji niż opis Błędu i znane Zamawiającemu okoliczności jego wystąpienia ani nie może wymagać określonego stopnia szczegółowości tych opisów.
4. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować zgłaszane Błędy wykorzystując rozwiązania techniczne oraz informatyczne umożliwiające raportowanie zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi m.in. na śledzenie czasu ich usunięcia, a w szczególności Czasu Reakcji oraz

- Czasu Naprawy, pod warunkiem, że posiada odpowiednie rozwiązania techniczne i informatyczne.
5. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane przez Zamawiającego w następujący sposób:
 - a. za pomocą aplikacji serwisowej (systemu zgłoszeniowego) udostępnionej przez Wykonawcę, jeżeli Wykonawca posiada taką aplikację lub
 - b. zgłoszenie telefoniczne lub**
 - c. za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail **podany w Umowie**.
 6. Zamawiający może dokonać zgłoszenia za pomocą innych kanałów komunikacji niż wskazane w ustępie poprzednim i zgłoszenie dokonane za pomocą każdego z nich uznawane będzie za dokonane skutecznie z chwilą, gdy zgłoszenie dotrze do Wykonawcy lub zostanie wprowadzone do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że Wykonawca mógł zapoznać się z jego treścią.
 7. W razie uzyskania przez Wykonawcę wiedzy o wystąpieniu Błędu z innego źródła niż zgłoszenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia stosownych działań przewidzianych dla Czasu Reakcji oraz niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o wystąpieniu Błędu.
 8. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia odpowiednim wpisem w aplikacji serwisowej, pod warunkiem, że posiada takie możliwości techniczne. Jeżeli Wykonawca nie posiada wyżej wspomnianej aplikacji, zobowiązany jest przekazać potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia co najmniej na wszystkie wymienione w Umowie adresy e-mail wskazane do kontaktu z Zamawiającym. Przekazanie potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Reakcji lub Czas Naprawy.
 9. W Czasie Reakcji Wykonawca zobowiązany jest ustalić przyczynę (diagnoza), która spowodowała Błąd, a następnie zgłosić Zamawiającemu przystąpienie do naprawy Błędu. Najpóźniej w chwili zgłoszenia przystąpienia do naprawy Błędu powinien przekazać Zamawiającemu następujące informacje:
 - a. jaki status w ocenie Wykonawcy ma zgłoszony Błąd (Błąd Krytyczny, Błąd Niekrytyczny, Usterka);
 - b. jaka jest przyczyna Błędu;
 - c. ile w jego ocenie potrwa w przybliżeniu naprawa Błędu.
 10. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia Zamawiającemu dokonania naprawy, pod warunkiem, że Błąd oraz jego przyczyna zostały całkowicie i skutecznie usunięte wskutek czego została przywrócona pełna funkcjonalność danego systemu istniejąca przed wystąpieniem Błędu. Jeżeli podczas weryfikacji usunięcia Błędu okaże się, że Błąd nie został usunięty, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej Błąd. W celu usunięcia wątpliwości Strony zgodnie oświadczają, że jeżeli po dokonaniu naprawy Błędu poszczególne obszary danego systemu nie będą ze sobą współpracować w taki sposób, w jaki współpracowały przed wystąpieniem Błędu naprawa nie jest dokonana.
 11. Wraz z informacją o usunięciu Błędu Wykonawca prześle Zamawiającemu informację o przyczynie Błędu wraz ze zwięzłym opisem czynności jakie zostały podjęte w celu jego naprawienia.
 12. Zamawiający ma obowiązek dokonać weryfikacji usunięcia Błędu w terminie 24 godzin roboczych licząc od chwili zgłoszenia przez Wykonawcę dokonania naprawy. Celem usunięcia wątpliwości Strony oświadczają, że niedochowanie wyżej wymienionego terminu nie oznacza przyznania przez Zamawiającego, że Błąd został naprawiony.

