

Podrobné vymedzenie predmetu zákazky

Predmetom zákazky je komplexné zabezpečenie poskytovania systémovej a prevádzkovej podpory a poskytovanie odborných služieb (ďalej aj ako „servisná podpora“) pre softvérové počítačové programové vybavenie (ďalej aj ako „podporované produkty“ alebo jednotlivo „podporovaný produkt“). Zoznam podporovaných produktov sa nachádza v prílohe Zoznam licencií.

1. Opis servisnej podpory a servis podporovaného produktu

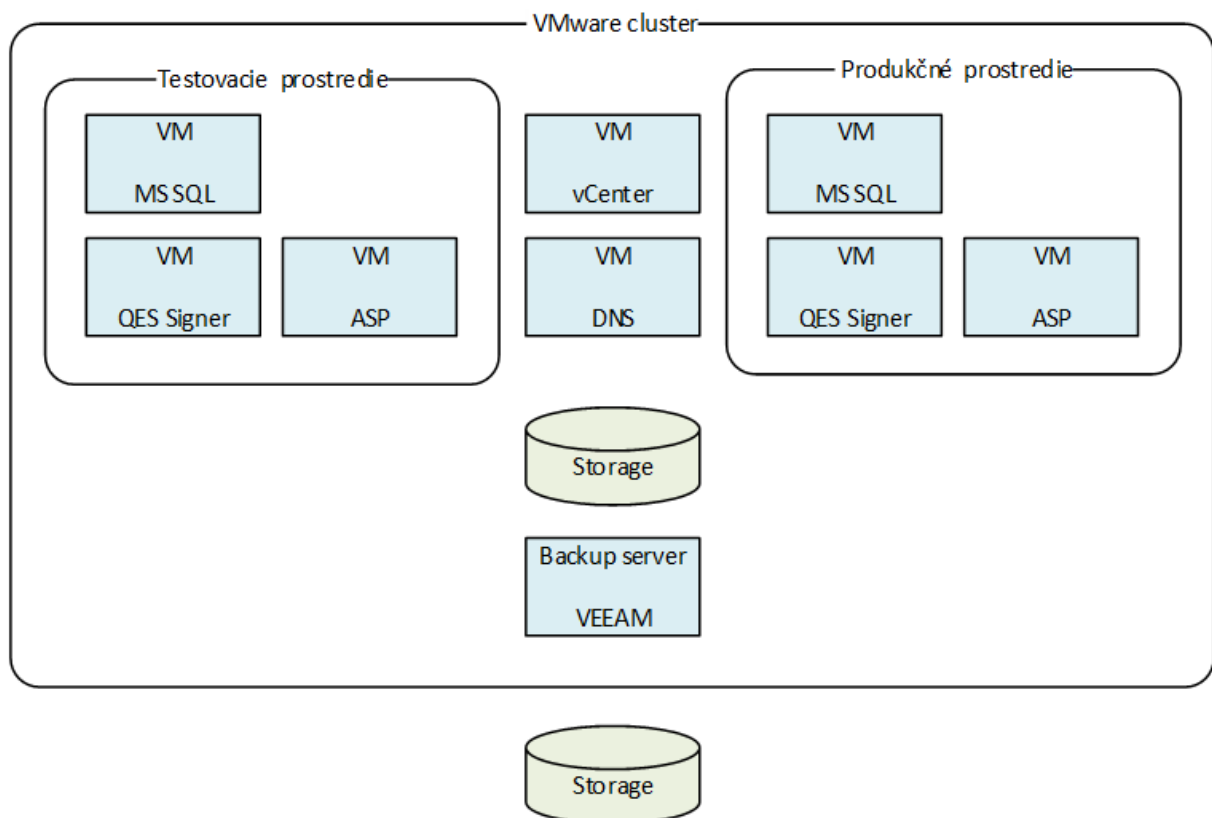
Servisom podporovaného produktu sa rozumie najmä podpora prevádzky, úpravy, opravy a odstraňovanie chýb a chybových stavov prevádzkovaného a podporovaného produktu, resp. vzájomná interakcia s ním a ostatnou IT infraštruktúrou SBA, a to pre produkt Cognos, ako aj riešenie problémov súvisiacich s kompatibilitou podporovaného produktu a súčastí IT prostredia.

Prevádzkovaný systém je umiestnený v jednej lokalite a skladá sa z dvoch oddelených prostredí, a to produkčného a testovacieho prostredia, ktoré sú prevádzkované na virtualizačnej platforme VMWare s managementom prostredníctvom vCenter. Na produkčnom prostredí sú implementované všetky aplikácie riešenia používané koncovými používateľmi. Na testovacom prostredí sú implementované všetky aplikácie riešenia používané vybranou skupinou používateľov. Prostredie slúži na overovanie funkčnosti aplikačných aj infraštruktúrnych častí riešenia, akceptáciu a testy. (obr. 1)

Zálohovanie prostredí je realizované prostredníctvom zálohovacieho softvéru Veeam.

