Plánovaný opis predmetu zákazky

**Nižšie sú stanovené záväzné požiadavky na služby tvoriace predmet zákazky. Pokiaľ sa v opise predmetu zákazky použil odkaz na konkrétnu značku, výrobcu, alebo výrobok alebo typ výrobku – tieto boli použité výlučne pre ilustráciu vtedy, ak nebolo možné dostatočne presne a zrozumiteľne opísať predmet zákazky v súlade so ZVO a obvyklou obchodnou praxou prevažujúcou pri dodávke rovnakých alebo obdobných predmetov zákazky. V takýchto prípadoch sa má za to, že je takýto odkaz vždy doplnený slovami "alebo ekvivalentný“ a platí, že uchádzač môže vždy ponúknuť aj ekvivalentné alebo lepšie plnenie v súlade s ustanovením § 42 ods. 3 ZVO.**

1. Zoznam použitých skratiek
	* 1. „operatívny resp. finančný prenájom“ alebo iba „prenájom“, má ním verejný obstarávateľ na mysli druh prenájmu, kedy po skončení doby prenájmu nájomca vracia majetok prenajímateľovi, pričom je možný prevod časti vlastníctva predmetu prenájmu (odkúpenie vybraných komponentov) za jednotkovú cenu 1€. Prenajímateľ v rámci ceny nájmu (prenájmu) zaisťuje servis a údržbu prenajímaného majetku.
		2. „dodávateľ“, má sa ním na mysli pojem „úspešný uchádzač“, resp. „prenajímateľ“.
		3. „Daas“ (device as a service) zariadenie ako služba
		4. „mps“ (managed print services) riadené služby podnikovej tlače
		5. „sla“ (service level agreement) dohoda o úrovni poskytovaných služieb
	1. Základný opis

Predmetom zákazky sú služby správy a výkonu koncových zariadení Daas a MPS - systému riadenej zabezpečenej tlače v podnikovom prostredí v dvoch častiach:

* + 1. Časť 1: Prenájom a správa zabezpečenej tlače – prenájom tlačiarenských zariadení špecifikovaných v Prílohe 1 k tejto časti B1 súťažných podkladov vrátane dodania a implementácia nástrojov pre centrálny manažment prostredia, ich licenčné krytie a SLA podpora.
		2. Časť 2: Prenájom a správa kancelárskej výpočtovej techniky – prenájom kancelárskej techniky špecifikovanej v Príloha 2 k tejto časti B1 súťažných podkladov vrátane dodania a implementácia nástrojov pre Manažment informácií, udalostí a monitoring infraštruktúry koncového používateľa, ich licenčné krytie a SLA podpora.

Zoznam a požadované parametre hardvérových zariadení a súvisiacich služieb pre zabezpečenie vybavenia koncových zariadení používateľov a systému riadenia tlače, kopírovania a skenovania miesta umiestnenia sú v prílohách č. 1 a 2 tejto tohto opisu.

Služby v oboch častiach predmetu zákazky obstarávateľ požaduje na dobu 60 mesiacov (t.j. 5 (päť) rokov) odo dňa uvedenia zariadení do prevádzky úspešným uchádzačom (ďalej ako „doba nájmu“).

Uchádzač môže predložiť ponuku na jednu alebo obe časti predmetu zákazky

* 1. Časť 1: Prenájom a správa zabezpečenej tlače

*Stručný opis predmetu zákazky:*

Predmetom tejto časti 1 zákazky je prenájom tlačiarenských zariadení špecifikovaných v Prílohe 1 k tejto časti B1 súťažných podkladov vrátane dodania a implementácia nástrojov pre centrálny manažment prostredia, ich licenčné krytie a SLA podpora. V rámci tejto časti predmetu zákazky uchádzač v rámci nájmu dodá:

1. Centrálny manažment prostredia
2. Zaradenia špecifikované v prílohe č. 1 tejto časť B1 súťažných podkladov
	1. CENTRÁLNY MANAŽMENT PROSTREDIA
		1. *Účel a cieľ*

S nárastom digitálnej transformácie je dôležité chrániť aj digitálne prostredie. Bezpečnostné opatrenia v IT infraštruktúre a kybernetickej bezpečnosti zabraňujú útokom, ktoré by mohli ohroziť citlivé údaje a fungovanie podniku. Prevencia pred kybernetickými hrozbami je stále dôležitejšia, pretože implementáciou nových typov služieb rastie aj potenciálne nebezpečenstvo pre podnik. Zabezpečenie digitálneho prostredia je preto kritickým prvkom pre úspešný a bezpečný chod podniku.

Cieľom implementácie služieb projektu je efektívnejšia digitálna transformácia, zvýšená produktivita v digitálnom prostredí spoločnosti, lepšia a efektívnejšia správa prostredia koncového užívateľa a technológii ktoré využíva.

