|  |
| --- |
| **opis predmetu zákazky**  **Služby štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov Broadcom/CA Technologies** |

Predmetom zákazky, **„****Služby štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti service management, security management, infrastructure management, API management a integračné komponenty“**, zabezpečenie poskytovania pozáručného autorizovaného servisu, služieb technickej podpory, údržby a prevádzkových činností pre softvérové komponenty zabezpečujúce prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti Service management, Security management, Infrastructure management, API management a integračné komponenty prevádzkovaných systémov verejného obstarávateľa. Požadovaná dĺžka poskytovania služieb je 36 mesiacov.

Verejný obstarávateľ zabezpečuje podporu prevádzky IT prostredníctvom viacerých SW aplikácií od SW výrobcu, spoločnosti Broadcom/CA Technologies. Na zabezpečenie ich bezproblémového chodu je potrebné obstarať služby podpory a údržby, prostredníctvom ktorých sa zabezpečí vysoká úroveň systémov prevádzky IT, ich spoľahlivosť a tiež aktuálnosť. Cieľom je dosiahnuť vyššiu spoľahlivosť, bezpečnosť a kvalitu implementovaných SW aplikácií SW výrobcu Broadcom/CA Technologies, ale aj trvalé zvyšovanie efektivity investícií vkladaných do predmetných aplikácií.

Popis informačných systémov a súvisiacich softvérových komponentov, na ktoré sa bude podpora vzťahovať :

Podpora a údržba bude poskytovateľom poskytovaná pre softvérové aplikácie výrobcu Broadcom/CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa v oblastiach:

* Service Management,
* Infrastructure Management
* Security Management.
* API Management
* Project & Portfolio Management
* Príslušné intregračné komponenty

Podpora sa bude vzťahovať na všetky príslušné produkčné aj testovacie prostredia verejného obstarávateľa, na ktorých sú prevádzkované SW komponenty Broadcom/CA Technologies alebo ktorých prevádzka je podporovaná SW komponentami Broadcom/CA Technologies.

Hlavný CPV kód:

72261000-2 Softvérové podporné služby

Doplňujúci CPV kód:

72250000-2 Služby týkajúce sa podpory systému

72260000-5 Služby súvisiace so softvérom

72220000-3 Systémové a technické poradenstvo

1. **Popis predmetných oblastí:**

**Oblasť Service Managemet**

Riadenie a poskytovanie služieb ICT (Informačno-komunikačných technológií). Service Management sa zaoberá celým životným cyklom služby, stratégiu, návrh, prechod služby do prevádzky, riadenie prevádzky služieb a zvyšovanie kvality služieb. Poskytuje riešenia v oblasti riadenia procesov podpory ICT služieb, podpory stratégie, plánovania a finančného riadenia ICT služieb.

Centrálnym miestom poskytovania takýchto služieb je kontaktné centrum ServiceDesk.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:

• Broadcom/CA Service Desk Manager.

**Oblasť Infrastructure Management**

Správa infraštruktúry ICT (Informačno-komunikačných technológií). Zaoberá sa riadením infraštruktúry ICT (monitorovanie, správa konfigurácií a vyhodnocovanie dostupnosti služieb) a pokrýva jej správu a administráciu a procesy zálohovania a obnovy. Oblasť zabezpečuje vyhodnocovanie dostupnosti služieb, výkonových parametrov služieb a monitorovanie reálnej odozvy z pohľadu koncového používateľa.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie Broadcom/CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:

* + Broadcom/CA Spectrum Device Based Suite
  + Broadcom/CA Application Performance Manager
  + Arcserve UDP Premium Edition

**Oblasť Security Management a API Management**

Riadenie bezpečnosti ICT infraštruktúry, proces plánovania a riadenia definovanej úrovne bezpečnosti poskytovaných IT služieb. Medzi oblasti security managementu patrí správa bezpečnostných incidentov a ich vyhodnocovanie, riadenie prístupu a autorizácie pri prístupe k ICT službám, identity management, monitorovanie bezpečnosti, zabezpečenie prístupu tretích strán k API, adresárové služby a pod. Security Management umožňuje a zaisťuje, že sú implementované a udržiavané poskytované IT služby v súlade s bezpečnostnými politikami.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:

• Broadcom/CA Identity Manager for Business Users

• Broadcom/CA Directory

**Oblasť PROJECT PORTFOLIO MANAGEMENT**

Poskytuje v reálnom čase podrobný prehľad o investíciách a prostriedkoch organizácie. Podporuje procesy v oblasti správy IT, vývoja nových produktov, správy rizík, kontrolných mechanizmov a správy celopodnikových projektov. Zahŕňa v sebe: Project Portfolio Management, Project Management, Resource Management, Demand Management, Financial Management, Risk and Control Management Report Management.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:

• Broadcom/CA Clarity PPM Core License

• Broadcom/CA Clarity PPM Full Function User

• Broadcom/CA Clarity PPM Team Member User

**oblasť integračné sw komponenty**

Pod túto oblasť spadajú:

|  |  |
| --- | --- |
| **SW Broadcom/CA** | **Popis komponentu** |
| Broadcom/CA Service Desk | Integračné rozhranie medzi Servise Deskom MVSR a Service Deskami dodávateľov zabezpečujúce synchronizáciu incidentov, príloh a ostatných objektov. |
| Broadcom/CA Service Desk | Integračné rozhranie medzi interným Servise Deskom MVSR a Service Deskom v cloude. |
| Broadcom/CA Service Desk | Integračné rozhranie medzi interným Servise Deskom MVSR a Service Deskom pre občanov. |
| Broadcom/CA IDM | Rozhranie pre integráciu medzi ServiceDesk systémom a Identity Management systémom zabezpečujúce integráciu pre spracovanie požiadaviek, požiadaviek na zmenu a synchronizáciu rolí. |
| Broadcom/CA IDM | Rozhranie pre spracovanie zmenových dávok zo SAP organizačného managementu, riadenie organizačnej štruktúry, spracovanie modelu rolí na organizačnej štruktúry. |
| Broadcom/CA IDM | Konektor na LDAP 2M projektu eID pre riadenie životného cyklu interných identít a B2B účtov, riadenie modelu rolí pre naviazané systémy. |
| Broadcom/CA IDM | Rozhranie pre spracovanie procesu aktivácie, modifikácie, blokovania používateľa a integrácia medzi ServiceDesk systémom a Identity Management systémom. |
| Broadcom/CA IDM | Konektor IDM systému pre prostredie Fabasoft. Správa organizačných jednotiek, riadenie identít a prístupových oprávnení. |
| Broadcom/CA IDM | Rozhranie pre spracovanie zmien z autoritatívneho zdroja informácii o zamestnancoch SAP HR, riadenie procesu nástupu, odchodu a zmeny organizačného zaradenia. |
| Broadcom/CA IDM | Riešenie pre publikovanie aktuálnej organizačnej štruktúry a používateľov. |
| Broadcom/CA IDM | Konektory do systémov patriacich pod projekt ESIPSZ pre riadenie identít, autorizačného modelu a organizačnej štruktúry. |
| Broadcom/CA IDM | Riešenie pre podporu riadenia prístupov leteckých spoločností |
| Broadcom/CA API GW | Publikovanie a integrácia rozhrania pre CA ServiceDesk zabezpečujúce transformáciu API a spracovanie autentizačného modelu. |
| Broadcom/CA API GW | Synchronizačné rozhranie medzi systémom RFO a LDAP2M pre predávanie zmenových dávok identít určených pre riadenie rolí občanov a prístupov k službám na interné SSG gateway. |
| Broadcom/CA API GW | Rozhranie pre štatistické vyhodnotenie počtu prístupov k jednotlivým definovaným SSG službám pro reporting k existujúcim SLA zmluvám klientov MVSR. |
| Broadcom/CA API GW | Šifrovacie rozhranie pre služby predávajúce citlivé dáta tretím stranám (napr. RFO) na základe klientskych certifikátov. |
| Broadcom/CA API GW | Rozhranie pre bezpečný prístup tretích strán z internetu k vybraným službám MVSR s využitím mSSL šifrovacích kanálov a integračné rozhranie k centrálnemu úložisku klientskych certifikátov v LDAP2M. |
| Broadcom/CA API GW | Integračné rozhranie pre vyberanie správ z MQ serverov leteckých dopravcov. Transformácia správ a predávanie do SOAP backend systémov MVSR. |
| MQ Series | Integračné rozhranie medzi MQ servery MVSR a MQ servery leteckých dopravcov cez jednotlivé bezpečnostné sieťové vrstvy. |
| Broadcom/CA Spectrum | Integračné rozhranie medzi monitorovacím systémom a ServiceDesk riešením pre spracovanie modelu dostupnosti služieb. |
| Broadcom/CA Spectrum | Vzájomná integrácia monitoring nástrojov CA Spectrum v sieti MV WAN a CA Spectrum v sieti DC OSK pre vyhodnocovanie sieťovej dostupnosti v projekte PNR. |
| Broadcom/CA Spectrum | Vzájomná integrácia monitoring nástrojov CA Spectrum v sieti MV IZS a CA Spectrum v sieti DC OSK pre vyhodnocovanie dostupnosti systému GIS a SAP |
| Broadcom/CA Spectrum | Integračné rozhranie pre  monitorovanie LDAP2M. |
| Broadcom/CA Spectrum | Integračné konfigurácie pre monitorovanie SSG, Video Archiv, GIS, IPRPO, SAP, MVS, Service Desk |
| Broadcom/CA Spectrum | Integračné rozhrania medzi monitorovacím systémom a ServiceDesk riešením pre propagáciu stavov operátorom. |