Aplikácia Cognos je prevádzkovaná na serveroch MS Windows s využitím databáz MS SQL na serveroch MS Windows.

Obr. 1



„Chybou“ alebo „chybami“ sa rozumejú vady, chyby, závady, nedostatky, poruchy alebo iné problémy podporovaných produktov spôsobujúce ich čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, resp. obmedzenie ich prevádzky podľa potrieb SBA. Súčasťou plnenia musí byť plnohodnotná podpora a udržiavanie od výrobcu na podporované produkty.

2. Služby podpory podporovaných produktov.

I. Telefonická podpora. Dodávateľ poskytuje prostredníctvom klientskeho servisného pracoviska a certifikovaných špecialistov telefonickú podporu podporovaných produktov v slovenskom jazyku každý pracovný deň v rozsahu od 8:00 do 16:00.

II. Nástroj pre hlásenie a riadenie incidentov (Atlasian Service Desk alebo ekv.) Dostupný 24/7.

III. On-site podpora. On-site podpora označuje servisné práce vykonávané priamo u objednávateľa. Servisný zásah sa vykonáva v prípade, kedy nie je možné nahlásený prípad technickej podpory vyriešiť iným spôsobom.

3 . Aktualizácie podporovaných produktov.

I. Výrobca vykonáva vylepšenia a aktualizácie podporovaných produktov v rámci ich vývojovej rady.

II. Dodávateľ bude priebežne informovať objednávateľa o aktuálnom stave vývoja nových verzií podporovaných produktov a o ich uvedení na trh.

III. Dodávateľ bude poskytovať objednávateľovi v rámci poskytovania nových verzií a vylepšení, resp. aktualizácií podporovaných produktov podľa tohto bodu najmä

IV. Opravné verzie a náhradné riešenia. Vzhľadom na prebiehajúci proces šandardizácie a skvalitňovania vývoja a prevádzky IS obstarávateľa, obstarávateľ požaduje preukázanie kvalifikácie expertov v jednotlivých oblastiach životného cyklu alebo prevádzky IS, tak aby mal garanciu súladu s nastavenými štandardami. Výrobca na požiadanie poskytne opravné verzie alebo náhradné riešenia – v miere, ktorá je primerane možná – na opravu všetkých chýb a prípadne zmien v podporovaných produktoch ktoré spôsobujú, že podporované produkty nefungujú v súlade s príslušnou dokumentáciou a/alebo potrebami SBA, a to minimálne pre aktuálnu a jej bezprostredne predchádzajúcu verziu podporovaných produktov.

V. Nové verzie. Dodávateľ poskytne rozšírenia podporovaných produktov, ktoré označí ako „vnútorné vylepšenia“. Pojem „rozšírenie“ znamená každý program, jeho časť alebo iný materiál, ktorý nebol súčasťou podporovaných produktov v čase nadobudnutia licencií podporovaných produktov a ktorý upravuje alebo zlepšuje existujúce funkcie podporovaných produktov. Rozšírenia nezahŕňajú nové moduly podporovaných produktov, ktoré výrobca označuje ako softvérové produkty a bude ich predávať samostatne, alebo nové softvérové produkty, ktoré označí iným produktovým názvom a bude ich predávať samostatne.

VI. Udržiavacie verzie. Výrobca poskytne udržiavacie verzie (tzv. Maintenance release) podporovaných produktov s plne testovanými opravami podporovaných produktov.

4 . Definícia chybovosti.

Dodávateľ posudzuje závažnosti chýb podporovaných produktov podľa nasledovných priorít:

I. „Priorita 1 („P1“)“. Podporovaný produkt nie je prevádzkyschopný a neexistuje náhradné riešenie, alebo existuje náhradné riešenie, ktoré však nie je akceptovateľné objednávateľom pre negatívny

dopad na činnosť objednávateľa. Vývoj alebo prevádzka podporovaného produktu sú zastavené, alebo chyba má závažný dopad na objednávateľovu schopnosť pokračovať vo vývoji alebo prevádzke podporovaného produktu.

II. Priorita 2 („P2“)“. Podporovaný produkt je prevádzkyschopný, ale jeho funkčnosť je vážne obmedzená. Môže existovať náhradné riešenie, ale jeho použitie je časovo náročné a vážne ovplyvní objednávateľovu činnosť alebo prevádzku.

