**Príloha č.** **1**

**k rámcovej dohode o technologickej podpore, prevádzkovej podpore, rozvoji a bezpečnosti Microsoft platforiem č.: xxx**

**Rozsah poskytovaných služieb**

Poskytovateľ v súlade s článkom 3 Rámcovej dohody poskytuje nasledovné služby:

1. Technologická podpora, prevádzková podpora a údržba infraštruktúry Microsoft platforiem podľa bodu 3.2 písm. a) Rámcovej dohody.
2. Úprava Microsoft platforiem a zabezpečenie bezpečnosti Microsoft platforiem podľa bodu 3.2 písm. b) Rámcovej dohody.
3. **Technologická podpora, prevádzková podpora a údržba infraštruktúry Microsoft platforiem podľa bodu 3.2 písm. a) Rámcovej dohody**
4. V rámci podpory prevádzky a údržby Microsoft platforiem podľa bodu 3.2 písm. a) Poskytovateľ počas pracovných dní 8 hodín denne od 8:00 hod. do 16:00 hod. (SEČ) zabezpečuje službu Helpdesk definovanú v bode 1.1 písm. m) Rámcovej dohody a na základe objednávky technologickú podporu, prevádzkovú podporu a údržbu infraštruktúry Microsoft platforiem.
5. Cieľom technologickej podpory, prevádzkovej podpory a údržby infraštruktúry založenej na produktoch spoločnosti Microsoft a súvisiacich služieb aplikovaných na infraštruktúre informačných technológií Obstarávateľa je zabezpečiť efektívnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku Microsoft platforiem v pracovných dňoch v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod. (SEČ).
6. Poskytovateľ v rámci technologickej podpory, prevádzkovej podpory a údržby infraštruktúry Microsoft platforiem uvedených v bode 1.1 písm. c) Rámcovej dohody vykonáva na základe objednávky tieto reaktívne činnosti:
7. **Diagnostika a oprava chýb**: Identifikácia, analýza a riešenie vzniknutých technických problémov, ktoré bránia riadnemu fungovaniu infraštruktúry.
8. **Zabezpečenie aktualizácií a konfigurácií systémov na požiadanie**: Implementácia aktualizácií softvérových produktov a konfigurácií podľa potreby s dôrazom na udržanie kompatibility a stability systémov.
9. **Asistencia administrátorom pri riešení technických problémov**: Poskytovanie konzultácií a podpory zamestnancom odboru prevádzky informačných systémov (OPIS) pri riešení komplexných technických problémov, ktoré presahujú ich kompetencie.
10. **Podpora pri zavádzaní nových funkcionalít**: Asistencia pri aktivácii a konfigurácii nových funkcií alebo systémových vylepšení, ktoré rozširujú funkcionalitu infraštruktúry.
11. **Aktualizácia dokumentácie**: Priebežná aktualizácia používateľskej a administrátorskej dokumentácie v súlade s implementovanými zmenami a aktualizáciami.
12. **Kontrola a aplikácia aktualizácií (patch management)**: Overovanie dostupnosti a potreby aplikácie bezpečnostných záplat a systémových aktualizácií, vrátane ich nasadenia.
13. **Koordinácia pri odstávkach**: Poskytovanie súčinnosti pri plánovaných technických odstávkach, ktoré sú potrebné na údržbu a modernizáciu systémov.
14. **Podpora pri patchovaní** : Zabezpečenie bezproblémového procesu aplikácie bezpečnostných a systémových aktualizácií vrátane testovania ich dopadu na infraštruktúru a prípadný roll back patchovaného systému.
15. **Nasadzovanie aktualizácií riešení**: Implementácia systémových a aplikačných aktualizácií vrátane monitorovania ich úspešného nasadenia.
16. **Zabezpečenie dátových záloh na aplikačnej úrovni**: Realizácia pravidelných záloh aplikácií a dátových štruktúr, s cieľom umožniť obnovu v prípade havárie.
17. **Analýza stavu informačných systémov:** Realizácia analýzy reálneho stavu systémov a identifikácia rizikových faktorov, ktoré môžu ohroziť stabilitu alebo bezpečnosť infraštruktúry,
18. **Kontrola chybových denníkov:** Monitorovanie a analýza chybových denníkov generovaných prevádzkovými komponentami, pričom následne dôjde k odstráneniu identifikovaných problémov.