1. **Popis služieb podpory a údržby**
2. **Zabezpečenie Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu – Maintenance**
3. **Zabezpečenie Služieb servisnej prevádzkovej podpory a údržby– paušál mesačný**
4. **Zabezpečenie Služieb prevádzkovej podpory a údržby – paušál štvrťročný**
5. **Zabezpečenie Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT, rozvoja a rozširovania prevádzkovaných Broadcom/CA riešení - nad paušál**
6. **Služby produktového pozáručného autorizovaného servisu – Maintenance**

*Odmena za poskytovanie Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu bude stanovená vopred na 12 mesiacov vo forme ročnej platby.*

Produktová technická podpora a pozáručný autorizovaný servis produktov výrobcu, t.j. spoločnosti Broadcom/CA Technologies, je poskytovaný priamo výrobcom softvéru spolu s lokálnym certifikovaným partnerom výrobcu.

Služba produktovej technickej podpory a pozáručného autorizovaného servisu zahŕňa riešenie všetkých zistených vád produktu s cieľom zaistiť uspokojivé fungovanie licencovaných programov v súlade so súvisiacou dokumentáciou vydanou pre daný produkt.

Okrem toho, ako súčasť tejto služby, Broadcom/CA Technologies poskytne po dobu platnosti maintenance zdarma na vyžiadanie držiteľovi licencie všetky aktualizácie produktov a vyvinuté zdokonalenia licencovaných programov.

Služby produktovej technickej podpory a pozáručného autorizovaného servisu produktov výrobcu sú poskytované nasledovne:

* Level 1 support – zabezpečujú certifikovaní experti lokálneho certifikovaného partnera dodávateľa.
* Level 2, Level 3 support – zabezpečuje výrobca softvéru v koordinácii s lokálnym certifikovaným partnerom výrobcu softvéru.

Dodávateľ v rámci zabezpečenia služieb produktovej technickej podpory a pozáručného autorizovaného servisu produktov výrobcu zabezpečí aj technickú podporu na všetky integračné rozhrania a integračné SW komponenty, ktoré súvisia s prevádzkou softvérových produktov Broadcom/CA Technologies v informačných systémoch dodávateľa.

