**Opis predmetu zákazky**

1. Predmetom zákazky sú služby Microsoft Premier Support a služby autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft bližšie špecifikované v bode 2 tejto Prílohy.
2. **Špecifikácia a rozsah predmetu**
   1. Služby Microsoft Premier Support zahŕňajú:
      1. **Proaktívne služby a podpora**
3. Podpora prevádzky IT technológií Microsoft:
4. služby, ktoré pomáhajú pri vytváraní, nasadzovaní a podpore aplikácií vytvorených pomocou technológií Microsoft. Vyhodnotenie návrhu, operácií technickej implementácie a odborný dohľad nad samotnou implementáciou, zaškolenie a transfer know how;
5. analýza a posúdenie aktuálneho stavu infraštruktúry pomocou postupov a programov vyvinutých spoločnosťou Microsoft pre zistenie stavu konfiguračných nastavení, „zdravia“ informačných technológií Microsoft a procesov pre riadenie prevádzky jednotlivých technológií;
6. stabilizácia: riešenie problémov a rizík identifikovaných v predchádzajúcej fáze a implementovanie optimalizačných opatrení pre zvýšenie spoľahlivosti a efektívnosti prevádzky manažmentu zmien technológií v súlade s odporúčanými postupmi spoločnosti Microsoft.
7. Offline Assessment (Offline RAP as a Service Plus)

Offline RAP (Risk Assessment Program) as a Service PLUS podrobne zanalyzuje prostredie z hľadiska efektivity, stability a bezpečnosti. Výstupom tejto analýzy bude podrobný report s popisom chýb a návrhom možných zlepšení. Služba Offline RAP má byť poskytovaná prostredníctvom akreditovaného špecialistu spoločnosti Microsoft, pre nasledovné Microsoft technológie: Windows Server, Windows klient, Hyper-V, Active Directory, Group policy object, MS Exchange Server, System Center Configuration Manager, System Center Operation Manager a prípadné ďalšie, ktoré budú počas trvania platnosti Zmluvy dostupné. Služby pre všetky uvedené Microsoft technológie majú byť poskytované na rovnakom princípe za účelom identifikácie a prevencie udalostí ohrozujúcich prevádzkyschopnosť jednotlivých technológií.

Požiadavky na službu:

1. zber údajov automatizovaným spôsobom, a to konfiguračných nastavení danej technológie, jej topológie a architektúry,
2. vyplnenie dotazníku pre identifikáciu procesov týkajúcich sa prevádzky a administrácie danej technológie,
3. automatické vyhodnotenie zozbieraných údajov a ich následné kategorizovanie do dvoch skupín:
4. definovanie zdravia alebo kondície systému
5. definovanie prevádzkových rizík.

Každá kategória bude členená podľa závažnosti - ako Kritická, Veľmi závažná, Stredne závažná, Nízko závažná a Informatívna. Vyhodnotené údaje budú dostupné na jednom mieste a každý jeden nález bude zaradený do príslušnej kategórie, závažnosti, dátumu vzniku, dátumu zmeny, stavu (Aktívny, Neuzavretý, Vyriešený), stručného popisu, detailného popisu, doporučeného spôsobu riešenia, poznámky a dotknutých objektov.

1. vytvorenie plánu odstránenia všetkých nálezov obsahujúceho prioritu vyriešenia, termín vyriešenia a zodpovednej osoby za odstránenie nálezu,
2. vytvorenie záverečnej správy obsahujúcej všetky nálezy,
3. možnosť opakovania zakúpených Offline RAP služieb v internej réžii objednávateľa ľubovoľne veľakrát po dobu jedného roka od aktivácie služby.
4. Remediačné služby - nadväzné služby po poskytnutí služby Offline RAP. na základe výstupov z RAP (časť plán odstránenia nálezov) zrealizujú nápravu zistených nedostatkov (remediácia) podľa požiadaviek definovaných v pláne, a to buď koučovaním lokálnych administrátorov, odborným dohľadom a transferom knowhow alebo samotným výkonom jednotlivých úkonov remediácie.