19. Podrobné vymedzenie požadovaných služieb technologickej podpory pre komponent Microsoft SharePoint
    * + 1. technologická podpora pre prvky architektúry
20. SharePoint Server,
21. Workflow Manager Server,
22. Office Online Server,
23. PowerBI Server,
24. MS SQL Server a
25. Windows Server,
    * + 1. nasadzovanie patchov vydávaných výrobcom softvéru na malej testovacej vzorke na základe požiadavky Objednávateľa a po pretestovaní Objednávateľom sa nasádza na produkčnom prostredí
26. kumulatívne,
27. bezpečnostné – HotFix,
28. udržiavanie záznamov o aktualizáciách a údržbe,
    * + 1. poskytnutie súčinnosti pri plánovaných odstávkach,
        2. pravidelná profylaktika, optimalizácia a administrácia SharePoint fariem,
        3. zabezpečenie dátových záloh na aplikačnej úrovni,
        4. podpora SharePoint web-aplikácií
29. extranet.mzv.sk <http://extranet.mzv.sk/>,
30. os.mzv.sk <http://os.mzv.sk/>,
31. portal.mzv.sk <http://portal.mzv.sk/>,
32. TestOS.mzv.sk Currently Selected <http://testos.mzv.sk/>,
33. SharePoint Central Administration v4,
34. SharePoint <https://my.mzv.sk/>,
    * + 1. administrácia a konfigurácia nasledovných servisných aplikácií
35. App Management Service Aplication,
36. Proxy Application Discovery and Load Balancer,
37. Service Application Proxy,
38. Business Data Connectivity Service Application,
39. Business Data Connectivity Service Application Proxy,
40. Managed Metadata Service,
41. Managed Metadata Service Connection,
42. Search Administration Web Service for Search Service Application,
43. Search Service Application,
44. Search Service Application Proxy,
45. Secure Store Service Application,
46. Secure Store Service Application Proxy,
47. Security Token Service Application,
48. SharePoint Server ASP.NET Session State Service,
49. State Service Application State Service,
50. State Service Application State Service Proxy,
51. User Profile Service Aplication,
52. User Profile Service Application Proxy,
53. Word Automation Services,
54. Word Automation Services Proxy,
55. Work Management Service Application,
56. Work Management Service Application Proxy,
57. WSS\_UsageApplication Usage and Health Data Collection Service Application,
58. WSS\_UsageApplication Usage and Health Data Collection Proxy,
59. Workflow Service Application Proxy.
60. Podrobnévymedzenie požadovaných služieb technologickej podpory pre komponent Active Directory (vrátane MS Azure):
61. technologická podpora Group policy, DNS, DHCP, interné CA,
62. pravidelná profylaktika, optimalizácia a administrácia AD,
63. update/upgrade AD komponentov na pokiaľ možno najvyššiu dostupnú verziu (ak obstarávateľ výslovne nepožiada o ponechanie aktuálnej verzie),
64. implementácia vylepšení a bezpečnostných záplat,
65. udržiavanie technickej dokumentácie.
66. Podrobné vymedzenie požadovaných služieb technologickej podpory komponent SCCM:
67. update a/alebo upgrade SCCM infraštruktúry,
68. implementácia vylepšení a bezpečnostných záplat,
69. pravidelná profylaktika softvéru a získavanie informácií od výrobcu softvérov ohľadne posledných zmien a vylepšení programu,
70. udržiavanie technickej dokumentácie.
71. Výkonu technologickej podpory, prevádzkovej podpory a údržby infraštruktúry sa uskutoční na základe písomnej objednávky postupom
    1. podľa bodu 3 tejto prílohy, ak ide o výkon technologickej podpory, prevádzkovej podpory a údržby infraštruktúry, ktorý nie je servisným zásahom podľa bodu 1.1 písm. e) Rámcovej dohody,
    2. podľa prílohy č. 3 „Postup a podmienky vykonania zásahu“, ak ide o servisný zásah podľa bodu 1.1 písm. e) Rámcovej dohody.
72. **Úprava Microsoft platforiem a zabezpečenie bezpečnosti Microsoft platforiem podľa bodu 3.2 písm. b) Rámcovej dohody**
73. Služba úprava Microsoft platforiem a zabezpečenie bezpečnosti Microsoft platforiem zahŕňa
    1. služby riadenia dostupnosti pri zmene,
    2. služby informačnej a kybernetickej bezpečnosti.