**Zoznam SW komponentov Služieb produktovej technickej podpory produktového pozáručného autorizovaného servisu:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Názov SW produktu** | **Počet licencií** | **Typ licencií** | **Oblasť** |
| 1 | Broadcom/CA Service Desk Manager | 136 | Concurren User | Service Management |
| 2 | Broadcom/CA SPECTRUM Infrastructure Manager Device Based Suite | 1500 | Device | Infrastructure Management |
| 3 | Broadcom/CA Application Performance Management | 5 | Instance | Infrastructure Management |
| 4 | Broadcom/CA Virtual Assurance for Infrastructure Management | 32 | Device | Infrastructure Management |
| 5 | Arcserve UDP Premium Edition | 4 | Instance | Infrastructure Management |
| 6 | Broadcom/CA Identity Manager for Business Users | 8500 | User | Security Management |
| 7 | Broadcom/CA Directory | 2 | Instance | Security Management |
| 8 | Broadcom/CA Directory | 1000 | User | Security Management |
| 9 | Broadcom/CA API Enterprise Gateway | 18 | Instance | API Management |
| 10 | Broadcom/CA API Enterprise Gateway Non-Production | 3 | Instance | API Management |
| 11 | Broadcom/CA Mobile API Gateway | 1 | Instance | API Management |
| 12 | Broadcom/CA API Developer Portal | 2 | Instance | API Management |
| 13 | Broadcom/CA Clarity PPM Server | 1 | Server | Project Portfolio Management |
| 14 | Broadcom/CA Clarity PPM Manager User | 30 | User | Project Portfolio Management |
| 15 | Broadcom/CA Clarity PPM Team Member User | 150 | User | Project Portfolio Management |

1. **Služby Servisnej prevádzkovej podpory a údržby– PAUŠAL mesaČný**

*Odmena za poskytnuté služby bude stanovená paušálne za každý kalendárny mesiac.*

**Incident a problem management**

* Poskytovanie služieb analýzy a reportingu incidentov, resp. problémov IS a súvisiacich softvérových komponentov a návrh eskalačných procedúr – HelpDesk

V rámci tejto služby bude zabezpečená analýza incidentov a problémov, ich príčin a aj dopadov. Analytická služba zabezpečujúca identifikáciu príčiny vzniku incidentu v súvislosti s aktualizáciou verzie aplikácie, prípadne iných plánovaných zásahov. Súčasťou služby je návrh eskalačných procedúr, prostredníctvom ktorých sa zabezpečí obnovenie normálneho stavu IS, identifikujú sa dopady na súvisiace IS a vypracuje sa postup pre odstránenie dopadov a príčin incidentu.

* Riešenie incidentov, resp. problémov prostredníctvom servisných zásahov v súlade so schválenými eskalačnými procedúrami

V rámci tejto služby sa realizuje samotné odstránenie incidentov a problémov alebo podpora pri odstraňovaní incidentov na základe schválených eskalačných procedúr.

* Konzultácie pre objasňovanie chybových hlásení v súvislosti s príslušným APV, resp. IS

Poskytnutie konzultácií (telefonicky a e-mailom prostredníctvom Centrálneho HelpDesku) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok používateľov IS a pracovníkov ServiceDesku klienta.

* Služby podpory SW komponentov tretích strán.

V rámci tejto služby bude zabezpečená analýzy incidentov a problémov a návrh riešenia. Asistencia pri odstraňovanie akýchkoľvek vád SW komponentov tretích strán, tzn. komunikácia s výrobcom/dodávateľom SW, založenie „tiketu“, návrh a prípadná realizácia odporúčaného riešenia.

* Prevádzková dokumentácia

Cieľom tejto služby je údržba informácií o konfiguračných položkách IS a príslušného APV, dokumentovanie zmien a zásahov súvisiacich s odstraňovaním chýb, aktualizácia používateľskej príručky.

**Systémová podpora a patchovanie**

* Poskytovanie služieb nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv IS a príslušného APV, ktoré zahŕňa:

Plánovanie nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv, ktoré zohľadní aj dopady a závislosti na iné súvisiace IS.

Poskytnutie technickej a metodickej podpory zamestnancov, pri testovaní aktualizácií, záplat a opráv IS a príslušného APV. Podpora zahŕňa popis správneho postupu realizácie testovacích scenárov, popis požadovaných konfigurácií a pod.

Podpora realizácie inštalácie a konfigurácie príslušných IS a APV, v prípade nasadzovania zmien, pri zmenách systémovej infraštruktúry, zmenách HW a migrácii systémov.

**Profylaktika**

* Poskytovanie služieb podpory realizácie preventívnych zásahov na úrovni APV, IS a súvisiacej systémovej infraštruktúry.

Súčasťou služby je napríklad kontrola nastavení chybových hlásení, behu procesov, preventívne zásahy a operácie, kontrola výkonu Broadcom/CA aplikácií v zaznamenaných logoch.

* Poskytovanie služieb procesnej a analytickej podpory IS.