III. Priorita 3 („P3“)“. Podporovaný produkt je použiteľný, ale vývoj alebo prevádzka podporovaného produktu sú ovplyvnené. Vývoj, alebo prevádzka podporovaného produktu môže existovať iba rozumný čas, kým sa chyba stane kritickou. Náhradné riešenie existuje a je akceptovateľné objednávateľom.

IV. Priorita 4 („P4“)“. Podporovaný produkt je použiteľný, ale objednávateľ má otázku alebo chce navrhnúť rozšírenie funkčnosti podporovaného produktu.

Závažnosť chyby (Prioritu P1 – P4) podporovaného produktu musí jednoznačne určiť objednávateľ v hlásení chyby poskytovateľovi podpory.

5 . Reakčná doba a doba na odstránenie chýb.

Reakčná doba (doba, v rámci ktorej výrobca začne odstraňovať chybu) je uvedená v nasledovnej tabuľke:

Závažnosť/Priorita	Reakčná doba od nahlásenia chyby objednávateľom v pracovnom čase	Doba odstránenia vady v pracovných hodinách
P1	2 hodiny	8 hodín
P2	4 hodiny	16 hodín
P3	6 hodín	40 hodín
P4	8 hodín	dohodou

Pracovný čas pondelok – piatok od 8:00 – 16:00

Rozsah poskytovania plánovanej technickej alebo prevádzkovej podpory počas trvania zmluvy – 80 hod. mesačne.

Rozsah poskytovania technickej alebo prevádzkovej podpory v prípade výskytu poruchy resp. incidentu počas trvania zmluvy

Reakčná doba na vykonanie zmeny alebo programovej úpravy od nahlásenia požiadavky – 2 pracovné dni

Príprava detailnej špecifikácie zmenovej požiadavky, ktorú pripraví poskytovateľ v lehote – 5 pracovných dní vrátane návrhu programových úprav, úprav dátových modelov, procesov spracovania a vyhodnocovania údajov, vizualizácií a pod.

Začiatok realizácie schválenej zmenovej požiadavky – 2 pracovné dni

- Komplexná prevádzková podpora pre produkčné a testovacie prostredie riešenia

- Pravidelné denné sledovanie úspešnosti spracovania vstupných údajov, ich kvality a kvality generovaných výstupov
 - Riešenie nespracovaných vstupných údajov, analýza problémov, prípadne manuálne dátové úpravy a úpravy v nevyhnutnom rozsahu pre úspešné generovanie výstupov
 - Kontrola a vyhodnocovanie logov na všetkých dostupných technologických úrovniach riešenia
 - Monitorovanie zmien a plánovaných zmien v externých údajových zdrojoch, ktoré sú využívané riešením
 - Proaktívna realizácia prispôbení pri drobných zmenách v údajových zdrojoch a to najmä pri štrukturálnych zmenách, optimalizácia a prispôbenie modelu údajov
 - Proaktívna analýza komplexnejších zmien v údajových zdrojoch s dopadmi na riešenie, proaktívne predkladanie nutných úprav s pozitívnymi kvalitatívnymi dopadmi
- Objednávateľovi
- Prevádzkovanie vlastného vývojového prostredia počas trvania zmluvy
 - Realizácia potrebných úprav vo vlastnom vývojovom prostredí prevádzkovanom dodávateľom, testovanie pred nasadením do testovacieho prostredia Verejného obstarávateľa, zmenový manažment, nasadzovanie zmien do testovacieho a produkčného prostredia
 - Technická podpora pri komunikácii s externými poskytovateľmi údajov
 - Pravidelné prispôbovanie a vyhodnocovanie efektivity prediktívnych nástrojov, ich úprava na základe spätnej väzby
 - Realizácia nevyhnutných dátových intervencií, ktoré nie je možné realizovať štandardnými nástrojmi riešenia
 - Monitorovanie a optimalizácia výkonnosti spracovania údajov na všetkých úrovniach riešenia (vrátane databázových a diskových subsystémov a podpornej infraštruktúry)
 - Technická podpora pri príprave ad hoc data miningu a reportingových výstupov
 - Analýza, plánovanie a nasadzovanie nových patchov komponentov riešenia
 - Realizácia konfiguračných zmien a konfiguračného manažmentu platformy na expertnej úrovni
 - Súčinnosť pri konfigurácii zálohovania a pravidelného overovania jeho úspešnosti/funkčnosti, realizácia obnovy riešenia a nevyhnutná súčinnosť pri výnimočných udalostiach
 - Realizácia úprav retenčnej dátovej politiky podľa inštrukcií Objednávateľa pre špecifické údajové skupiny
 - Testovanie vykonaných zmien v testovacom prostredí a kontrola úspešnosti aplikácie zmien v produkčnom prostredí