74. V rámci služby riadenia dostupnosti pri zmene zabezpečí Poskytovateľ odborné kapacity na realizáciu úprav Microsoft platforiem na základe písomnej objednávky Objednávateľa v rámci ďalšieho rozvoja a zmien Microsoft platforiem.
75. Služba riadenia dostupnosti pri zmene zahŕňa:
    1. implementáciu novej funkcionality Microsoft platforiem na základe schválenia rozboru dopadov zmenovej požiadavky Objednávateľom,
    2. úpravu existujúcej funkcionality Microsoft platforiem na vyžiadanie,
    3. realizáciu konzultácií spojených so zmenami alebo novou funkcionalitou Microsoft platforiem.
76. Medzi najčastejšie realizované zmeny patrí:
77. úprava existujúceho riešenia formou
    * 1. spolupráce a implementácie novej funkcionality Microsoft platforiem,
      2. spolupráce pri príprave a návrhu úprav existujúcej funkcionality Microsoft platforiem,
      3. spolupráce pri otestovaní zmien funkcionality Microsoft platforiem,
78. upgrade na novú hlavnú verziu softvéru alebo platformy.
79. Nasadzovanie zmien na platforme SharePoint MZVEZ SR sa realizuje až po úspešnom vykonaní funkčných testov, ktoré zabezpečia stanovení odborníci Objednávateľa. Vzhľadom na rôznorodý vývoj aplikácií na Microsoft platformách, Objednávateľ zabezpečí primeranú súčinnosť.
80. Poskytovateľ nasadí zmeny do produkčného prostredia len po ich odsúhlasení a akceptovaní Objednávateľom. Termín nasadenia do produkcie bude dohodnutý medzi Poskytovateľom a Objednávateľom a nemusí sa zhodovať s termínom akceptácie.
81. V rámci výkonu služieb informačnej a kybernetickej bezpečnosti Poskytovať na základe a v súlade s písomnou objednávkou
82. uskutoční analýzu aktuálneho stavu implementovaných bezpečnostných opatrení,
83. vypracuje návrh bezpečnostnej stratégie informačnej a kybernetickej bezpečnosti,
84. vyhotoví dokumentáciu k bezpečnostnej klasifikácii informácií, kategorizácii sietí a informačných systémov,
85. uskutoční analýzu rizík kybernetickej bezpečnosti s dôrazom na infraštruktúru Microsoft,
86. vyhotoví návrh procesov pre identifikáciu, reakciu a hlásenie kybernetických bezpečnostných incidentov,
87. poskytne súčinnosť pri audite kybernetickej bezpečnosti vykonávanom certifikovaným audítorom v súlade s legislatívnymi požiadavkami,
88. vypracuje návrh automatizovaných penetračných testov a zabezpečí ich implementáciu,
89. poskytne podporu pri implementácii systému riadenia bezpečnostných incidentov a zraniteľností,
90. zabezpečí realizáciu bezpečnostných opatrení podľa best practices.
91. **Postup pri realizácii služieb technologická podpora, prevádzková podpora a údržba infraštruktúry Microsoft platforiem podľa bodu 3.2 písm. a) Rámcovej dohody, ktoré nie sú servisným zásahom podľa bodu 1.1 písm. e) Rámcovej dohody, a služieb úprava Microsoft platforiem a zabezpečenie bezpečnosti Microsoft platforiem podľa bodu 3.2 písm. b) Rámcovej dohody.**
92. Realizácia služieb, ktoré sú predmetom Rámcovej dohody podľa bodu 3.2 Rámcovej dohody a ktoré nie sú servisným zásahom podľa bodu 1.1 písm. e) Rámcovej dohody, sa uskutočňuje na základe písomných objednávok v nasledujúcich krokoch:
93. Oprávnená osoba Objednávateľa s dostatočným predstihom zašle Poskytovateľovi písomnú požiadavku, v ktorej uvedie špecifikáciu požadovanej služby a stanoví termín najneskoršieho splnenia.