Služba predstavuje spracovanie udalostí a stavov, zaznamenané monitorovacím nástrojom a následné nastavenie včasnej eskalácie problémov, resp. inicializácia preventívnych zásahov.

1. **SLUŽBY PREVÁDZKOVEJ PODPORY a údržby – PAUŠáL ŠTVRŤročný**

*Odmena za poskytnutú službu bude stanovená paušálne za štvrťrok, pričom objem nevyčerpaných hodín/človekodní za konkrétny kvartál bude možné preniesť do nasledujúceho kvartálu. Nevyčerpané hodiny/človekodni nebude možné prenášať do ďalšieho roka trvania podpory.*

**Implementácia úprav nevyhnutných na podporu riadenia prevádzky IT**

* Implementácia úprav systémov na podporu riadenia prevádzky IT a súvisiacich aplikácií CA Technologies a úprava technickej a užívateľskej dokumentácie.

Pôjde o zmeny, ktorých implementácia je nevyhnutná vzhľadom na zabezpečenie bezproblémového chodu prevádzky ako napríklad zmeny súvisiace s legislatívnymi zmenami, integračnými prácami v prípade potreby zabezpečenia spolupráce s inými systémami prevádzky, zmeny v súvislosti s potrebou aktualizácie užívateľov, nastavení rolí a práv v IDM, SD, zmeny v súvislosti s úpravami konfigurácie v SD a pod.

**Dátové operácie a opravné zásahy**

* Služba zahŕňa odstraňovanie chýb, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom používateľov.

Služba zahŕňa okrem iného aj manuálnu oprava nesprávnych dát, na základe požiadavky klienta, jednorazové reporty, predpis na výber dát.

**Analýzy, konzultácie a školenia**

* Vypracovanie analýz

Spracovanie analýz pre implementáciu nevyhnutných úprav, spracovanie analýzy dopadov a definovanie spôsobu realizácie riešenia.

* Všeobecné konzultácie

Konzultácie pre objasňovanie chybových hlásení v súvislosti s príslušným APV, resp. IS

Poskytnutie konzultácií (telefonicky, resp. e-mailom prostredníctvom centrálneho HelpDesku) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok používateľov IS a pracovníkov ServiceDesku klienta.

* Účasť na stretnutiach a posudzovanie materiálov.
* Školenia

Poskytnutie školení pracovníkov prevádzky. Služba zabezpečujúca školenia používateľov aplikácií v súvislosti s aktualizáciou softvérového balíka a informovanie o nových verziách softvéru.

1. **Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT, rozvoja a rozširovania prevádzkovaných Broadcom/CA riešení - nad paušál**

*Odmena za poskytnutú službu bude stanovená na základe počtu vopred objednaných a následne odpracovaných hodín.*

Úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT a súvisiacich SW aplikácií väčšieho rozsahu, pričom každá takáto zmena bude zvlášť posudzovaná, schválená a objednaná.

**Odborné konzultácie**

Poskytovanie odborných stanovísk a konzultácie k príslušnému APV a IS. Podpora pri implementácii nových verzií Broadcom/CA SW do produkčnej prevádzky, identifikovanie požiadaviek na príslušný HW a technologické prostredie. Podpora pri zálohovaní, monitoringu a reportingu IS a súvisiacej infraštruktúry.

**Optimalizácia SW komponentov**

Návrh a realizácia optimalizácie Broadcom/CA SW zamerané na zvyšovanie výkonnosti Broadcom/CA aplikácií.

Návrh a realizácia prispôsobenia APV k najnovším verziám operačných systémov a ďalších komponentov SW infraštruktúry nasadených na technických platformách objednávateľa a/alebo z dôvodu prípravy na začatie poskytovania služieb pozáručného autorizovaného servisu ak tieto neboli kontinuálne zabezpečené.

**Zmena funkčnosti a konfigurácie**

Zmena funkčnosti zahŕňa pridanie novej, resp. modifikáciu pôvodnej konfigurácie SW komponentu IS a s tým súvisiaca úprava príslušnej dokumentácie. Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná požiadavkou vyplývajúcou z legislatívnych zmien, prípadne požiadavkou na zlepšenie, rozšírenie pôvodnej funkcionality alebo zavedenia novej funkcionality určitého systému.