* + 1. *Základné požadované technické (funkčné a výkonnostné) parametre*
			1. Verejný obstarávateľ požaduje dodanie a implementáciu nástrojov pre centrálny manažment prostredia, jeho licenčné krytie a taktiež SLA podporu na celú dobu služby 5 rokov pre zariadenia a softvérové riešenia správy.
			2. Verejný obstarávateľ uprednostňuje implementáciu manažmentu prostredia v zabezpečenom cloudovom prostredí, no akceptuje aj on premise riešenie, pričom pre implementáciu on premise riešenia definuje HW požiadavky dodávateľ.
			3. Centrálny manažment prostredia musí spĺňať minimálne nasledujúce požiadavky:
				1. Systém prevádzkovaný a dostupný nonstop, 24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365 dní v roku s dostupnosťou 99%.
				2. Výluky po pracovnej dobe od 17:00 do 5:00,
				3. Odstávky systému hlásiť min. 2 dni vopred,
				4. Nonstop prístup pre používateľov manažmentu.
				5. Poskytovanie zoznamu zariadení evidovaných v službe.
				6. Poskytovanie analytických dát o zariadeniach v granularite na jednotlivé strediská, oddelenia aj jednotlivých používateľov a zariadenia.
				7. Analýza efektivity využitia zariadení.
				8. Analýza vyťaženosti zariadení.
				9. Vytváranie reportov (napr. Počty strán, počty incidentov, monitoring dostupnosti, report používania a spotreby) zo systému, ktorých obsah a parametre budú plne konfigurovateľné prostredníctvom používateľského rozhrania používateľmi verejného obstarávateľa a bude ich možné bez obmedzenia meniť v závislosti od aktuálnych potrieb verejného obstarávateľa.
				10. Sledovanie a dohľad nad sieťou, monitorovanie sieťovej aktivity zo zariadení. Nastavuje základnú charakteristiku normálneho správania. Pomocou tejto základnej charakteristiky dokáže odhaliť akékoľvek podozrivé požiadavky na sieťové pripojenie a zablokovať ich.
				11. Kontrola a monitoring prístupu k jednotlivým zariadeniam
				12. Aktívna ochrana a monitoring bezpečnosti IT ekosystému prostredia verejného obstarávateľa, ktoré zabezpečuje aj spĺňanie požiadaviek zákona o Kybernetickej bezpečnosti
				13. Vyhľadávanie a poskytovanie informácií o zariadeniach
				14. Reportovanie o zariadeniach evidovaných v službe
				15. Monitorovacie služby a vzdialený manažment zariadení pre tlač, skenovanie a kopírovanie
		2. *Požiadavky na monitorovanie služieb a vzdialený manažment zariadení*
			1. Zariadenia sú monitorované Poskytovateľom. Monitoring zasiela notifikácie o incidentoch na zariadeniach do systému Objednávateľa a Poskytovateľa. Na základe notifikácie je možné určiť závažnosť incidentu, určiť zariadenia, ktorých sa incident týka a čas, kedy incident nastal.
			2. Monitoring zariadení poskytuje informácie o stave spotrebných materiálov a funkčnosti jednotlivých zariadení. Monitoring ďalej odosiela notifikácie Poskytovateľovi pre doobjednanie spotrebného materiálu pri jeho poklese na stanovenú úroveň.
			3. Service Desk Objednávateľa bude informovaný o vyriešení incidentu/požiadavky zaslaním notifikácie z podporného nástroja Poskytovateľa.
			4. Poskytovateľ sprístupní vybraným používateľom Objednávateľa relevantné nástroje monitoringu, ktoré umožnia Objednávateľovi minimálne:
				1. vyhľadať informácie o zariadeniach (napr. IP, hostname, faxové číslo, atď.),
				2. sledovať stav zásielok spotrebného materiálu,
				3. sledovať úroveň spotrebného materiálu,
				4. sledovať objem tlače a počet vytlačených strán,
				5. zistiť umiestnenie zariadení (adresa),
				6. skontrolovať a upraviť kontakty na dodávku spotrebného materiálu,
				7. poskytovateľ dodá univerzálny ovládač, ktorý bude inštalovaný na zariadenia a ktorý zabezpečí zaslanie tlačovej úlohy na print server,
				8. poskytovateľ zabezpečí, aby nebolo možné využívať tlačové služby priamym mapovaním tlačiarne s výnimkou zariadení samotná tlačiareň.
		3. *Požiadavky na reportovanie*
			1. Objednávateľ požaduje možnosť manuálneho a automatického vytvorenia reportov a štatistík. Reporty musia zahŕňať informácie o realizovanej tlači, kopírovaniach aj skenovaní, informácie o spotrebe materiálu a výmene tonerov s uvedením úrovne náplne pri výmene a informácie o poruchách. Ďalšie požadované typy reportov:
				1. SLA reporty – Poskytovateľ bude povinný pravidelne zasielať Objednávateľovi reporty preukazujúce plnenie kvalitatívnych parametrov definovaných podľa úrovne SLA. Periodicita zasielania reportov je na báze mesačnej fakturačnej periodicity za službu.
				2. Fleet report – Poskytovateľ bude pripravovať reporty, ktoré mu umožnia urobiť analýzy o vývoji celkového počtu zariadení. Tieto analýzy budú prerokované na spoločných stretnutiach s Objednávateľom.
	1. Poskytovanie, kategorizácia a spRÁva zariadení pre službu zabezpečenej a riadenej tlače a skenovania

Predmetom plnenia je poskytnutie zariadení ako služby (Daas) pre tlač, skenovanie, kopírovanie. Služba zahŕňa:

* + 1. *Poskytnutie zariadení pre tlač, skenovanie a kopírovanie*

Služba poskytnutia zariadení pre tlač, skenovanie, kopírovanie musí spĺňať nasledovné požiadavky a parametre:

* + - 1. uchádzač zabezpečí zariadenia v technickej špecifikácii zmysle prílohy č. 2 na základe potrieb a požiadaviek obstarávateľ,
				1. Zariadenie typ A2 s požadovanými parametrami uvedenými v prílohe 2
				2. Zariadenie typ B2 s požadovanými parametrami uvedenými v prílohe 2
				3. Zariadenie typ C2 s požadovanými parametrami uvedenými v prílohe 2
				4. Zariadenie typ D2 s požadovanými parametrami uvedenými v prílohe 2
				5. Zariadenie typ E2 s požadovanými parametrami uvedenými v prílohe 2
				6. Zariadenie typ F2 s požadovanými parametrami uvedenými v prílohe 2
				7. Zariadenie typ G2 s požadovanými parametrami uvedenými v prílohe 2
			2. uchádzač zabezpečí splnenie požiadaviek na bezpečnosť podnikových služieb,
			3. uchádzač zabezpečí splnenie požiadaviek na optimalizáciu práce s dokumentami a skenovanie dokumentov.
			4. Špecifikácia parametrov softvérového nástroja centrálneho manažmentu tlačového prostredia (ďalej aj ako „SW“) je uvedená v prílohe 2 Špecifikácia softvérového nástroja týchto súťažných podkladov.
		1. *Bezpečnosť podnikových služieb pre tlač, skenovanie, kopírovanie a faxové služby*
			1. uchádzač zabezpečí splnenie požiadaviek na bezpečnosť podnikových služieb , ktorá je jednou z kľúčových požiadaviek pri výbere vhodného riešenia. Vyžaduje sa zabezpečenie tlačových služieb a aj zariadení, súborových prenosov, aby sa zabránilo únikom citlivých údajov. Nižšie sú zadefinované bezpečnostné požiadavky na poskytnutú službu a zariadenia.
			2. Zariadenia musia umožňovať:
				- na všetkých zariadeniach zaradených do služby zabezpečenej a riadenej tlače a skenovania, s výnimkou zariadení typu tlačiareň, musí byť k dispozícii prihlasovací terminál pre autentifikáciu pomocou bezkontaktnej karty RFID 125kHz ( existujúce zamestnanecké karty obstarávateľa),
				- zariadenia musia poskytnúť Integrovaný ovládací dotykový terminál s možnosťou výberu tlačovej úlohy a nastavenia parametrov tlače (zmeny farebnej schémy, obojstranná tlač, radenie kópií a podobne),
				- všetky zariadenia musia podporovať pripojenie cez sieťové rozhranie ETHERNET a WIFI, rozhranie WiFi musí byť možné administrátorom zablokovať,
				- do údržby zariadení sú zahrnuté aj periodické alebo pravidelné revízie poskytnutých elektrických zariadení stanovených Vyhláškou MPVaR SR č. 508/2009 Z. z. a súvisiacimi normami, ak je to pre také zariadenie počas životného cyklu relevantné,
				- šifrovanie dát,
				- detekcia hrozieb,
				- riadenie prístupových práv,
				- integráciu do centrálneho manažmentu prostredia,
				- monitorovanie a auditovanie,
				- incidentná správa,
			3. Zabezpečenie zariadenia musí obsahovať:
				- Technológia pre zachovanie integrity systému BIOS, kontrola autentickosti kódu firmvéru. Ak nájde nejaké problémy, reštartuje sa a obnoví pôvodný bezpečný firmvér.
				- Komplexné zabezpečenie firmvéru a jeho ochrana pred útokmi alebo náhodným poškodením s funkciou automatickej opravy systému.
				- Podpora Whitelisting, Zaradením na overenú dôveryhodnú listinu ovládačov a firmvéru nainštalovaných v zariadeniach technológia zaisťuje, že jediný platný kód beží na pozadí. Ak zariadenie zistí akýkoľvek zmenený kód, reštartuje sa v režime offline a upozorní oddelenie IT.
				- Vyžaduje sa plná podpora a integrácia s Microsoft System Center Configuration Manager.
			4. Zabezpečenie dát musí obsahovať:
				- Kontrola a monitoring prístupu
				- Vyžaduje sa podpora šifrovanej komunikácie
				- Vyžaduje sa podpora modulu Trusted Platform Module (TPM)
				- Vyžaduje sa podpora šifrovania diskov z zariadeniach
			5. Zabezpečenie dokumentov a tlače:
				- Vyžaduje sa Podpora a nasadenie Pull-PIN print riešenia
				- Požaduje sa, aby Poskytovateľ vykonával diagnostiku a monitorovanie ním poskytnutých zariadení prostredníctvom počítačovej siete LAN/WAN Objednávateľa. V prípade že počítačová sieť Objednávateľa nebude Poskytovateľovi dostupná, nie je Poskytovateľ zodpovedný za nedostupnosť MPS zariadenia. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby poskytnuté zariadenia boli používané v rámci výrobcom určenej životnosti. Po informovaní a následnom schválení Objednávateľa, Poskytovateľ nahradí zariadenie s ukončenou životnosťou zariadením spĺňajúcim podmienky životnosti. Na žiadosť Objednávateľa musí Poskytovateľ prispôsobiť umiestnenie zariadení, zabezpečiť ich doplnenie, prípadne stiahnutie v rámci flexibilného škálovania počtu zariadení +/- 3%, a to pre každý typ zariadenia v zmysle prílohy č. 1.
		2. *Optimalizácia práce s dokumentami a skenovanie dokumentov*
			1. Podpora technológií zjednodušenia pracovných postupov skenovania, digitalizácie papierových dokumentov priamo na zariadeniach na úsporu času a zlepšenie pracovného toku efektívnosti a bezpečnosti.
			2. Možnosť ukladania vytvorených súborov vo formátoch JPG, TIF, PDF, s preddefinovaným pomenovaním súborov.
			3. Podpora skenovania pomocou optického rozpoznávania znakov (OCR) funkcie, naskenované dokumenty sa môžu stať textovo prehľadávateľné súbory PDF. Možnosť editácie naskenovaných dokumentov priamo na multifunkčnom zariadení displeja pomocou technológie OCR a následné ukladanie zeditovaných dokumentov do sieťový priečinok, cieľ e-mailu alebo FTP.
			4. Podpora technológií šetriacich čas: vytváranie úloh, preskakovanie prázdnej strany, automatická optimalizácia obrazu.
			5. Možnosť presmerovať naskenované dokumenty do sieťového priečinka, e-mailu a FTP.
		3. *Riadenie tlačových úloh*
