LISA 1

# PAKKUMUSMENETLUSE KUTSE JA TEHNILINE KIRJELDUS

Rakvere Sotsiaalkeskus kuulutab välja pakkumusmenetluse **„IT tugi- ja hooldusteenuse osutamiseks“.**

**Pakkumusmenetluse kutse esitaja:**

Nimi: Rakvere Sotsiaalkeskus

Aadress: E. Vilde tn 2a, 44310, Rakvere, Eesti Vabariik

Telefon: +372 3222330

E-post: [info@raksotsabi.ee](mailto:info@raksotsabi.ee)

**Pakkumusmenetluse eest vastutav isik:**

Nimi: Mairi Leemets

Ametikoht: direktor

Telefon +372 5284546

E-post: [info@raksotsabi.ee](mailto:info@raksotsabi.ee)

# 1. Olemasolev olukord

1.1 Rakvere Sotsiaalkeskus ootab pakkujalt IT tugi- ja hooldusteenust asutuse töö tõrgeteta toimimiseks. Rakvere Sotsiaalkeskuse teenuste osutamise asukohad, seadmed ja kasutatav tarkvara on välja toodud lisas 2.

# 2. Pakkuja tööülesanded IT tugiteenuse osutamisel

Tegeleda regulaarselt Rakvere Sotsiaalkeskuse 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 Helpdesk (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. Helpdesk 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 Sotsiaalkeskuse 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 omavalitsuse allasutuse 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. Microsoft 365 haldamine;

3.2. võrguseadmete haldamine (switchid, tulemüürid, access poindid. Cisco, Zyxel, TP-Link);

3.3. riist- ja tarkvara hooldus ning haldus (s.h. uuendamine ja töökoha vahetus või lisamine);

3.4. võrgusüsteemide hooldus ning haldus (s.h. laiendamine ja ringi seadistamine, k.a. töö füüsiliste kaablitega);

3.5. printerite haldus (s.h. uute paigaldamine);

3.6. tarkvara installeerimine, seadistamine (s.h. ringiseadistamine ja reinstalleerimine);

3.7. infosüsteemide turvalisuse tagamine;

3.8. Helpdesk ja kaughaldus;

3.9. rikete ja kasutajaprobleemide logimine;

3.10. reageerimine probleemide ja rikete korral (vajadusel kohaletulek) vastavalt p.4.6;

3.11. IT arendusettepanekute väljatöötamine (koostöös asutuse juhtkonnaga);

3.12. kasutaja tarkvaraprofiilide varundamine ja varunduse kontrollimine (s.h. dokumendid);

1. **SLA tingimused (*service level agreement*)** 
   1. **Kriitiline viga** tähendab olukorda, kus arvutisüsteemi seisaku tõttu ei saa asutuse tööprotsess tervikuna jätkuda.
   2. **Oluline viga** tähistab olukorda, kus arvutisüsteemi seisaku tõttu ei saa jätkuda asutuse ühe või mitme töötaja töö, kuid asutuse tööprotsess tervikuna saab jätkuda.
   3. **Väheoluline viga** tähistab olukorda, kus arvutisüsteemi töö on häiritud, kuid asutuse tööprotsess saab jätkuda.
   4. **Kordategemise aeg (T)** – ajavahemik rikketeate saamisest kuni asutuse tööprotsessi baasfunktsioonide töövõime taastamiseni. Mõõtühik on tund.
   5. **Reageerimisaeg (R)** – ajavahemik rikketeate saamisest kuni Teenusepakkuja poolse tegevuse algamiseni asutuse asukohas või kaughalduse abil. 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. Telefonikonsultatsiooni andmine ja kõnedele vastamine eesti keeles tööpäevadel kella 08.00-17.00

# 5. Lisainformatsioon

Infosüsteemi üldine turvaklass on K1T1K1 ja etalonturbeviis on standardturve. Infovarade konfidentsiaalsus, terviklus ja käideldavus tuleb tagada vähemalt E-ITS määruses kirjeldatud standardturbe 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 või läbi mitme ruumi);

5.1.5 infrastruktuuri loogilise tervikosa oluline põhimõtteline ümber tegemine või uuesti tegemine, mis nõuab tööaega rohkem kui 1 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.

1. **Pakkuja tehnilisele ja kutsealasele pädevusele esitatavad tingimused ja nõutavad dokumendid.**
   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.
   2. Pakkuja poolt pakutav teenus peab vastama käesolevas dokumendis toodud teenuse osutamise tingimustele, millise asjaolu vastavust kontrollib tellija.
   3. Pakkujal peab olema ette näidata vähemalt kaks viimase 36 kuu jooksul nõuetekohaselt täidetud lepingut.
2. **Tellija ei sõlmi töövõtulepingut ja kõrvaldab pakkumismenetlusest pakkuja:**
   1. RHS § 95 lg 1 nimetatud aluste esinemisel;
   2. kellel on tellija asukohajärgse kohaliku maksu maksuvõlg maksukorralduse seaduse tähenduses;
   3. kes on pankrotis või likvideerimisel, kelle suhtes on algatatud pankroti- või likvideerimismenetlus, kelle äritegevus on peatatud või kes on muus sellesarnases olukorras tema asukohamaa õigusaktide kohaselt.

Pakkujal tuleb esitada nimetatud asjaolu puudumise kohta kinnitus Lisa 3. Tellija kontrollib ise Eestis asuval pakkujal käesolevas punktis sätestatud pakkumismenetlusest kõrvaldamise aluse puudumist. Kui pakkuja ei asu Eestis või andmed ei ole tasuta kättesaadavad andmebaasi kaudu tuleb pakkujal tellija nõudmisel esitada pakkuja asukohariigi vastava pädevusega ametiasutuse tõend.

# 8. Pakkumuse esitamine

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

8.2. Pakkumus peab sisaldama IT hooldusteenuse kalendrikuu maksumust, lepinguväliste tööde arendustöö tunni maksumust, lisatöö tunni maksumust.

8.3. Pakkumus peab olema alla kirjutatud pakkuja seadusliku esindaja või tema volitatud isiku poolt (pakkumusele lisatud kehtiv volitus);

8.4. Pakkumuse esitamise tähtaeg on 28.05.2025 kell 9:00

8.5. Pakkumus tuleb esitada elektrooniliselt ja digitaalselt allkirjastatult ühes digikonteineris Rakvere Sotsiaalkeskuse e-posti aadressile [mairi.leemets@raksotsabi.ee](mailto:mairi.leemets@raksotsabi.ee), pealkirjaga „IT tugi- ja hooldusteenuse osutamine. Mitte avada enne 28.05.2025 kell 10:00“

# 9. Pakkumuste hindamine

9.1. 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.

# 10. Lepingu sõlmimine

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

10.2. Leping sõlmitakse 36 kuuks.