

## **PAKKUMUSMENETLUSE KUTSE JA TEHNILINE KIRJELDUS**

Rakvere Vabaduse Kool kuulutab välja pakkumusmenetluse „**IT tugi- ja hooldusteenuse osutamiseks 2023/2024. õppeaastaks**“.

### **Pakkumusmenetluse kutse esitaja:**

Nimi: Rakvere Vabaduse Kool

Aadress: Vabaduse 1, 44308 Rakvere, Eesti Vabariik

Telefon: 322 3684

E-post: [RiinaVeidenbaum@rakverevk.edu.ee](mailto:RiinaVeidenbaum@rakverevk.edu.ee)

### **Pakkumusmenetluse eest vastutav isik:**

Nimi: Riina Veidenbaum

Ametikoht: direktor

Telefon +372 528 5808

e-post: [RiinaVeidenbaum@rakverevk.edu.ee](mailto:RiinaVeidenbaum@rakverevk.edu.ee)

## **1. Olemasolev olukord**

1.1 Rakvere Vabaduse Kool ootab pakkujalt IT tugi- ja hooldusteenust kooli töö tõrgeteta toimimiseks. Rakvere Vabaduse Kooli teenuste osutamise asukohad, seadmed ja kasutatav tarkvara on välja toodud lisa 2.

## **2. Pakkuja tööülesanded IT tugiteenuse osutamisel**

Tegeleda regulaarselt Rakvere Vabaduse Kooli infosüsteemide töökindluse tagamisega (sealhulgas monitoorimis- ja ennetustegevus). Koostada ja ajakohasena hoida IT süsteemi register ja dokumentatsioon. Logida kõik intsidendid ja toimingud, et oleks aktuaalne ülevaade IT süsteemis toimuvast. Tegeleda arendustega, et IT süsteem oleks kaasaegne ja jätkusuutlik. Määrata vähemalt üks teenusepakkuja, kes on kliendi süsteemiga kursis (st personaalne haldur). Nõustada ja abistada kasutajaid Help-Desk (telefon, e-mail või veebikoosolek) kaudu või vajadusel kohapeal kokkulepitud kontaktaegadel.

Põhilised tööülesanded:

- 2.1. riist- ja tarkvara ning võrguseadmete haldus;
- 2.2. kasutajate nõustamine ja konsultatsioon;
- 2.3. Help-Desk ja kaughaldus tööpäevadel kell 8-17;
- 2.4. rikete ja kasutajaprobleemide logimine, intsidentide lahendamiste koordineerimine ja jälgimine (ehk intsidendihaldus);
- 2.5. väiksemate IT arendusettepanekute väljatöötamine;
- 2.6. infosüsteemide register ja dokumentatsioon.

## **3. Pakkuja tööülesanded IT hooldusteenuse osutamisel**

Tegeleda regulaarselt Rakvere Vabaduse Kooli infosüsteemide töökindluse tagamisega (sealhulgas monitoorimis- ja ennetustegevus). Koostada ja ajakohasena hoida IT süsteemi register ja dokumentatsioon. Määrata vähemalt üks teenusepakkuja, kes on kliendi süsteemiga kursis (st personaalne haldur), kasuks tuleb kogemus haridusasutuse süsteemide haldamisel.

Logida kõik intsidendid ja toimingud, et oleks aktuaalne ülevaade IT süsteemis toimuvast. Tegeleda lihtsamate arendustega, et süsteem oleks kaasaegne ja jätkusuutlik.

Põhilised tööülesanded:

- 3.1. Office 365 haldamine;
- 3.2. 365 OnPremise seadistamine ja haldamine;
- 3.3. võrguseadmete haldamine (switchid, ruuterid, access poendid. Huawei, Unifi ja Mikrotik);

- 3.4. hoida töös: Windows server host (virtualiseerimise host), NAS võrgusalvestusseade, domeenikontrollerid, failiserver, pilveprintimise virtuaalserver;
- 3.5. tasemetööde, riiklike testide ja eksamite ajal vajadusel kohalolek (nädalane etteteatamine);
- 3.6. abi projektorite ja multimeedia ühendamisel/kasutamisel (vajadusel kohaletulek)
- 3.7. riist- ja tarkvara hooldus ning haldus (s.h. uuendamine ja töökoha vahetus või lisamine);
- 3.8. võrgusüsteemide hooldus ning haldus (s.h. laiendamine ja ringi seadistamine, k.a. töö füüsiliste kaablitega);
- 3.9. serverite installeerimine, seadistamine, administreerimine ja varukoopiate (s.h. reinstalleerimine, jms) tegemine;
- 3.10. printerite, projektorite ja multimeediaseadmete haldus (s.h. uute paigaldamine);
- 3.11. tarkvara installeerimine, seadistamine (s.h. ringiseadistamine ja reinstalleerimine);
- 3.12. infosüsteemide turvalisuse tagamine;
- 3.13. Help-Desk ja kaughaldus;
- 3.14. rikete ja kasutajaprobleemide logimine;
- 3.15. reageerimine probleemide ja rikete korral (vajadusel kohaletulek) vastavalt p.4.6;
- 3.16. IT arendusettepanekute väljatöötamine (koostöös kooli juhtkonnaga);
- 3.17. kasutaja tarkvaraprofiilide varundamine ja varunduse kontrollimine (s.h. dokumendid);
- 3.18. videovalve paigaldamine ja seadistamine;
- 3.19. vajadusel kaugtöö võimaldamine (VPN'i jne);
- 3.20. arvutite ja seadmete vahetamine rendiperioodi lõpus.
- 3.21. tellija teavitamine olulistest turvaintsidentidest ühe tööpäeva jooksul.