			1. Predmetom tejto časti plnenia je poskytnutie, nasadenie, prevádzkovanie a údržba softvérového nástroja riadenej a zabezpečenej tlače a skenovania. Požaduje sa že Poskytovateľ zabezpečí sledovanie stavu zariadení, ktoré bude integrované do Centrálneho manažmentu prostredia, a automatické hlásenie poruchy a vyriešenie hlásených prípadov v súlade s definovanou SLA podľa zmluvy (5 rokov). Služba riadenie tlačových úloh musí spĺňať ďalej uvedené požiadavky a parametre.
			2. Poskytovateľ zodpovedá za poskytnutie, nasadenie a prevádzku softvérového riešenia pre riadenie tlačových úloh (tlač, sken, kopírovanie, fax).
			3. Riadenie tlačových úloh musí umožniť konfigurovať na každom zariadení s výnimkou zariadení samotná tlačiareň funkciu „print secure“, t.j. zabezpečené tlačenie, skenovanie a kopírovanie (zariadenie je uzamknuté a tlač / kopírovanie / skenovanie je možné až po overení/identifikácii používateľa) prostredníctvom bezkontaktných zamestnaneckých kariet, a súčasne aj alternatívnym spôsobom (napr. autentifikácia pomocou PIN kódu) z akéhokoľvek zariadenia ( PC, notebook, tablet, ploter, mobilné zariadenia - operačný systém IOS, Android) v akejkoľvek lokalite Objednávateľa.
			4. Tlač z mobilného zariadenia musí byť technicky navrhnutá tak, aby bola zaznamenaná na tlačovom serveri a zohľadnená v štatistikách o tlači.
			5. Zadaná tlačová úloha bude dostupná na vyvolanie tlače po dobu 24 hodín od prijatia na tlačový server, následne bude vymazaná.
			6. Tlačová zostava po dobu uchovávania na tlačovom serveri a na zariadení je chránená šifrovaním až do momentu reálnej tlače po overení koncového užívateľa.
			7. Systém musí umožňovať riadenie politík t.j. obmedzenie práv - pre koncových užívateľov, tlačové úlohy a tlačové zariadenia; politiky musí systém preberať zo systému správy ID Objednávateľa. Systém umožní hromadný import identifikátorov RFID a ich previazanie s koncovými užívateľmi.
			8. Systém musí umožniť tlač koncovému užívateľovi na jemu povolenej tlačiarni.
			9. Systém musí umožniť funkciu „Follow me“ pre všetky zariadenia s terminálmi, vytlačenie dokumentov na ľubovoľnom zariadení, kde sa koncový užívateľ prihlási.
			10. Predvolená hodnota pre všetku kancelársku tlač, e-maily a kopírovanie dokumentov je nastavená na čiernobiele a duplexné, ale koncoví užívatelia musia mať možnosť zmeniť parametre konkrétnej tlačovej úlohy.
			11. Tlačová úloha musí zahŕňať a ukladať min. nasledovné informácie: počet strán, ID užívateľa, použitie farby, veľkosť papiera, použitie duplex, počet naskenovaných a kopírovaných strán. Tieto informácie budú použiteľné pre účely reportingu.
			12. Embedded terminál má umožňovať v prípade kopírovaných úloh min. možnosť zmeny nasledovných parametrov: zmenu počtu kópií, duplexu a zmenu farby na mono.
			13. Možnosť vytváranie rôznych kopírovacích profilov. Požadujeme, aby koncový užívateľ mal možnosť zmeny parametrov kopírovaných dokumentov, a to v rozsahu: počet kópií, farba-mono, duplex, sýtosť, orientácia originálu, veľkosť, zväčšenie, preskočenie prázdnych strán .
			14. Tlačový systém musí podporovať tlač priamo z aplikácií (napr. SAP)
		4. *Riadenie skenovania*
			1. Skenovanie musí byť riešené v zabezpečenom móde - naskenované dokumenty sú odoslané do zdieľanej zložky alebo na email aktuálne prihláseného resp. identifikovaného užívateľa - skenovanie jedným tlačidlom
			2. Sken manažment musí umožňovať okrem vytvorenia jednoduchých profilov (napr. rýchly sken do emailu bez zmeny parametrov) aj vytváranie skenovacích profilov s možnosťou nastavenia niekoľkých cieľov v jednom profile (napr. sken do e-mailu, sharepoint, onedrive).
			3. Požadujeme ďalej vytvorenie skenovacieho profilu do emailu s možnosťou doplnenia: emailovej adresy, predmetu, textu v tele správy a zmeny názvu prílohy.
			4. Požadujeme ďalej vytvorenie skenovacích profilov do onedrive/sharepoint s možnosťou zadania preddefinovanej cesty, kam ma byť dokument uložený a možnosť zadať názov dokumentu.
			5. Užívateľ musí mať možnosť zmeny parametrov skenovaných dokumentov, a to min. v rozsahu: rozlíšenie, farba-mono, duplex, sýtosť, formát, zmiešané veľkosti originálu, pôvodný obraz (foto, text), orientácia originálu, preskočenie prázdnych strán, priebežné skenovanie, oddelený sken.
			6. Preferuje sa systém s možnosťou základného vyťažovanie dát (funkcionalita OCR). Absencia tejto možnosti je však akceptovateľná a ponuka nebude vylúčená.
		5. *Poskytovanie prevádzkových médií a spotrebného materiálu*
			1. Účelom služby je zabezpečiť spotrebný materiál potrebný pre prevádzkovanie zariadení. Služba nezahŕňa poskytovanie papiera pre tlač do zariadení a iného spotrebného materiálu (tonerov). Služba upozorní na potrebu nového tonera prípadne iného spotrebného materiálu Objednávateľa pri dosiahnutí hladiny tonera 10% v jednotlivých lokalitách. Inštaláciu tonerov/ farebných náplní vykoná vyškolený zamestnanec Objednávateľa. Inštaláciu tonerov/ farebných náplní, odpadových nádob a prenosových valcov vykoná vyškolený zamestnanec Objednávateľa. Inštaláciu ostatného spotrebného materiálu (napr. prenosová sústava, natavovacie jednotky atď.) vykoná Poskytovateľ v rámci údržby zariadení. Poskytovateľ je povinný udržiavať každé zariadenie v stave ready-to-print. Poskytovateľ zabezpečí spätný odber spotrebného materiálu resp. prázdnych obalov v lokalitách, kde sú umiestnené zariadenia. V lokalite bude umiestnené jedno zberné miesto na prázdne obaly na tonery. Poskytovateľ zabezpečí ekologickú likvidáciu nerecyklovateľného materiálu. Proces likvidácie musí byť zdokumentovaný v súlade s požiadavkami všeobecne záväzných právnych predpisov.
			2. Predpokladané zaťaženie:
				1. Tlačiareň mala typ A2+B2 predpokladaná kapacita 90 000 strán/mesiac
				2. Veľká typ C2+D2 predpokladaná kapacita 150 000 strán/mesiac
				3. Veľkoformátová tlač G2 predpokladaná kapacita 1000 strán/mesiac (prepočítavane na plochu A4)

