**Opis predmetu zákazky**

**služieb podpory, prevádzky, rozvoja a bezpečnosti Microsoft Unified Enterprise Support pre informačné systémy MV SR na platforme Microsoft**

Predmetom zákazky je záväzok dodávateľa zabezpečiť pre objednávateľa **servisnú zmluvu.**

Predmetom zákazky je nákup služieb podpory „Microsoft Unified Enterprise Support“ určených pre všetky prevádzkované informačné systémy MV SR na platforme Microsoft a to hlavne Windows Server, SQL databázové systémy, služby adresárových služieb a ďalšie.

Požadovaná dĺžka poskytovania služieb: **36 mesiacov.**

Miesto plnenia: územie Slovenskej republiky.

Objednávateľ požaduje od dodávateľa doložiť potvrdenie o účasti v Microsoft Unified Broker Programe, ako schválený broker, ku dňu podpisu servisnej zmluvy. Zároveň sa zaväzuje, že počas doby trvania servisnej zmluvy nestratí spôsobilosť byť držiteľom predmetného potvrdenia. Vyžaduje sa predložiť potvrdenie, ktoré bude potvrdené spoločnosťou Microsoft.

CPV slovník:

Hlavný predmet:

72261000-2 Softvérové podporné služby

Doplnkový slovník:

72250000-2 Služby týkajúce sa podpory systému

72260000-5 Služby súvisiace so softvérom

72220000-3 Systémové a technické poradenstvo

**SLUŽBY PODPORY Microsoft Unified Enterprise Support v rozsahu, lehotách a za podmienok ich poskytovania v zmysle popisu jednotlivých služieb uvedených na stránke**

[**https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Unified-Enterprise-Support-Services-Description-USSD%E2%80%8B**](https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Unified-Enterprise-Support-Services-Description-USSD%E2%80%8B) **zahŕňajú nasledovné služby:**

**Štruktúra služieb** **na** **1 rok**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Množstvo** | **Služba** | **Typ služby** |
| **Proactive services** | | |
| 4 ks | Custom Proactive Onsite 2 | Custom Proactive - Maintain |
| 6 ks | Custom Proactive Remote 2 | Custom Proactive - Maintain |
| 5 ks | Remediation - Side by Side | Remediation Services |
| zahrnuté | Service Delivery Management Extended | Service Delivery Management |
| 60 ks | Proactive Credits | Proactive Credits |
| **Unified Enterprise Support** | | |
| zahrnuté | Enterprise Advisory Support Hours As-needed | Advisory Services |
| zahrnuté | Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed | Problem Resolution Support |
| zahrnuté | Enterprise On-demand Assessment | On-Demand Assessment |
| zahrnuté | Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed | On-Demand Assessment Remote |
| zahrnuté | Enterprise On-Demand Education | On-Demand Education |
| zahrnuté | Enterprise Online Support Portal | Administrative |
| zahrnuté | Enterprise Problem Resolution Hours As-needed | Problem Resolution Support |
| zahrnuté | Enterprise Reactive Support Management | Service Delivery Management |
| zahrnuté | Enterprise Service Delivery Management | Service Delivery Management |
| zahrnuté | Enterprise Webcasts As-Needed | Webcast |
| zahrnuté | Reactive Enabled Contacts | Problem Resolution Support |
| **Unified Base** | | |
| zahrnuté | Enterprise Advisory Support Hours As-needed | Advisory Services |
| zahrnuté | Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed | Problem Resolution Support |
| zahrnuté | Enterprise On-demand Assessment | On-Demand Assessment |
| zahrnuté | Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed | On-Demand Assessment Remote |
| zahrnuté | Enterprise On-Demand Education | On-Demand Education |
| zahrnuté | Enterprise Online Support Portal | Administrative |
| zahrnuté | Enterprise Problem Resolution Hours As-needed | Problem Resolution Support |
| zahrnuté | Enterprise Reactive Support Management | Service Delivery Management |
| zahrnuté | Enterprise Service Delivery Management | Service Delivery Management |
| zahrnuté | Enterprise Webcasts As-Needed | Webcast |
| zahrnuté | Reactive Enabled Contacts | Problem Resolution Support |
| **Služby partnera** | | |
| zahrnuté | Manažment plnenia zmluvy | Administrative |

# **Poskytovanie služieb v rozsahu a v lehotách - reaktívna podpora: typy závažnosti incidentov:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Závažnosť a situácia** | **Očakávaná odozva od poskytovateľa** | **Očakávaná odozva od objednávateľa** |
| **Závažnosť 1**  Kritický systém nefunguje:  Úplná strata kritickej aplikácie alebo riešenia.  Vyžaduje sa okamžitá pozornosť | Komponenty Azure1  - prvá telefonická odozva do 15 minút alebo menej  Všetky ostatné produkty a služby – prvá telefonická odozva do jednej hodiny alebo menej  Priradenie zdrojov pre kritické situácie2  Nepretržité riešenie problémov  24 hodín denne/7 dní v týždni3  Rýchla eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft  Oznámenie situácie  vedúcim manažérom poskytovateľa podľa požiadavky | Oznámenie situácie  vedúcim manažérom objednávateľa podľa požiadavky  Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni3  Rýchly prístup a odpoveď  Oznamovanie telefonicky alebo cez web |
| **Závažnosť A**  Kritický systém degradoval:  Významná strata alebo  poškodenie služieb  Vyžaduje pozornosť do jednej  hodiny | Prvá telefonická odozva do jednej hodiny  Dohľad nad kritickou situáciou2  Nepretržité riešenie problémov  24 hodín denne/7 dní v týždni2 | Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie  nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni3  Rýchly prístup a odpoveď  Oznamovanie telefonicky alebo cez web |
| **Závažnosť B**  Stredne závažný vplyv:  Stredne závažná strata alebo zhoršenie kvality služieb, možno však pokračovať  v práci na primerane zníženej  úrovni  Vyžaduje pozornosť do dvoch  pracovných hodín4 | Prvá telefonická odozva do dvoch hodín  Riešenie problémov iba počas  pracovnej doby 4 | Priradenie vhodných zdrojov, ktoré zjednotia úsilie so  spoločnosťou Microsoft  Prístup a odozva osoby  s oprávnením na riadenie zmien do štyroch pracovných hodín  Oznamovanie telefonicky alebo cez web |
| **Závažnosť C**  Nízky vplyv na obchod:  Služba je v podstatnej miere funkčná s menšími obmedzeniami alebo bez obmedzení  Vyžaduje pozornosť do  štyroch pracovných hodín4 | Prvá telefonická odozva do  štyroch hodín  Riešenie problémov iba počas  pracovnej doby4 | Presné kontaktné údaje osoby zodpovednej za prípad  Odozva do 24 hodín  Oznamovanie telefonicky alebo cez web |
| 1 Uvedený čas odozvy pre komponenty objednávateľa Azure nezahŕňa Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ani správu fakturácie a predplatného.  2 Zdroje pre kritické situácie pomáhajú pri rýchlom riešení problémov prostredníctvom aktívneho zapojenia sa do riešenia prípadu, eskalácie, zabezpečenia vhodných prostriedkov a koordinácie.  3 Ak objednávateľ nezabezpečí primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby poskytovateľ mohol pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť úroveň závažnosti.  4 Pracovná doba je definovaná od 8:00 do 16:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov. | | |