1. **Rozsah požadovaných Služieb podpory a údržby**
2. **Zabezpečenie Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu – Maintenance**

Zoznam SW komponentov vo vlastníctve obstarávateľa na ktoré sa požaduje Zabezpečenie Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu - Maintenance:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Názov SW produktu** | **Počet licencií** | **Typ licencií** | **Oblasť** |
| 1 | Broadcom/CA Service Desk Manager | 136 | Concurren User | Service Management |
| 2 | Broadcom/CA SPECTRUM Infrastructure Manager Device Based Suite | 1500 | Device | Infrastructure Management |
| 3 | Broadcom/CA Application Performance Management | 5 | Instance | Infrastructure Management |
| 4 | Broadcom/CA Virtual Assurance for Infrastructure Management | 32 | Device | Infrastructure Management |
| 5 | Arcserve UDP Premium Edition | 4 | Instance | Infrastructure Management |
| 6 | Broadcom/CA Identity Manager for Business Users | 8500 | User | Security Management |
| 7 | Broadcom/CA Directory | 2 | Instance | Security Management |
| 8 | Broadcom/CA Directory | 1000 | User | Security Management |
| 9 | Broadcom/CA API Enterprise Gateway | 18 | Instance | API Management |
| 10 | Broadcom/CA API Enterprise Gateway Non-Production | 3 | Instance | API Management |
| 11 | Broadcom/CA Mobile API Gateway | 1 | Instance | API Management |
| 12 | Broadcom/CA API Developer Portal | 2 | Instance | API Management |
| 13 | Broadcom/CA Clarity PPM Server | 1 | Server | Project Portfolio Management |
| 14 | Broadcom/CA Clarity PPM Manager User | 30 | User | Project Portfolio Management |
| 15 | Broadcom/CA Clarity PPM Team Member User | 150 | User | Project Portfolio Management |

1. **Zabezpečenie Služieb servisnej prevádzkovej podpory a údržby– paušál mesačný**

Zoznam a rozsah Služieb servisnej prevádzkovej podpory a údržby – paušál mesačný:

|  |  |
| --- | --- |
| **Typ služby** | **Pokrytie/rozsah** |
| **Service Management** | |
| Incident a Problem Management, (24x7)  Podpora prevádzky dvoch Service Desk systémov: SD interný, SD Government.  Podpora Support Automation | Režim 24x7 |
| Incident a Problem Management, (24x7)  Integračné rozhrania na ServiceDesk systémy dodávateľov (DITEC Sevitech, Soitron, Gratex, Aliter, Disig, Ness, DXC, ...)  Rozhranie pre riadenie zmien (Ditec, Sevitech) | Režim 24x7 |
| Systémová podpora a patchovanie, | 3 človekodní / mesačne |
| Profylaktika | 1 človekodní / mesačne |
| **Infrastructure Management** | |
| Incident a Problem Management, (24x7)  Infraštruktúrny a aplikačný monitoring v dvoch prostrediach MV, NET | Režim 24x7 |
| Incident a Problem Management (24x7)  Infraštruktúrny monitoring IZS  Custom riešenie pre podporu hromadného spracovania testov a ich vyhodnocovania | Režim 24x7 |
| Systémová podpora a patchovanie, | 5 človekodní / mesačne |
| Profylaktika | 2 človekodní / mesačne |
| **Security Management** | |
| Incident a Problem Management, (24x7)  Identity Management a rozhrania na systémy SAP, AD, Exchange, Service Desk a iné.  Podpora pre LDAP 2M | Režim 24x7 |
| Incident a Problem Management, (24x7)  Identity Management Custom konektory na systémy IZS, Mobilný policajt, SAP HR, Fabasoft, PNR, LDAP PNR a iné | Režim 24x7 |
| Systémová podpora a patchovanie, | 3 človekodní / mesačne |
| Profylaktika | 1 človekodní / mesačne |
| **API Management** | |
| Incident a Problem Management, (24x7)  17 x Gateway v troch prostrediach (MV, Internet, GovNet) + 2 x API Developer Portal | Režim 24x7 |
| Incident a Problem Management, (24x7)  Custom rozhrania šifrované rozhranie s tretími stranami, synchronizácia medzi RFO a LDAP 2M, systém mapovania autentizácii.  Custom rohrania: integračné rozhranie pre letecké spoločnosti a synchronizácia z MQ, spracovanie štatistík pre reporting SLA. | Režim 24x7 |
| Systémová podpora a patchovanie, | 7 človekodní / mesačne |
| Profylaktika | 3 človekodní / mesačne |
| **Project Portfolio Management** | |
| Incident a Problem Management, (8x5)  Clarity PPM a rozhrania na súvisiace systémy | Režim 8x5 |
| Systémová podpora a patchovanie, | 2 človekodní / mesačne |
| Profylaktika | 1 človekodní / mesačne |