V rámci predplatených hodín na proaktívne služby požadujeme zabezpečenie poradenstva akreditovaného špecialistu v oblasti technológií pre optimalizáciu prevádzky a správy Microsoft technológií, ako sú napríklad plány, zálohy a obnovy, patchovanie, príprava pred migráciou, poradenstvo pri migrácií a iné.

* + 1. **Reaktívne služby - riešenie incidentov, podpora pri riešení otázok a problémov** Reaktívne služby - požadovaná dostupnosť 24 hodín denne, 7 dní v týždni za účelom riešenia všetkých problémov súvisiacich s prevádzkou počítačových systémov a technológií vyvíjaných a dodávaných spoločnosťou Microsoft, ktorých úroveň je riešená a priorizovaná na základe závažnosti problému s možnosťou podpory formou návštevy na mieste plnenia Dohody. Reaktívna podpora vo forme priamej technickej podpory od spoločnosti Microsoft garantovanej prostredníctvom zmluvy o službách podpory SLA. Garantovaný prístup k expertom spoločnosti Microsoft pre podporu 24 hodín denne, 7 dní do týždňa pre rýchle a presné riešenie všetkých problémov súvisiacich s prevádzkou počítačových systémov a technológií vyvíjaných a dodávaných spoločnosťou Microsoft. Rozsah poskytnutia služieb sa týka počítačových systémov a technológií Microsoft vo všetkých prevádzkach objednávateľa. Termíny a formy školení a transferu know-how v rámci služby Microsoft Premier Support budú dohodnuté kontaktnou osobou Poskytovateľa a kontaktnou osobou objednávateľa podľa technických a personálnych možností objednávateľa.

Incidenty v rámci reaktívnej podpory budú riešené a priorizované v závislosti od ich závažnosti. Popis požadovaných postupov pri jednotlivých úrovniach:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Závažnosť | Situácia | Očakávaná reakcia  Poskytovateľa | Očakávaná reakcia zákazníka |
| 1  Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu | * Katastrofický dopad na podnik: * zákazník prišiel kompletne o zásadné (kľúčové) podnikové procesy a nemôže poriadne pokračovať v práci * situáciu je nutné začať riešiť okamžite | * reakcia na prvý telefonát maximálne počas 1 hodiny * čo najrýchlejší presun personálu a ďalších zdrojov spoločnosti Microsoft na pracovisko zákazníka * nepretržité úsilie pri riešení  (24 hodín, 7 dní v týždni) * urýchlená eskalácia na produktové skupiny v rámci spoločnosti Microsoft * informovanie vyššieho vedenia spoločnosti Microsoft | * informovanie vyššieho vedenia podniku zákazníka * pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti  (24 hodín, 7 dní v týždni) * urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien |
| A | * Kritický dopad na podnik: * podnik zákazníka vykazuje závažné straty alebo | * reakcia na prvý telefonát počas maximálne 1 hodiny * personál a ďalšie zdroje spoločnosti | pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti  (24 hodín, 7 dní v týždni) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Závažnosť | Situácia | Očakávaná reakcia  Poskytovateľa | Očakávaná reakcia zákazníka |
| Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu | poškodenie služieb situáciu je nutné začať  riešiť počas 1 hodiny | Microsoft na pracovisku zákazníka podľa potreby   * nepretržité úsilie pri riešení  (24 hodín, 7 dní v týždni) * informovanie vyšších manažérov spoločnosti Microsoft | * urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien * informovanie vedenia |
| B  Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu | * Stredne závažný dopad na podnik: * podnik zákazníka vykazuje stredne závažné straty alebo narušenie služieb, avšak práca môže primerane pokračovať provizórnym spôsobom * situáciu je nutné začať riešiť počas 2 hodín v rámci pracovnej doby | * reakcia na prvý telefonát počas maximálne 2 hodín * úsilie pri riešení len počas pracovnej doby | * pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti počas pracovnej doby1 * spolupráca a reakcia orgánu riadenia zmien počas 4 hodín pracovnej doby |
| C  Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu | * Malý dopad na podnik: * podnik zákazníka funguje s menej závažným alebo žiadnym poškodením služieb * situáciu je nutné začať riešiť počas 4 hodín v rámci pracovnej doby | * reakcia na prvý telefonát počas maximálne 4 hodín * úsilie pri riešení len počas pracovnej doby | * presné kontaktné údaje o zodpovednej osobe * schopnosť reagovať počas 24 hodín |