Zapisy Ogólne

W przypadku gdy Zamawiający użył w opisie przedmiotu zamówienia znaków towarowych, patentów lub pochodzenia, źródła lub szczególnego procesu, który charakteryzuje produkty dostarczone przez konkretnego Wykonawcę, o których mowa w art. 99 ust.5 Pzp należy je rozumieć jako przykładowe.

Zamawiający zgodnie z art. 99 ust. 6 Pzp dopuszczają w każdym przypadku zastosowanie rozwiązań równoważnych opisanych w treści SWZ. Każdorazowo gdy wskazana jest w niniejszym OPZ lub innym dokumencie zamówienia norma, ocena techniczna, specyfikacja techniczna i system referencyjny technologicznie, o których mowa w art. 101 ust. 1 pkt 2 oraz ust. 3 Pzp, należy przyjąć, że w odniesieniu do niej użyto sformułowania "lub równoważna". Przez rozwiązanie równoważne Zamawiający rozumie takie rozwiązanie, które umożliwia uzyskanie założonego w opisie przedmiotu zamówienia efektu za pomocą innych rozwiązań technicznych.

Wykonawca, który powołuje się na rozwiązania równoważne opisane przez Zamawiającego, jest zobowiązany wskazać, że oferowane przez niego dostawy spełniają wymagania określone przez Zamawiającego.

Wymagania Podmiotowe SWZ:

- Wykonawca musi posiadać status Lansing Solution Providers (LSP) firmy Microsoft, czyli musi być podmiotem aktywnym na rynku polskim i znajdować się na liście LSP dostępnej na stronie firmy Microsoft
- Wykonawca musi posiadać status Cloud Solution Provider (CSP) Tier I.
- Wykonawca musi wykazać, że wykonał lub wykonuje należycie w okresie ostatnich 3 lat licząc wstecz od dnia, w którym upływa termin składania ofert, a jeśli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, co najmniej 3 zamówienia (umowy), które obejmowały wykonanie usług programistyczno-konfiguracyjnych oprogramowania na platformie Microsoft Azure oraz wykonywanie w okresie co najmniej 12 miesięcy świadczenia usług wsparcia technicznego przez Wykonawcę dla oprogramowania Microsoft Azure
- Wykonawca jest zobowiązany wskazać, że dysponuje lub realizując zamówienie będzie dysponował co najmniej 3 osobami, które zostaną skierowane do realizacji zamówienia migracji w formie opcji, z których każda posługuje się w mowie i piśmie językiem polskim oraz posiada kwalifikacje zawodowe w zakresie instalacji i wdrożenia oprogramowania na platformie Microsoft Azure, potwierdzone co najmniej jednym z niżej wymienionych certyfikatów lub innym równoważnym dokumentem wystawionym przez producenta oprogramowania Microsoft Azure lub centrum szkoleniowe autoryzowane przez producenta oprogramowania Microsoft Azure:

AZ-104: Microsoft Azure Administrator

AZ-305: Designing Microsoft Azure Infrastructure Solutions

AZ-400: Designing and Implementing Microsoft DevOps Solutions

AZ-500: Microsoft Azure Security Technologies

SC-200: Microsoft Security Operations Analyst

SC-300: Microsoft Identity and Access Administrator

SC-400: Microsoft Information Protection Administrator

- Wykonawca musi posiadać status partnerski na poziomie Microsoft Azure Expert MSP (Managed Services Provider).

Inne wymagania formalne, które SWO PL spełnia w kontekście doświadczenia i posiadanych certyfikatów, by usługa była wykonana rzetelnie:

- Wykonawca dysponuje Security Operation Center oraz posiada doświadczenie w realizacji usługi monitorowania rozwiązań chmurowych Azure.
- Wykonawca musi posiadać status Cloud Solution Provider (CSP) Tier I.
- Wykonawca musi posiadać aktualną certyfikację ISO 27 001,