1. **Zabezpečenie Služieb prevádzkovej podpory a údržby – paušál štvrťročný**

Rozsah Zabezpečenia služieb servisnej prevádzkovej podpory a údržby – paušál štvrťročný:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Názov služby** | **IS** | **Max. počet človekodní za štvrťrok** | **Počet človekodní za 1 rok** |
| C. Služby technickej a prevádzkovej podpory – štvrťročný paušál   * Implementácia úprav nevyhnutných na podporu riadenia prevádzky IT * Dátové operácie a opravné zásahy * Analýzy, konzultácie a školenia | Pre všetky systémy | 45 | 180 |
| SPOLU |  | **45** | **180** |

1. **Zabezpečenie Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT, rozvoja a rozširovania prevádzkovaných Broadcom/CA riešení - nad paušál**

Ostatné služby, ktoré budú mať charakter úprav IS na podporu riadenia prevádzky, nebudú zahrnuté do mesačného ani štvrťročného paušálu a budú realizované na základe separátnej objednávky. Maximálny počet človekodní, ktoré si verejný obstarávateľ môže objednať nad rámec paušálu za celé obdobie trvania zmluvy je 300.

|  |  |
| --- | --- |
| **Názov služby** | **IS** |
| D. Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT   * Odborné konzultácie * Optimalizácia SW komponentov * Zmena funkčnosti a konfigurácie | Pre všetky systémy |

1. **Rozsah požadovaných Služieb podpory a údržby**

Odstraňovanie chýb, resp. riešenie incidentov v rámci poskytovania služieb prevádzkovej podpory a údržby bod B, bude riešené podľa časového rámca, na základe 3 kategórií incidentov, tak ako je uvedené v tabuľke nižšie. Konkrétne pracovné hodiny/prevádzkové hodiny na odstraňovanie chýb, resp. riešenie incidentov určí Objednávateľ najneskôr pri nadobudnutí účinnosti Zmluvy, pričom následne na základe dohody Zmluvných strán sa môžu zmeniť.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Klasifikácia chyby** | **Popis** | **Reakčná doba** |
| Kategória „A“ – kritický incident/problém | požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého IS, SW komponentov 3. strán alebo SW komponentu, ohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto Zmluvy. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter. | Začiatok odstraňovania vád do 4 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému do 8 pracovných hodín. |
| Kategória „B“ – nekritický incident/problém | požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov 3. strán, SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí, pričom neohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí. | Odozva do 8 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému do 32 pracovných hodín. |
| Kategória „C“ – incident/problém | je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie IS (vrátane SW komponentov), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii. | Odozva do 32 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému do 20 pracovných dní. |

1. **Centrálne kontaktné miesto/HelpDesk**

Uvedené služby podpory a údržby budú zabezpečené prostredníctvom centrálneho kontaktného miesta (Centrálny HelpDesk) pre riešenie podpory MV SR, ktoré musí byť dostupné 7 dní v týždni x 24 hodín (min. dostupnosť 95%, pričom dostupnosť sa vždy ráta za obdobie príslušného kalendárneho mesiaca, tzn. maximálny možný výpadok za kalendárny mesiac) na území Slovenskej republiky v slovenskom jazyku a bude vybudované a prevádzkované u poskytovateľa. Hlavné podmienky systému pre zabezpečenie cieľov poskytovania podpory a údržby sú min.:

* Vykonávanie podpory a/alebo údržby vzdialene, alebo priamo u zákazníka;
* Implementácia podpory na základe ITIL metodiky;
* Pravidelné informovanie o nových verziách produktov;
* Konzultačné a školiace služby;
* Poskytovanie podpory a údržby počas celého životného cyklu aplikácií od výrobcu CA.