POZN: Obstarávateľ nedisponuje rozdelením tlače na farebné a čiernobiele strany.

* + 1. *Ostatné požiadavky*
			1. Doprava zariadenia na miesto určenia.
			2. Inštalácia zariadení onsite a nakonfigurovanie zariadenia do siete Objednávateľa (pripojenie do siete LAN a elektrickej siete poskytnutej zákazníkom, pripojenie záručné a pozáručné opravy, SLA na 5 rokov s garantovanou dobou opravy 8 hodín od prijatia hlásenia do systému help-desk.
			3. Konfigurácia zariadení.
			4. Poskytnutie príslušných ovládačov (drivery) vrátane ich aktualizácii (ak nie sú zahrnuté v operačnom systéme)
			5. Elektronický manuál k zariadeniam v slovenskom jazyku.
			6. Bezpečná likvidácia údajov podľa štandardu ISO27001 a nahradenie zariadenia pri ukončení životnosti zariadenia prípadne pri jeho nahradení alebo vyradení z flotily zariadení obstarávateľa
			7. Bezpečné a certifikované odstránenie údajov z nosičov zariadení pred vykonaním opráv zariadení
			8. Servisné krytie po dobu 5 rokov v režime 8x5, CTR (Call to repair), garantovaná oprava do 8 hodín
	1. Časť 2: Prenájom a správa kancelárskej výpočtovej techniky

*Stručný opis predmetu zákazky:*

Predmetom časti 2 zákazky je prenájom kancelárskej techniky špecifikovanej v Prílohe 1 k tejto časti B1 súťažných podkladov vrátane dodania a implementácie nástrojov pre centrálny manažment.