94. Na základe požiadavky Poskytovateľ vykoná analýzu požiadavky, stanoví prácnosť realizácie požadovanej služby (maximálny počet človekodní) a navrhne termín splnenia, tak aby bol zachovaný termín najneskoršieho splnenia stanovený Objednávateľom podľa písm. a) tohto bodu.
95. Ak Objednávateľ odsúhlasí analýzu a prácnosť požadovanej služby, Poskytovateľ vypracuje špecifikácie požiadavky. Ak Objednávateľ nesúhlasí s prácnosťou požadovanej požiadavky stanovenou Poskytovateľom podľa písm. b) tohto bodu, navrhne Poskytovateľovi úpravu prácnosti požadovanej služby. Ak Poskytovateľ neakceptuje Objednávateľom navrhnutú úpravu prácnosti a Zmluvné strany sa nedohodnú na novej úprave prácnosti, môže Objednávateľ požiadať znalca, ktorého vyberie zo zoznamu znalcov vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky alebo iného všeobecne uznávaného zoznamu, alebo iného odborníka, na ktorom sa dohodnú zmluvné strany, o stanovenie prácnosti požadovanej služby. Poskytovateľ je povinný akceptovať znalcom alebo dohodnutým odborníkom stanovenú prácnosť. Poskytovateľ vypracuje špecifikácie požiadavky. Náklady znalca alebo odborníka podľa tohto písmena uhradia obidve zmluvné strany rovnakým dielom.
96. Poskytovateľ v spolupráci s Objednávateľom vykoná analýzu potreby migrácie údajov do upravených Microsoft platforiem.
97. Zmluvné strany najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa doručenia špecifikácie požiadavky alebo do piatich pracovných dní od stanovenia prácnosti podľa písm. c) dohodnú a schvália špecifikáciu požadovaných služieb, počet a druh odborníkov spĺňajúcich podmienky uvedené v prílohe č. 2 Rámcovej dohody „Požiadavky na odborníkov“ (ďalej len „Príloha č. 2“), ktorí sa budú podieľať na plnení požiadavky, maximálny počet človekodní (MD) každého z nich pri plnení požiadavky, termín splnenia a harmonogram realizácie služby.
98. Objednávateľ vystaví objednávku požadovanej služby v súlade s písm. e).
99. Poskytovateľ vykoná službu v dohodnutom rozsahu a termíne podľa písm. f) tohto bodu na základe objednávky vystavenej Objednávateľom a doručenej Poskytovateľovi.
100. Poskytovateľ dodá objednané služby a testovacie scenáre Objednávateľovi na vykonanie akceptačných testov, prostredníctvom ktorých Objednávateľ v súčinnosti s Poskytovateľom preverí, či dodaná služba spĺňa funkčnosti definované v objednávke a požiadavke.
101. Poskytovateľ vykoná objednanú službu a v prípade potreby migráciu údajov.
102. Poskytovateľ nainštaluje upravené Microsoft platformy na zariadenie alebo zariadenia určené Objednávateľom.
103. V súčinnosti s Poskytovateľom je Objednávateľ povinný vykonať akceptačné testy na základe testovacích scenárov do 10 pracovných dní odo dňa odovzdania testovacích scenárov Poskytovateľom. Povinnosť Objednávateľa poskytnúť súčinnosť podľa článku 9 Rámcovej dohody sa na vykonanie akceptačných testov vzťahuje primerane. Objednávateľ po úspešnom vykonaní akceptačných testov a vyhotovení protokolu o akceptácii potvrdí prevzatie plnenia na odovzdávacom a preberacom protokole, ktorého vzor tvorí prílohu č. 4 Rámcovej dohody „Odovzdávací a preberací protokol“ (ďalej ako „Príloha č. 4“). Odovzdávací a preberací protokol je prílohou k faktúre za poskytnuté plnenie. Ak je odovzdávací a preberací protokol vyhotovený nesprávne, Objednávateľ ho vráti Poskytovateľovi na prepracovanie v lehote určenej Objednávateľom. Termín splnenia a harmonogram realizácie zmien uvedený v objednávke je Poskytovateľ povinný dodržať.
104. Poskytovateľ dodá aktualizovanú dokumentáciu Microsoft platforiem podľa bodu 4.7 Rámcovej dohody.
105. Ak je to potrebné na plnenie predmetu Rámcovej dohody, oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi úpravu špecifikácie používaných technických prostriedkov, ktorá nastala po splnení požiadavky.