#### 4. SLA tingimused (*service level agreement*)

- 4.1 **Kriitiline viga** tähendab olukorda, kus arvutisüsteemi seisaku tõttu ei saa kooli tööprotsess tervikuna jätkuda.
- 4.2. **Oluline viga** tähistab olukorda, kus arvutisüsteemi seisaku tõttu ei saa jätkuda kooli ühe või mitme töötaja töö, kuid kooli tööprotsess tervikuna saab jätkuda.
- 4.3. **Väheoluline viga** tähistab olukorda, kus arvutisüsteemi töö on häiritud, kuid kooli tööprotsess saab jätkuda.
- 4.4. **Kordategemise aeg (T)** – ajavahemik rikketeate saamisest kuni kooli tööprotsessi baasfunktsioonide töövõime taastamiseni. Mõõtühik on tund.
- 4.5. **Reageerimisaeg (R)** – ajavahemik rikketeate saamises kuni Teenusepakkuja poolse tegevuse algamiseni kooli asukohas või kaughalduse abi. Kaughalduseks kasutatakse eelnevalt kokkulepitud tarkvaralisi vahendeid, konsultatsioone telefoni või e-maili teel. Mõõtühik on tund.
- 4.6. **Tööülesannetele reageerimise/kordategemise tähtajad**

Pakilisus	Kriitiline viga	R1/T8
	Oluline viga	R2/T12
	Väheoluline viga	R8/T48

- 4.7. Kooli asjaajamise keeles telefonikonsultatsiooni andmine ja kõnedele vastamine tööpäevadel kella 08.00-17.00.

#### 5. Lisainformatsioon

- Infosüsteemi üldine turvaklass on K1T1S1 ja turbeaste L. Infovarade käideldavus, terviklikkus ja konfidentsiaalsus tuleb tagada vähemalt ISKE määruuses kirjeldatud L taseme meetmetega.
- 5.1. Tööd ja teenused, mida ei teostata käesolevaga hangitavate teenuste raames:
    - 5.1.1 veebilehe sisu haldamine (v.a. tehnilised nõuanded);
    - 5.1.2 tarkvara arendus, nõuete analüüs ja spetsifitseerimine;
    - 5.1.3 elektroonikaseadmete füüsiline remont (elektroonikaplaadil kivide vahetus, vms tegevus);
    - 5.1.4 suuremahulisemad kaabeldustega seotud tööd (s.t. rohkem kui 1-2 arvutile/seadmele mõeldud võrgukaabli vedu);

5.1.5 infrastruktuuri loogilise tervikosa oluline põhimõtteline ümber tegemine või uuesti tegemine, mis nõuab tööaega rohkem kui 3 tööpäeva kvartalis. Mahukamaid töid käsitletakse eraldi arendusprojektidena;

5.1.6 töö, mis on oma iseloomult toe- või hoolduse väline rike;

5.1.7 töö, mis kaasneb seoses arvutitöökohtade või seadmete olulise lisandumisega või arendustöödega (välja arvatud arvutite vahetus rendiperioodi lõpus);

## **6. Pakkuja tehnilisele ja kutsealasele pädevusele esitatavad tingimused ja nõutavad dokumendid.**

6.1. Pakkuja, kes peab oma asukohamaa seaduste kohaselt olema registreeritud äriregistris või erialases registris, esitab sellekohase kehtiva registritunnistuse või kehtiva koopia vastavast registritunnistusest. Registritunnistust ei pea esitama Eesti äriregistris registreeritud pakkuja.

6.2. Pakkuja poolt pakutav teenus peab vastama käesolevas dokumendis toodud teenuse osutamise tingimustele, millise asjaolu vastavust kontrollib hankija.

## **7. Pakkumuse esitamine**

7.1. Pakkumus ja selle juurde kuuluvad dokumendid peavad olema vormistatud eesti keeles.

7.2. Pakkumus peab olema alla kirjutatud pakkuja seadusliku esindaja või tema volitatud isiku poolt;

7.3. **Pakkumuse esitamise tähtaeg on 15. august 2023. a kell 10:00.**

7.4. Pakkumus tuleb esitada elektrooniliselt ja digitaalselt allkirjastatult ühes digikonteineris Rakvere Vabaduse Kooli e-posti aadressile [RiinaVeidenbaum@rakverevk.edu.ee](mailto:RiinaVeidenbaum@rakverevk.edu.ee), pealkirjaga „IT tugi- ja hooldusteenuse osutamine. Mitte avada enne 15.08.2023 kella 10:00“.

## **8. Pakkumuste hindamine**

8.1. Vajadusel otsustab Rakvere Vabaduse Kool pakkujaga edasiste läbirääkimiste pidamise ja määrab läbirääkimisi pidavad isikud.

8.2. Pakkumusmenetluse dokumentides reguleerimata küsimustes jõutakse pakkujaga kokkuleppele läbirääkimiste teel.

8.3. Edukaks tunnistatakse madalaima hinnaga pakkumus tingimusel, et see vastab pakkumusmenetluses esitatud tingimustele. Pakkumusmenetluse kutse esitaja jätab endale õiguse lükata pakkumus tagasi, kui pakutud maksumus ületab oluliselt selleks eelarves planeeritud summat.

## **9. Lepingu sõlmimine**

9.1 Rakvere Vabaduse Kool teeb edukaks tunnistatud pakkumuse esitanud pakkujale ettepaneku lepingu sõlmimiseks. Lepingu sõlmimise aluseks on käesolevad pakkumusmenetluse dokumendid, edukaks tunnistatud pakkumus ning läbirääkimistel kokkulepitud tingimused.