* + 1. *Požiadavky na zariadenia*
			1. Uchádzač zabezpečí zariadenia v technickej špecifikácii zmysle prílohy č. 1 na základe potrieb a požiadaviek obstarávateľa,
				1. Zariadenie typ A pre kancelárske prostredie užívateľa s požadovanými parametrami uvedenými v prílohe 1
				2. Zariadenie typ B pre manažérske prostredie užívateľa v hybridnom pracovnom prostredí s požadovanými parametrami uvedenými v prílohe 1
				3. Zariadenie typ C pre kancelárske prostredie užívateľa v hybridnom pracovnom prostredí s požadovanými parametrami uvedenými v prílohe 1
				4. Príslušenstvo C.1 a C.2 pre kancelárske prostredie užívateľa v hybridnom pracovnom prostredí s požadovanými parametrami uvedenými v prílohe 1
				5. Zobrazovacie zariadenie typ D  s požadovanými parametrami uvedenými v prílohe 1
				6. Zobrazovacie zariadenie typ E  s požadovanými parametrami uvedenými v prílohe 1
				7. Špecifikácia parametrov softvérového nástroja manažmentu informácií, udalostí a proaktívneho monitoringu infraštruktúry koncového používateľa je definovaná v prílohe.
			2. Špecifikácia najdôležitejších parametrov zariadení určeného pre prostredie koncových používateľov:
				1. Uchádzač musí ponúknuť jednotný model od jedného výrobcu pre každú špecifikovanú kategóriu zariadenia. Dôvodom je vzájomné kompatibilita a ponuka jednotných výrobných aj bezpečnostných technológií, jednotný manažment informácií a udalostí a monitoring zariadení v zabezpečenom prostredí. Rozsah a minimálne požiadavky na parametre monitorovaného prostredia sú špecifikované v prílohe 1.
				2. Objednávateľ požaduje od služby počas jej trvania flexibilné škálovanie počtu na základe potrieb a zmien v spoločnosti, a to v rozsahu 3%
				3. Výkon zariadení musí spĺňať požiadavky energetickej účinnosti podľa verzie ENERGY STAR platnej v čase predloženia ponuky v súlade s prílohou č. 1.
				4. Zariadenia musia byť integrovateľné do centrálneho manažmentu prostredia.
				5. Výkon monitorov musí spĺňať požiadavky energetickej účinnosti, ENERGY STAR® certified; TCO certified; EPEAT® registered; TCO certified edge v súlade s prílohou č. 1.
				6. Monitory s technológiou obmedzenia modrého svetla
				7. Jas monitorov min 350 nitov.
				8. Doba odozvy 5ms prípadne lepšia.
				9. Odolnosť monitorov 3H.
		2. *Manažment informácií, udalostí a monitoring infraštruktúry koncového používateľa*
			1. Bezpečnosť
				1. Certifikované mazanie dát a mazanie diskov podľa súladu s medzinárodnými normami, NIST 800-88 Clear, NIST 800-88 Purge
				2. Ochrana zariadení na úrovni BIOS podľa ISO/IEC 19678:2015 (predtým NIST 800-147)
				3. TPM 2.0 (Trusted Platform Module)
			2. Certifikácie
				1. Manažment informácií, udalostí a monitoring IT infraštruktúry musí spĺňať štandardy ISO 27001, 27017 a 27701 pre systém riadenia informačnej bezpečnosti (27001), cloudová bezpečnosť (27017) a Privacy (27701) na zvýraznenie ovládacích prvkov na ochranu údajov zákazníkov.
				2. Administrátor systému manažmentu informácií, udalostí a monitoringu spracovávajúci tieto údaje musí spĺňať medzinárodné štandardy systému riadenia kvality ISO 9001 a štandardy v oblasti riadenia informačnej betpečnosti ISO/IEC 27001
			3. Podpora
				1. Zriadenie HelpDesku a Calldesku pre hlásenie incidentov dodávateľom služieb dostupný podľa SLA zmluvy
				2. Podpora dohľadu na diaľku
				3. Servisné krytie po dobu 5 rokov (60 mesiacov) v režime 8x5, CTR (Call to repair), garantovaná oprava do 8 pracovných hodín
			4. Licencie
				1. Komplexné licenčné pokrytie všetkých definovaných požiadaviek na funkcionalitu riešenia po celú dobu trvania služby
			5. Riadenie
				1. Dedikovaný Projektový manažér
			6. Enviromentálna podpora
				1. Ekologická likvidácia zariadení
	1. Spoločné požiadavky pre obe časti zákazky Ostatné požiadavky na predmet zákazky
		1. *Licencie*
			1. Všetky licenčné náklady podľa požiadaviek v prílohe 1 znáša a spadajú do zodpovednosti Poskytovateľa. Náklady na licencie na zabezpečenie centrálneho manažmentu prostredia, riadenie zabezpečenej tlače a skenovania ako aj licencie na manažment informácií, udalostí a monitoring infraštruktúry koncového užívateľa budú zahrnuté v mesačnom poplatku za službu.
		2. *Záruka na predmet zákazky*
			1. SLA v rátane záruky na vady zariadení a softvérových služieb je podpora počas plynutia doby platnosti zmluvy je zarátaná v cene služby.
		3. *Riadenie MPS služieb (Governance)*
			1. Zásady riadenia služieb, ktoré sú opísané nižšie v tejto kapitole nastavujú komunikáciu medzi Objednávateľom a Poskytovateľom tak, aby bola zabezpečená dodávka služieb ako celku (end-to-end) v rozsahu a kvalite požadovanej Objednávateľom.



* + 1. *Ďalšie požiadavky na predmet zákazky*
			1. Dedikovaný fleet manažér (tiež známy ako Service Delivery Manager) u dodávateľa služby.
			2. Podpora elektronickej fakturácie.
			3. Uchádzač musí ponúknuť jednotný model od jedného výrobcu pre každú špecifikovanú kategóriu zariadenia.
			4. V rámci požadovanej servisnej SLA sa vyžaduje zdokladovať pre každú službu oprávnenie na vykonávanie alebo zabezpečenie autorizovaného servisu pre ponúknuté zariadenia v lehote 10 pracovných dní odo dňa účinnosti zmluvy.
			5. Softvérové nástroje na centrálny manažment prostredia, správu a monitoring prostredia musia spĺňať technologické štandardy na ochranu a správu dát podľa ISO27001, ISO 27017, ISO 27701 a zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti.
			6. Ďalšie požadované služby
				1. Asset Management

Evidencia a aktualizácia potrebných údajov o HW zariadení pre účely inventarizácie, majetkovej správy ako aj pre účely zabezpečenia prevádzky, údržby a servisu dodaných zariadení, ktorá bude obsahovať najmä údaje o:

* + sériovom čísle resp. inom identifikačnom údaji HW zariadenia,
	+ aktuálnej hardwarovej a softwarovej konfigurácii HW zariadenia
	+ mieste umiestnenia HW zariadenia
	+ dátume inštalácie HW zariadenia a jeho prevzatia do používania
	+ dátume vyradenia HW zariadenia z prevádzky
	+ používateľovi HW zariadenia a kontakte na takého používateľa
	+ aktuálnom prehľade použitých licencií
	+ prehľade HW zariadení v zásobe

IMACD služby:

* + - * 1. *Install*

Inštalácia Zariadenia - V rámci tejto služby budú zabezpečované na základe požiadavky obstarávateľa nasledovné činnosti:

* + preprava HW zariadenia a jeho umiestnenie na pracovné miesto koncového používateľa určené obstarávateľom,
	+ pripojenie HW zariadenia do elektrickej siete a k iným HW zariadeniam, podľa požiadaviek obstarávateľa,
	+ inštalácia zariadenia,
	+ Nastavenie HW zariadenia na pracovnom mieste používateľa ,
	+ Vykonanie základného testu funkčnosti HW zariadenia v definovanom rozsahu,
	+ zaškolenie používateľa HW zariadenia v požadovanom rozsahu (užívateľská úroveň).
		- * 1. *Move*

Premiestnenie Zariadenia PC - V rámci tejto služby dodávateľ zabezpečí na základe požiadavky VVS, a.s. nasledovné činnosti:

* + prijatie a spracovanie požiadavky na premiestnenie HW zariadenia,
	+ odinštalovanie HW zariadenia z pôvodného pracovného miesta,
	+ naloženie HW zariadenia a preprava HW zariadenia z pôvodného pracovného miesta na nové pracovné miesto určené obstarávateľom,
	+ sprevádzkovanie HW zariadenia na novom pracovnom mieste.
		- * 1. *Addition*

Doplnenie nového HW zariadenia - Predmetom služby je realizácia dodania nového HW zariadenia na základe požiadavky obstarávateľa, pričom dochádza k rozšíreniu počtu HW zariadení. V rámci služby budú zabezpečované na základe požiadavky obstarávateľa nasledovné činnosti:

* + prijatie a spracovanie požiadavky na dodanie nového HW zariadenia, ktorej predmetom bude prijatie, kontrola a riadenie požiadavky obstarávateľa,
	+ vytvorenie zmluvného vzťahu s tretími stranami a riadenie tretích strán, ak sa tieto podieľajú na službách spojených s rozšírením počtu HW zariadení na strane dodávateľa,
	+ dodávateľ zabezpečí́ aktualizáciu inventarizačnej dokumentácie.
		- * 1. *Change*

Zmena hardwarovej a softwarovej konfigurácie Zariadenia - Predmetom služby je posúdenie a realizácia zmeny hardwarovej a/alebo softwarovej konfigurácie HW zariadenia na základe požiadavky obstarávateľa, pričom dochádza k zmene - rozšíreniu alebo zníženiu počtu komponentov - hardwarovej alebo softwarovej konfigurácie HW zariadenia. V rámci služby budú zabezpečované na základe požiadavky obstarávateľa nasledovné činnosti:

* + prijatie a spracovanie požiadavky na rozšírenie alebo zníženie hardwarovej a/alebo softwarovej konfigurácie HW zariadenia, ktorej predmetom bude prijatie, kontrola a riadenie požiadavky obstarávateľa,
	+ vytvorenie zmluvného vzťahu s tretími stranami a riadenie tretích strán, ak sa tieto podieľajú na službách spojených so zmenou hardwarovej a/alebo softwarovej konfigurácie HW zariadenia na strane dodávateľa,
	+ v prípade, že je predmetom požiadavky rozšírenie softwarovej konfigurácie HW
	+ zariadenia, dodávateľ zabezpečí overenie oprávnenosti využitia licencií software pre požadovaný softwarový komponent, ktorý je predmetom zmeny, inštaláciu takéhoto software, pokiaľ obstarávateľ predložil oprávnenie použitia licencie pre tento software, pokiaľ SW zabezpečil obstarávateľ mimo predmetu tohto obstarávania,
	+ v prípade, že je predmetom požiadavky rozšírenie hardwarovej konfigurácie HW zariadenia, dodávateľ̌ zabezpečí inštaláciu hardwarového komponentu,
	+ dodávateľ zabezpečí aktualizáciu inventarizačnej dokumentácie.
		- * 1. *Dispose*

Odstránenie a vyradenie Zariadenia - Predmetom služby je vyradenie a odstránenie HW zariadeniu na základe požiadavky Obstarávateľa alebo po uplynutí plánovanej životnosti HW zariadenia (dĺžka trvania zmluvy). V rámci služby budú zabezpečované na základe požiadavky Obstarávateľa nasledovné činnosti:

* + prijatie požiadavky Obstarávateľa alebo vytvorenie požiadavky na vyradenie HW zariadenia dodávateľom, ak uplynula jeho plánovaná životnosť, a spracovanie takejto požiadavky, pričom Dodávateľ Zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadavky navrhne vopred osobe poverenej obstarávateľom, termín vyradenia a odstránenia HW zariadenia, ktorý osoba poverená obstarávateľom odsúhlasí, pričom takýto súhlas nebude odmietnutý bez primeraného dôvodu,
	+ odinštalovanie HW zariadenia na pracovnom mieste používateľa, dodávateľ zabezpečí́ ekologickú likvidáciu obalového alebo iného odpadového materiálu (napr. nadbytočných a porušených káblov),
	+ prepravu HW zariadenia z pôvodného pracovného miesta na určené miesto.
		- * 1. *Break & Fix*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parameter úrovne Služby**  | **Popis**  | **Úroveň poskytovanej služby**  |
| Dostupnosť  | Dostupnosť Helpdesku  | 24/7  |
| Response Time  | Doba odozvy od nahlásenia  | < 1 hodina  |
| Break & Fix  | Doba odstránenia Poruchy od nahlásenia  | < 8 hodín  |
| IMACD jednotlivé požiadavky  | I - Inštalácia  | < 5 dní  |
| M **-** Premiestnenie  | < 5 dní  |
| A - Pridanie  | < 5 dni  |
| C - Zmena  | < 5 dni  |
| D **-** Odstránenie  | < 5 dni  |
| Hromadné IMACD  | v závislosti od rozsahu  | pre 100 ks < 4 týždne  |

Uvedená služba znamená odstránenie Poruchy a obnovenie prevádzky - dodávateľ v súlade s úrovňami poskytovania služby uvedenými nižšie, zabezpečí analýzu (troubleshooting) SW, OS alebo HW problému, odstránenie poruchy HW zariadenia a obnovenie prevádzky HW zariadenia po poruche.