2.1.3 Rozšírený manažment poskytovania služieb Administrácia a koordinácia činností spojených s poskytovaním služieb Microsoft Premier Support. Eskalácie incidentov v prípade potreby až po produktovú skupinu spoločnosti Microsoft. Pravidelný výkaz prác. Zabezpečenie prístupov na servisný portál spoločnosti Microsoft určený v rámci služieb Microsoft Premier Support na online zadávanie reaktívnych incidentov.

* 1. Služby služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsof zahŕňajú:
     1. Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb M365
     2. Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb Azure
     3. Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb Azure Security
     4. Podporné aktivity pre zabezpečenie inovácie a rozvoj infraštruktúry

**Špecifikácia predmetu zákazky**

1. Predplatené služby Premier Support

Služby Premier Support zahŕňajú:

- Reaktívne služby

- Proaktívne služby

- Rozšírený manažment poskytovania služieb

Rozsah predplatených služieb Premier Support:

Tabuľka č. 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Komponenta** | **Popis** | **Počet jednotiek** | **Počet človekodní na jednotku** | **Spolu človekodní** |
| **Proaktívne služby** | Vzdialená proaktívna podpora na vybrané technológie | 5 | 3 | 15 |
| RAP as a Service PLUS – Generic na vybrané technológie | 1 | 3 | 3 |
| **Reaktívne služby** | Podpora pre kritické situácie, Rýchle podporné služby u zákazníka, Rýchle podporné služby u zákazníka, Pravidelné reporty | 1 | 3 | 3 |
| **Rozšírený manažment poskytovania služieb** | TAM - riadenie podpory zákazníka, Organizácia a plánovanie zdrojov, Technické konzultácie, Pravidelné reporty, Manažovanie eskalácie problémov, Manažovanie služieb poskytovaných u zákazníka | 1 | 3 | 3 |

Človekohodina (MH) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť je 1 človekohodina.

1. Predplatené služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft

Služby autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft zahŕňajú:

- Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb M365

- Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb Azure

- Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb Azure Security

- Podporné aktivity pre zabezpečenie inovácie a rozvoj infraštruktúry

Rozsah predplatených služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft:

Tabuľka č. 2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Komponenta** | **Popis** | **Počet jednotiek** | **Počet človekodní na jednotku** | **Spolu človekodní** |
| **Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb M365** | Analýza požiadaviek (klasifikácia informácií, definovane pilotnej skupiny a aktivity súvisiace) | 1 | 5 | 5 |
| Konfigurácia pilotného riešenia | 1 | 6 | 6 |
| Podpora pre pilotné riešenie (8 hodín mesačne) | 12 | 1 | 12 |
| **Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb Azure** | Administrácia - workshop | 1 | 2 | 2 |
| Pilotná konfigurácia a podpora pri testovaní | 1 | 10 | 10 |
| **Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb Azure Security** | Workshop k predstaveniu problematiky vrátane definovania dopadov a súvisiacich aktivít na strane MV SR | 1 | 3 | 3 |
| Pilotná konfigurácia služieb a podpora pri testovaní, konfigurácia a správa identít a prístupov, ochrana pred hrozbami | 1 | 10 | 10 |
| **Podporné aktivity pre zabezpečenie inovácie a rozvoj infraštruktúry** | Konzultačné služby, workshopy, a pilotné aktivity pre inovatívne technológie (Micorsoft Endpoint manager SCCM, Azure Virtula Desktop, Power BI, Artificial Intelligence, Machine Learning, Hybridná cloudová infraštruktúra | 7 | 3 | 21 |

Človekohodina (MH) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť je 1 človekohodina.