* + - * 1. *Operation*

*Pre časť 1:*

*Zabezpečenie dennej (rutinnej) prevádzky tlačiarní*

* + V rámci služby budú zabezpečované nasledovné činnosti:
	+ O Management (inštalácie, upgrade ap.) driverov tlačiarní pripojených do siete LAN,
	+ O Poskytnutie odborného návodu - inštrukcií pre používateľov pre sprístupňovanie tlačiarní
	+ pripojených do siete LAN z operačného systému jednotlivých zariadení PC dodanie naplní (tonerov) a papiera nie je zahrnuté v tomto predmete zákazky.

Pre časť 2

*Zabezpečenie dennej prevádzky zariadení výpočtovej techniky*

V rámci služby dodávateľ zabezpečí nasledovné činnosti:

* + administráciu a management operačného systému, systémového softwaru, utilít, systémových nástrojov,
	+ administráciu a management kancelárskeho balíka MS Office
	+ administráciu a management Agenta Management software,
	+ inštaláciu opravných balíkov (patch, service pack) pre operačný systém vzájomné odsúhlasených objednávateľom a dodávateľom,
	+ inštaláciu vyšších verzií a upgrade aplikačného software, tvoriaceho súčasť softwarovej
	+ konfigurácie zariadenia výpočtovej techniky, vzájomne odsúhlasených obstarávateľom a dodávateľom.
		- * 1. *Helpdesk*

Všetky požiadavky obstarávateľa. budú evidované a vybavované v helpdesku dodávateľa. Vybraní zamestnanci obstarávateľa budú mať k dispozícii podrobný návod a prihlasovacie údaje.
Vytvorené záznamy z helpdesku budú štvrťročne vyhodnocované preskúmaním plnenia SLA. Helpdesk bude obsahovať aj kompletnú históriu, možnosť filtrovania zobrazenia požiadaviek a možnosť̌ reportovania požiadaviek podľa výberových kritérií.

* 1. Zmluva
		1. Výsledkom súťaže bude uzatvorená zmluva medzi dodávateľom a obstarávateľom na predmet súťaže, pre každú časť predmetu zákazky samostatne.
		2. Obstarávateľ bude mať zmluvne garantovaný nárok v prípade prejaveného záujmu o odkúpenie techniky po skončení doby nájmu za cenu 1 EUR bez DPH.
		3. Zmluva pre obe časti predmetu zákazky má „rámcový“ charakter v definovanom rozsahu +/- 3 % pre každý typ zariadenia v zmysle prílohy č. 1. Pri zmene poctu aktívnych zariadení bude poskytovateľ oprávnený vystaviť faktúru podľa počtu nasadených zariadení.
	2. Miesto plnenia zákazky
		1. Miesto dodania predmetu zákazky: pracoviská verejného obstarávateľa v meste Košice a východoslovenskom regióne.  distribúciu zariadení na miesto dodávky vykoná poskytovateľ samostatne, objednávateľ poskytne súčinnosť a koordináciu s kontaktnými osobami na jednotlivých lokalitách: Generálne riaditeľstvo (vrátane závodu Košice), Závod Bardejov, Závod Humenné, Závod Michalovce, Závod Rožňava, Závod Svidník, Závod Trebišov, Závod Vranov nad Topľou.
	3. Termín plnenia predmetu zákazky
		1. Lehota dodania (vrátane uvedenia do prevádzky podľa odsúhlaseného harmonogramu implementácie ) špecifikovaných zariadení bude v oboch prípadoch do 12 (dvanásť) týždňov odo dňa účinnosti zmluvy. Obstarávateľ vypracuje s úspešným dodávateľom služieb tranzičný plán prechodu pre jednotlivé strediská obstarávateľa ( Príloha 3) do 14 dní po podpise zmluvy.
		2. Zmluva bude s úspešným uchádzačom bude pre každú časť predmetu zákazky uzatvorená na dobu 60 mesiacov po ukončení Tranzície.
		3. Fáza Tranzície, ktorej max. trvanie je 12 týždňov, označuje obdobie, počas ktorého Poskytovateľ prevezme službu a spustí plnú prevádzku služieb podľa odsúhlaseného harmonogramu. Zoznam prvotného umiestnenia koncových zariadení bude prílohou rámcovej zmluvy.
	4. Ostatné
		1. Podrobný obsah a ďalšie podmienky plnenia predmetu zákazky tvoria obsah Časti E. Obchodné podmienky týchto súťažných podkladov a jej príloh. Uchádzač v rámci svojej ponuky na účely preukázania splnenia požiadaviek na predmet zákazky predloží ku každému ponúkanému zariadeniu katalógový list na účely preukázania splnenia požiadaviek na predmet zákazky.
		2. Všetky zariadenia musia byť ponúknuté nové, nepoužívané, nerepasované, ani refurbish (zabalené v nerozbalenom originálnom balení).

Prílohy Časti B. Opis predmetu zákazky

Príloha č. 1 Špecifikácia zariadení

Príloha č. 2 Hodnotenie parametrov

Príloha č. 3 Lokality